

# FOKUS MANAJERIAL

Jurnal Manajemen & Kewirausahaan

Haryanto  
Heru Purnomo

R. Adnan Yusuf  
Siti Khoiriyah

Dety Arimbi Hartas  
Soemardjati Tj.

Nanang Sulistiyono  
Mugi Harsono

Nila Ika Windisari  
Asri Laksmi Riani

F. Bester Leksikawan  
Mahastuti Agoeng

Yoga

Prasetyo Budi P.  
Heru Agustanto

Analisis Preferensi Konsumen Sebagai Dasar Penentuan Segmentasi di Perbankan Syariah  
(Studi Kasus PT Bank Muamalat Indonesia Cab. Solo)

Analisis Pengaruh Iklan dan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Keputusan Perpindahan Merek Minuman Ringan Berkarbonasi yang Dimoderasi Kebutuhan Mencari Variasi

Pengaruh *Customer Commitment* dan *Customer Trust* pada Loyalitas Konsumen yang Dimoderasi oleh *Gender*  
(Studi Kasus pada Hotel Laweyan di Surakarta)

Pengujian Model Teori Determinasi Diri pada Perawat di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif Organisasi terhadap *Altruism* dan *Compliance*  
(Studi Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Magelang, Jawa Tengah)

*Behavioral finance* pada Pengambilan Keputusan Investasi yang Berisiko: Studi Eksperimen

Pengaruh Kepemilikan Institusional dan Ukuran Perusahaan terhadap Kebijakan Hutang dan Nilai Perusahaan  
(Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI)

Analisis Kinerja Reksa Dana Saham dan Reksa Dana Pendapatan Tetap Sebelum dan Setelah Terjadinya Krisis *Redemption* Tahun 2005 di Bursa Efek Indonesia

# F O K U S

## M A N A J E R I A L

*Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*

- |                                          |          |                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Haryanto<br>Heru Purnomo                 | 1 - 6    | Analisis Preferensi Konsumen Sebagai Dasar Penentuan Segmentasi di Perbankan Syariah (Studi Kasus PT Bank Muamalat Indonesia Cab. Solo)                                                                     |
| R. Adnan Yusuf<br>Siti Khoiriyah         | 7 - 18   | Analisis Pengaruh Iklan dan Ketidakpuasan Konsumen terhadap Keputusan Perpindahan Merek Minuman Ringan Berkarbonasi yang Dimoderasi Kebutuhan Mencari Variasi                                               |
| Dety Arimbi Hartas<br>Soemardjati Tj.    | 19 - 28  | Pengaruh <i>Customer Commitment</i> dan <i>Customer Trust</i> pada Loyalitas Konsumen yang Dimoderasi oleh <i>Gender</i><br>(Studi Kasus pada Hotel Laweyan di Surakarta)                                   |
| Nanang Sulistiyono<br>Mugi Harsono       | 29 - 55  | Pengujian Model Teori Determinasi Diri pada Perawat di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten                                                                                                                 |
| Nila Ika Windisari<br>Asri Laksmi Riani  | 56 - 78  | Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif Organisasi terhadap <i>Altruism</i> dan <i>Compliance</i><br>(Studi Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Magelang, Jawa Tengah) |
| F. Bester Leksikawan<br>Mahastuti Agoeng | 79 - 86  | <i>Behavioral finance</i> pada Pengambilan Keputusan Investasi yang Berisiko: Studi Eksperimen                                                                                                              |
| Yoga                                     | 86 - 94  | Pengaruh Kepemilikan Institusional dan Ukuran Perusahaan terhadap Kebijakan Hutang dan Nilai Perusahaan<br>(Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI)                                         |
| Prasetyo Budi P.<br>Heru Agustanto       | 95 - 107 | Analisis Kinerja Reksa Dana Saham dan Reksa Dana Pendapatan Tetap Sebelum dan Setelah Terjadinya Krisis <i>Redemption</i> Tahun 2005 di Bursa Efek Indonesia                                                |
-

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK, KEPUASAN KERJA DAN  
KOMITMEN AFEKTIF ORGANISASI TERHADAP ALTRUISM DAN  
COMPLIANCE**  
(Studi pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Magelang, Jawa Tengah)

<sup>1</sup>Nila Ika Windisari

<sup>2</sup>Asri Laksmi Riani

<sup>1&2</sup> Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Sebelas Maret

**ABSTRACT**

*The purpose of this research was to find the influence of public service motivation, job satisfaction and affective commitment to altruism and compliance in office staffs of District Secretary of Magelang Residence.*

*This research used survey design and simple random sampling method. Population in this research was the office staffs of District Secretary of Magelang Residence. Structural Equation modeling (SEM) was used to analyze the relationship in the model.*

*The result shows that public service motivation has positive influence to altruism and compliance. Job satisfaction and affective commitment only has positive influence to altruism, not to compliance.*

*Keywords: public service motivation, job satisfaction, affective commitment, altruism and compliance*

Motivasi bekerja dari karyawan organisasi publik dan organisasi swasta berbeda, karyawan publik atau organisasi pemerintah mempunyai motivasi bekerja untuk masyarakat umum dan berkeinginan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Motivasi bekerja pada karyawan publik untuk melayani masyarakat lebih terlihat mempunyai karakteristik kebaikan, yang prioritasnya pada penghargaan tidak terlihat di atas penghargaan yang terlihat. Perry dan Wise (dalam Kim, 2006) menyatakan bahwa konsep dari motivasi pelayanan publik digunakan untuk menguraikan perbedaan antara karyawan publik dan swasta. Menurut Rainey dan Steinbaeur (dalam Francois, 1999), motivasi pelayanan publik pada umumnya adalah motivasi mementingkan kepentingan orang lain, untuk memberikan perhatian kepada komunitas seseorang, bangsa, negara atau kemanusiaan.

Untuk dapat memberikan pelayanan kepada publik dengan baik dan bernilai tinggi kepada masyarakat, diperlukan salah satu perilaku penting dalam organisasi yaitu OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). Berbagai pendapat mengemukakan mengenai pentingnya perilaku dari karyawan yang melebihi *job description* yang ada antara lain dikemukakan oleh Robbins (2001) yang menyatakan bahwa "organisasi yang sukses

memerlukan karyawan yang akan melakukan tugasnya lebih dari tugas biasa mereka dan memberikan kinerja melebihi dari yang diharapkan".

Organ; Podsakoff *et al.*, (dalam Kim, 2006) menyatakan bahwa OCB (perilaku ekstra peran) adalah pandangan yang lebih luas sebagai kontribusi keseluruhan keefektifan organisasi. Pada tahun 1997, Organ menyatakan OCB dalam bentuk *altruism, compliance, sportsmanship, courtesy dan civic virtue*. Podsakoff *et al.*, (2000) mengorganisasi perbedaan konstruk dari OCB dalam tujuh dimensi umum yaitu: perilaku membantu, *sportsmanship*, kepercayaan organisasi, kerelaan organisasi, inisiatif individu, *civic-virtue* dan pengembangan diri.

Berdasarkan pendapat di atas, OCB sebagai perilaku ekstra peran, dapat disimpulkan bahwa peran perilaku yang dituntut dari seorang karyawan meliputi *in-role* (peranan yang diminta oleh organisasi dari seorang karyawan sesuai dengan *job description*nya dan sesuai dengan imbalannya) dan *extra-role* (peranan yang diminta organisasi dari seorang karyawan yang tidak berkaitan dengan *job description* dari karyawan tersebut atau perannya melebihi dari apa yang seharusnya). Hal ini sangat diperlukan untuk mencapai keefektifan dan kesuksesan dari organisasi.