

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITEZENSHIP BEHAVIOR (PERILAKU OCB) KARYAWAN
KANTOR DISTRIBUSI PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN
BANTEN**

***THE EFFECT OF THE JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT TOWARDS ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN
DISTRIBUTION OFFICE OF PLN WEST JAVA AND BANTEN DISTRIBUTION
OFFICE***

TELKOM UNIVERSITY

Syahrizal Siregar¹, Arif Partono Prasetio²

**Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Telkom**

siregar.syahrizal@ymail.com¹, Partono67@gmail.com²

Abstrak

Kualitas layanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan perusahaan agar mampu bersaing di dunia bisnis. Untuk itu dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* tinggi, yang akan memberikan usaha maksimal bahkan melebihi harapan perusahaan. Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasi diyakini sebagai dua hal penting yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* seseorang. Tingginya absensi dan keterlambatan karyawan menunjukkan bahwa adanya indikasi masalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan. Penelitian ini akan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Kantor Distribusi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dari total 252 karyawan dengan menggunakan rumus slovin. Analisis regresi berganda dan analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Kami Berharap penelitian ini akan memberikan dampak positif bagi PT PLN khususnya tentang kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini menekankan pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* seorang karyawan untuk menciptakan layanan perusahaan yang berkualitas. Jika seluruh karyawan perusahaan merasa puas dalam bekerja dan memiliki komitmen terhadap perusahaan, maka karyawan akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* yang baik, dan akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan perusahaan.

Kata Kunci: Bisnis, Kualitas Layanan, *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Regresi Berganda.

Abstract

Quality of service is one aspect that must be considered the company to be able to compete in the business world. For that, the companies need human resources who have a good Organizational Citizenship Behavior. Employees who have a good Organizational Citizenship Behavior will give maximum effort even beyond what was expected of the company. Job satisfaction and commitment are believed to be two important things that can affect Organizational Citizenship Behavior. Companies must establish the circumstances that can lead to job satisfaction and commitment to employees. This study will analyze the influence between Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior in Distribution Office of PT PLN (Persero) Distribution West Java and Banten.

We obtained 155 respondents out of a total of 252 the number of employees using the formula slovin. We use multiple regression and descriptive analysis to analyze the effect of job satisfaction and organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior. This study emphasizes the importance of Organizational Citizenship Behavior of an employee to create quality enterprise services. If all employees of the company were satisfied in their work and are committed to the company, the employee will demonstrate good Organizational Citizenship Behavior, and will have an impact on the quality of service companies.

Keywords: *Business, Quality of Service, Organizational Citizenship Behavior, Job satisfaction, Organizational Commitment, Multiple Regression.*

1. Pendahuluan

Pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* (Perilaku OCB) akhir-akhir ini banyak dibahas baik dalam berbagai penelitian maupun artikel-artikel dalam media internet. Hertanto [10] menyebutkan bahwa menurut Guru Besar Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 (Untag) Surabaya, dari total 80 politisi perempuan, sebagian besar cenderung berperilaku *altruism* dan *conscientiousness*. Hal ini menunjukkan bahwa politisi perempuan mampu memberikan peran lebih dan pengaruh penting bagi partainya. Begitu juga dengan Kusmulyono [13] menyebutkan bahwa perilaku OCB bermanfaat bagi perusahaan karena dapat mengurangi tingkat *turnover* karyawan. Karyawan yang memiliki perilaku OCB yang baik akan memiliki loyalitas yang tinggi.

Proses terbentuknya perilaku OCB dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya Kepuasan Kerja. Hal ini dibuktikan oleh Miao [15] yang meneliti perilaku OCB pada dua perusahaan BUMN di China, menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku OCB. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi karena berpengaruh terhadap perilaku karyawan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawati *et al.* [5] terhadap karyawan di Fakultas Sosial dan Ekonomi (FISE) Universitas Negeri Yogyakarta. Mereka mengemukakan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel perilaku OCB. Semakin tinggi kepuasan kerja, maka akan semakin tinggi juga perilaku OCB karyawan.

Selain faktor kepuasan kerja, proses terbentuknya perilaku OCB juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Hal ini dikemukakan oleh Organ dalam Widyanto [31], bahwa komitmen organisasi merupakan salah satu faktor yang telah diketahui memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku OCB. Zeinabadi [34] dalam penelitiannya pada salah satu Universitas Islam di Iran juga mengemukakan bahwa secara parsial, komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku OCB. Sebagai salah satu perusahaan terbesar di Indonesia, PT PLN membutuhkan karyawan yang berperilaku OCB yang baik, dan mampu memberikan usaha terbaik bagi perusahaan, bahkan melebihi ekspektasi perusahaan. Bagus tidaknya perilaku OCB karyawan dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti keterlambatan, absensi, maupun kinerja karyawan.

Berdasarkan data absensi periode Januari 2013 hingga Juni 2014 menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan masih cukup tinggi setiap bulannya. Begitu juga dengan data keterlambatan karyawan periode 2013 hingga 2014 yang menunjukkan bahwa keterlambatan karyawan setiap bulannya masih cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan adanya masalah perilaku OCB di Kantor Distribusi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Terakhir, data performa karyawan periode semester satu tahun 2012 hingga semester dua tahun 2014 yang juga menunjukkan bahwa performa karyawan masih belum sesuai harapan perusahaan karena jumlah karyawan yang sangat potensial masih sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah karyawan yang potensial maupun optimal. Penelitian ini akan menganalisis kepuasan kerja dan komitmen organisasi dan pengaruhnya terhadap perilaku OCB menggunakan analisis regresi berganda. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H₀₁** = Tidak terdapat pengaruh positif secara signifikan antar Kepuasan Kerja terhadap Perilaku OCB.
- H₁** = Terdapat pengaruh positif secara signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap Perilaku OCB.
- H₀₂** = Tidak terdapat pengaruh positif secara signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap Perilaku OCB.
- H₂** = Terdapat pengaruh positif secara signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap Perilaku OCB.
- H₀₃** = Tidak terdapat pengaruh positif secara signifikan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Perilaku OCB.
- H₃** = Terdapat pengaruh positif secara signifikan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Perilaku OCB.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Decenzo dan Robbins [6] mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai bagian dari studi manajemen yang berfokus pada bagaimana untuk merekrut, mempekerjakan, melatih, memotivasi, dan mempertahankan karyawan. Sedangkan Ivancevich [11] mengemukakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia secara khusus dituntut fokus terhadap segala aktivitas yang berhubungan dengan manusia. Ivancevich [11] mengemukakan fungsi dari Manajemen Sumber Daya Manusia secara garis besar, yaitu:

- a) Membantu organisasi mencapai tujuannya,
- b) Memanfaatkan keterampilan dan kemampuan tenaga kerja secara efisien,
- c) Menyediakan pelatihan yang baik dan motivasi bagi karyawan,
- d) Meningkatkan secara maksimal kepuasan kerja dan aktualisasi diri,

- e) Mengembangkan dan mempertahankan kualitas kehidupan kerja yang membuat pekerjaan dalam organisasi diminati,
- f) Mengkomunikasikan kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia kepada seluruh bawahan, dan
- g) Membantu mempertahankan kebijakan etika dan tanggung jawab terhadap perilaku sosial.

Dalam menjalankan fungsi manajemen yang disebutkan diatas, manajer harus mampu memahami pola karakter dan perilaku individu yang ada dalam perusahaan. Oleh karena itu manajer harus menguasai bidang ilmu Perilaku Organisasi sehingga manajer mengerti bagaimana mengontrol perilaku setiap individu di perusahaan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

2.2 Perilaku Organisasi

Perilaku Organisasi menurut Griffin dan Moorhead [8] adalah bidang ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam pengaturan organisasi, dari hubungan antara perilaku manusia dan organisasi, dan dari organisasi itu sendiri. Sedangkan menurut Robbins dan Judge [21], Perilaku Organisasi adalah bidang studi yang menyelidiki dampak perilaku individu terhadap organisasi dengan tujuan dan menerepakan pengetahuan tersebut untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Terakhir, definisi Perilaku Organisasi menurut Schermerhorn *et. al* [23] adalah disiplin ilmu yang ditujukan untuk memahami individu dan perilaku kelompok, proses interpersonal dan dinamika organisasi. Robbins dan Judge [21] mengemukakan bahwa secara spesifik, perilaku organisasi fokus pada cara bagaimana meningkatkan produktivitas, menurunkan absensi, *turnover*, dan perilaku menyimpang ditempat kerja, dan meningkatkan perilaku OCB dan kepuasan kerja. Penelitian ini akan menganalisis tiga variabel yaitu, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan perilaku OCB.

2.3 Kepuasan Kerja

Uhl-Bien *et al.* [28] mengemukakan definisi kepuasan kerja sebagai sebuah sikap yang mencerminkan perasaan positif dan negatif seseorang mengenai pekerjaan, rekan kerja, dan lingkungan kerja. Seseorang yang merasakan puas terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya, akan memandang positif terhadap organisasinya dan sebaliknya. Sedangkan menurut Hellriegel dan Slocum [9], kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana individu menemukan kepuasan dalam pekerjaan mereka. Schermerhorn *et. al* [23] menyebutkan ada lima komponen dalam menilai kepuasan kerja seseorang, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri, baik dari segi tanggung jawab, tujuan, dan peningkatan pekerjaan;
2. Kualitas pengawasan, berupa bantuan secara teknis maupun dukungan sosial;
3. Hubungan yang harmonis antara sesama rekan kerja, saling menghargai dan menghormati;
4. Peluang karir, yaitu kesempatan untuk berkembang dimasa depan;
5. Gaji, yaitu kesesuaian antara imbalan dengan beban dan tanggung jawab pekerjaan.

Luthans [14] mengemukakan beberapa dampak dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja karyawan yaitu, (1) *Satisfaction dan Performance*; (2) *Satisfaction dan Turnover*; (3) *Satisfaction dan Absenteeism*.

2.4 Komitmen Organisasi

Hellriegel dan Slocum [9] mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kuatnya keterlibatan karyawan dalam organisasi dan mengidentifikasi keberadaan organisasi tersebut. Sedangkan menurut Griffin dan Moorhead [8] komitmen organisasi mencerminkan identifikasi yang dilakukan individu, dan bagaimana keterikatan antara individu dengan organisasinya. Allen dan Meyer dalam Umam [29] merumuskan tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu:

1. *Affective Commitment*, meliputi hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, proses identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan anggota dalam kegiatan organisasi. Semakin tinggi *affective commitment* seorang karyawan, akan semakin besar pula niat karyawan untuk tetap bertahan menjadi anggota organisasi.
2. *Continuance Commitment*, berkaitan dengan kesadaran diri anggota organisasi tentang kerugian yang akan dialami apabila meninggalkan organisasi. Semakin tinggi *continuance commitmen* seorang karyawan, maka akan semakin besar pula rasa kebutuhan mereka akan organisasi.
3. *Normative Commitment*, menggambarkan tentang bagaimana perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Tingginya *normative commitment* akan menunjukkan seberapa besar rasa keterikatan karyawan terhadap organisasinya.

2.5 Perilaku OCB

Definisi Perilaku OCB menurut Organ dalam Luthans [14] adalah sebuah perilaku diskresioner, tidak langsung diakui sebagai persyaratan formal pekerjaan, namun secara agregat dapat meningkatkan fungsi efektifitas organisasi. Sedangkan menurut Griffin dan Moorhead [8], Perilaku OCB adalah perilaku individu yang

memberikan kontribusi positif secara keseluruhan untuk organisasi. Luthans [14] mengemukakan ada lima dimensi perilaku OCB yang memiliki kontribusi dalam organisasi, yaitu:

1. *Altruism*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela untuk lebih mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan diri sendiri.
2. *Civic Virtue*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela untuk berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi.
3. *Sportsmanship*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela berupa toleransi untuk bertahan dalam suatu kondisi yang kurang nyaman atau tidak menyenangkan tanpa mengeluh sedikitpun.
4. *Conscientiousness*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela untuk berinisiatif meningkatkan kinerjanya dengan berbagai cara.
5. *Courtesy*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela untuk mencegah terjadinya permasalahan baik diakibatkan dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi.

Newstrom [17] mengemukakan bahwa karyawan yang berperilaku OCB secara langsung dirancang untuk menguntungkan pihak lain. Karyawan yang berperilaku OCB akan memberikan dampak positif bagi diri sendiri dan organisasi.

2.6 Hubungan Kepuasan Kerja dan Perilaku OCB

Kepuasan kerja memiliki hubungan dengan perilaku OCB. Hal ini dibuktikan oleh beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Miao [15] pada dua perusahaan BUMN di China, penelitian Budiman et al. [3] pada hotel bintang empat di Jakarta, penelitian Mohammad et.al [16] pada lembaga perguruan tinggi di Malaysia, penelitian Zeinabadi [34] pada guru sekolah dasar di Tehran, ibukota Iran, dan penelitian Yuniar et al. [33] pada karyawan PT BPD Bali. Selain penelitian Budiman et al. [3], keempat penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku OCB. Hal ini menunjukkan bahwa semakin puas seseorang terhadap pekerjaannya, maka akan semakin tinggi pula perilaku OCB-nya terhadap organisasi. Perilaku OCB akan memberikan pengaruh positif bagi karyawan dan juga organisasi. Karyawan yang berperilaku OCB akan dengan mudah bekerjasama dengan orang lain, dan memperoleh respon positif dari atasan.

2.7 Hubungan Komitmen Organisasi dan Perilaku OCB

Terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan adanya hubungan antara komitmen organisasi dan perilaku OCB, seperti yang dikemukakan pada penelitian Zeinabadi [34], penelitian Salehi dan Gholtash [00] di Universitas Islam di Iran, penelitian Darmawati et al. [5] di Universitas Negeri Yogyakarta, penelitian Rini et al. [20] pada salah satu perusahaan di Semarang, dan penelitian Oemar [18] pada kantor pemerintahan di Pekanbaru. Penelitian Darmawati et al.[5] menunjukkan bahwa pengaruh antara komitmen organisasi dengan perilaku OCB tidak signifikan, sementara keempat penelitian lainnya menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku OCB. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi seorang individu, maka akan semakin baik pula perilaku OCB-nya. Begitu juga dengan penelitian Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasinya akan menunjukkan perilaku OCB yang baik guna memajukan organisasinya.

2.8 Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku OCB

Terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bagaimana hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku OCB. Penelitian Purpa dan Sudharma [19] pada restoran di Bali, penelitian Darmawati et.al [5], penelitian Anshori [2] pada Politeknik Kesehatan Surabaya, penelitian William dan Setiawan [32] pada perusahaan di Surabaya, dan penelitian Soegandhi [24] pada salah satu perusahaan di Jawa Timur. Kelima penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen berpengaruh simultan terhadap perilaku OCB dengan tingkat pengaruh yang bervariasi seperti penelitian Soegandhi [24] menunjukkan hubungan simultan sebesar 51,4%, penelitian Darmawati et al.[5] sebesar 38,8%, penelitian Purpa dan Sudharma [19] sebesar 89,5%, penelitian William dan Setiawan[32] sebesar 35,78%, dan penelitian Anshori [2] sebesar 19,4% . Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kepuasan kerja dan komitmen organisasi akan mengakibatkan peningkatan perilaku OCB karyawan.

2.9 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausal. Penelitian ini menggunakan total karyawan Kantor Distribusi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sebanyak 252 karyawan sebagai populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Non-probability sampling*

dengan teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, dan diperoleh sampel sebanyak 100 karyawan. Data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Dari total 65 butir pertanyaan kuesioner, terdapat 20 butir pertanyaan yang tidak valid. Pertanyaan yang tidak valid di hapus sehingga tersisa 45 butir pertanyaan yang digunakan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis deskriptif untuk menjelaskan variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan perilaku OCB, dengan menggunakan lima skala pengukuran Likert.

Penulis menggunakan uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji linearitas serta analisis regresi berganda. Setelah kuesioner terkumpul, penulis menggunakan aplikasi excel untuk melakukan perhitungan jawaban responden berdasarkan masing-masing dimensi variabel penelitian untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Sebagai contoh proses perhitungannya, variabel kepuasan kerja memiliki lima dimensi, yaitu gaji, peluang karir, pekerjaan itu sendiri, atasan, dan rekan kerja. Dimensi gaji terdiri dari dua item pertanyaan. Masing-masing pertanyaan dihitung skornya, diperoleh skor item 1 sebesar 375 dan skor item 2 sebesar 379. Kemudian dijumlahkan lalu diperoleh nilai rata-rata sebesar 377. Setelah itu nilai rata-rata kemudian dibagi dengan skor tertinggi yang mungkin diperoleh responden, yaitu sebesar 500 dan hasilnya adalah 0,754. Nilai 0,754 kemudian dikonversi kedalam persen dan diperoleh hasil 75,40%. Berdasarkan kategori yang sudah ditentukan pada analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi gaji sebesar 75,40% berada pada kategori tinggi. Menggunakan proses perhitungan yang sama diperoleh persentase skor masing-masing dimensi peluang karir sebesar 76,3%, dimensi pekerjaan itu sendiri sebesar 76,50%, dimensi atasan sebesar 77,47%, dan dimensi rekan kerja sebesar 76,70%. Kelima dimensi variabel kepuasan kerja tersebut dijumlahkan dan dihitung nilai rata-ratanya. Hasil rata-rata sebesar 76,47% pada garis kontinum menunjukkan bahwa persentase variabel kepuasan kerja berada pada kategori tinggi. Untuk variabel komitmen organisasi dan perilaku OCB dilakukan metode perhitungan yang sama.

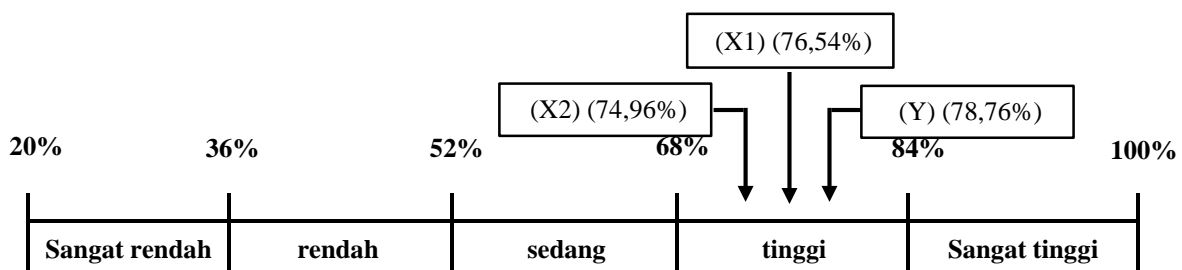
Teknik analisis untuk menganalisis dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen digunakan analisis regresi berganda. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini digunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk menguji normalitas data. Pengujian selanjutnya adalah uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terdapat masalah heteroskedastisitas atau tidak dengan menggunakan uji Glejser. Kemudian uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel bebas. Terdapat korelasi antar variabel independen jika nilai tolerance $\leq 0,10$ dan nilai VIF ≥ 10 . Selanjutnya adalah uji linearitas untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear antar variabel penelitian. Langkah terakhir adalah dengan menggunakan tabel ANOVA. Nilai standar signifikansi yang digunakan adalah 0,05 [21]. Berdasarkan hasil uji dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, tidak terjadi masalah multikolinearitas, dan terdapat hubungan linear antar variabel penelitian.

3. Pembahasan Hasil Penelitian

3.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja (X1), Variabel Komitmen Organisasi (X2), dan Variabel Perilaku OCB (Y)

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan perilaku OCB yang ditampilkan dalam bentuk garis kontinum di bawah ini.

Gambar 1: Posisi Variabel Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2), dan Perilaku OCB (Y) dalam Garis Kontinum



Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persentase kelima dimensi variabel kepuasan kerja dari yang tertinggi yaitu dimensi atasan sebesar 77,47%, dimensi rekan kerja sebesar 76,70%, dimensi pekerjaan itu sendiri sebesar 76,50%, dimensi peluang karir sebesar 76,30%, dan dimensi gaji sebesar 75,40%. Secara keseluruhan persentase variabel kepuasan kerja sebesar 76,47% dan berdasarkan garis kontinum berada pada kategori tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persentase untuk dimensi variabel komitmen organisasi dari yang paling tinggi yaitu, dimensi *affective commitment* sebesar 79,35%, dimensi *normative commitment* sebesar 75,87%, dan *continuance commitment* sebesar 71,17%. Persentase secara keseluruhan variabel komitmen

organisasi sebesar 75,46%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap komitmen organisasi berdasarkan garis kontinum berada pada kategori tinggi.

Hasil penelitian untuk mengenai tanggapan responden terhadap lima dimensi variabel perilaku OCB dari yang paling tinggi yaitu, dimensi *courtesy* sebesar 82,90%, dimensi *civic virtue* sebesar 81,20%, dimensi *conscientiousness* sebesar 79,25%, dimensi *altruism* sebesar 78,15%, dan yang terendah yaitu dimensi *sportsmanship* sebesar 71,10%. Secara keseluruhan persentase tanggapan responden terhadap variabel perilaku OCB sebesar 78,52%, dan berdasarkan garis kontinum menunjukkan bahwa variabel perilaku OCB berada pada kategori tinggi.

3.2 Analisis Regresi Berganda

Berikut ini adalah hasil uji analisis regresi berganda yang ditampilkan pada tabel koefisien dibawah ini.

Tabel 2: Koefisien Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,516 | ,266 | ,251 | ,44961 |

a. Predictors: (Constant), Komitmen_Organisasi, Kepuasan_Kerja

b. Dependent Variable: Perilaku_OCB

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,516 menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan perilaku OCB cukup kuat. Begitu juga dengan nilai R Square sebesar 0,266 menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memberikan pengaruh secara simultan terhadap perilaku OCB sebesar 0,266 atau 26,6%, sedangkan sisanya 73,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Nilai R Square sebesar 26,6% menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi tingkat kekuatannya dalam mempengaruhi perilaku OCB masih rendah. Secara teori, rendahnya pengaruh tersebut dikarenakan perilaku OCB bukan merupakan sebuah kewajiban bagi karyawan, sehingga meskipun kepuasan kerja maupun komitmen seorang karyawan cukup tinggi, belum tentu akan mengakibatkan karyawan berperilaku OCB. Hal ini juga menunjukkan bahwa selain kepuasan kerja dan komitmen organisasi masih ada faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap perilaku OCB. Hasil analisis regresi berganda ditunjukkan oleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $17,592 > 2,358$ atau nilai signifikansi $000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap perilaku OCB. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Purpa dan Sudharma [19], Darmawati et.al [5], Anshori [2], William dan Setiawan [32], dan Soegandhi [24] yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh simultan terhadap perilaku OCB. Hasil penelitian Anshori [2], William dan Setiawan [32], dan Purpa dan Sudharma [19] menunjukkan bahwa kuatnya pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi berada di bawah 50% yang artinya bahwa pengaruhnya cukup lemah, sesuai dengan hasil yang diperoleh pada penelitian ini. Terakhir, yaitu uji statistik t berdasarkan tabel koefisien dibawah ini.

Tabel 4: Koefisien

| Model | Coefficients ^a | | | | |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | t | |
| 1. (Constant) | 1,647 | ,303 | | 5,436 | ,000 |
| Kepuasan_Kerja | ,341 | ,102 | ,342 | 3,334 | ,001 |
| Komitmen_Organisasi | ,230 | ,096 | ,246 | 2,400 | ,018 |

a. Dependent Variable: Perilaku_OCB

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa t_{hitung} untuk masing-masing variabel kepuasan kerja sebesar 3,344 dan komitmen organisasi sebesar 2,400 dan lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku OCB. Dari hasil tersebut diperoleh persamaan regresi liner $Y=1,647 + 0,341X_1 + 0,230X_2$. Persamaan ini menjelaskan bahwa jika karyawan tidak memiliki kepuasan kerja dan komitmen organisasi, maka perilaku OCB karyawan adalah sebesar 1,647. Ketika kepuasan kerja karyawan meningkat, maka perilaku OCB karyawan juga akan

meningkat sebesar 0,340 nilai satuan. Begitu juga ketika komitmen organisasi meningkat, maka perilaku OCB karyawan juga akan meningkat sebesar 0,230 nilai satuan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan kerja sebesar 76,47%, komitmen organisasi sebesar 75,46%, dan perilaku OCB sebesar 78,52% berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasi, dan perilaku OCB karyawan diperusahaan sudah bagus. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku OCB, namun hanya sebesar 26,6% dan sisanya 73,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap perilaku OCB. Kesimpulan ini akan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas mengenai variabel perilaku OCB. Kesimpulan penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Salah satunya penelitian Salehi dan Gholtash [14] yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku OCB secara simultan dan parsial. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rini *et.al* [22] mengemukakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap perilaku OCB. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawati *et.al* [23] yang mengemukakan bahwa secara parsial, komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap perilaku OCB. Perbedaan hasil penelitian dikarenakan variabel yang diteliti tidak bisa digeneralisir untuk semua kondisi penelitian.

Daftar Pustaka

- [1] Andriani, Gita, Djalali, M. As'ad, Sofiah, Diah (2012). Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja pada Karyawan – *Jurnal Penelitian Psikologi*, 3(1), 341-354.
- [2] Anshori, M. Isa (2011). Relasi Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus di Poltekkes Surabaya) – *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan*, 2(1), 42-50.
- [3] Budiman, Arif., Anantadjaya, Samuel, P.D., Prasetyawati, Dea (2014). Does Job Satisfaction Influence Organizational Citizenship Behavior? An Empirical Study in Selected 4-Star Hotel in Jakarta, Indonesia – *Review Integrative Business and Economics Research*, 3(1), 130-149.
- [4] Darmawan, Didit. (2013). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi* (cetakan pertama). Surabaya: PT JePe Press Media Utama).
- [5] Darmawati, Arum., Hidayati, Lina Nur., Herlina S., Dina. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior – *Jurnal Economia*, 9(1), 10-17.
- [6] Decenzo, A. David., Robbins, Stephen P. (2010). *Fundamentals of Human Resource Management* (10th ed.). 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923: Clearance Center, Inc.
- [7] Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Edisi 7). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [8] Griffin, Ricky W., Moorhead, Gregory (2014). *Organizational Behavior-Managing People and Organizations*. 5191 Natorp Boulevard Mason, OH 45040, USA: South-Western Cengage Learning.
- [9] Hellriegel, Don., Slocum, Jr. John W. (2011). *Organizational Behavior*. 5191 Natorp Boulevard Mason, OH 45040, USA: South-Western Cengage Learning.
- [10] Hertanto (2010). Ssstt... Politikus Perempuan Lebih Patuh Aturan [online]. Tersedia: <http://regional.kompas.com/read/2010/01/29/15284617/Ssstt....Politikus.Perempuan.Lebih.Patuh.Aturan> [10 April 2015]
- [11] Ivancevich, John M. (2010). *Human Resource Management* (11th ed). 1221 Avenue of The Americas, New York, NY 10020: McGraw-Hill/ Irwin.
- [12] Kreitner, Robert., Kinicki, Angelo. (2014). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)* (edisi-9). Jakarta: Salemba Empat.
- [13] Kusmulyono, Muhammad Setiawan (2013). Company Citizenship, Cara untuk Meningkatkan Loyalitas Pegawai [online]. Tersedia di <http://ekonomi.kompasiana.com/manajemen/2013/03/25/company-citizenship-cara-untuk-meningkatkan-loyalitas-pegawai-545855.html> [10 April 2015]
- [14] Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (12th ed.). 1221 Avenue of The Americas, New York, NY 10020: McGraw-Hill/ Irwin
- [15] Miao, Ren-Tao. (2011). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China – *Institute of Behavior and Applied Management*, 105-127.
- [16] Mohammad Jihad., Habib, Farzana Quoquab., Alias, Mohamad Adnan (2011). Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study St Higher Learning Institutions – *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149-165.

- [17] Newstrom, John W. (2011). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (13th ed.). 1221 Avenue of The Americas, New York, NY 10020: McGraw-Hill/ Irwin.
- [18] Oemar, Yohannes. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru – *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(1),65-76.
- [19] Purpa, Tri Satria Putri., Sudharma, I Nyoman (2015). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Warung Mina Peguyangan – *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(3), 659-676.
- [20] Rini, Dyah Puspita., Rusdarti., Suparjo. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi pada PT Plasa Simpanglima Semarang) – *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 69-88
- [21] Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2015). *Organizational Behavior* (15th ed). One Lake Street, Upper Saddle River, New Jersey 07458: Pearson Education Inc.
- [22] Salehi, Moslem., Goltash, Abbas (2011). The Relationship Between Job Satisfaction, Job Burnout, and Organizational Commitment With The Organizational Citizenship Behavior among Members of Faculty in the Islamic Azad University – First District Branches, Ni Order do Provide the Aproppriate Model - *Procedia Social And Behavior Sciences*, 15, 306-310.
- [23] Schermerhorn, Jr., John R., Osborn, Richard N., Uhl-Bien, Mary, Hunt, James G. (2012). *Organizational Behavior* (12th ed.). 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923: Clearance Center, Inc.
- [24] Soegandhi, Vannecia Marchelle., Sutanto, Eddy M., Setiawan, Roy. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim – *Jurnal Manajemen Bisnis AGORA*, 1(1), 801-807.
- [25] Sunyoto, Danang (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cetakan ke-1). Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service)
- [26] Suwatno., Priansa, Donni Juni (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (cetakan ke-1). Bandung: CV. Alfabeta.
- [27] Tania, Anastasia., Sutanto, Eddy M. (2013). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional Karyawan PT DAI KNIFE di Surabaya – *Jurnal Manajeme Bisnis AGORA*, 1(3), 1695-1701.
- [28] Uhl-Bien, Mary, Schermerhorn, Jr., John R., Osborn, Richard N. (2014). *Organizational Behavior, Experience Grow Contribute* (13th ed). 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923: Clearance Center, Inc
- [29] Umam, Khaerul. (2010). *Perilaku Organisasi* (cetakan ke-2). Bandung: CV. Pustaka Setia.
- [30] Wahjono, Sentot Imam (2010). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [31] Widyanto, Ribke, Lau, Jennie Suhandono, Kartika, Endo Wijaya (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui Komitmen Organisasional Karyawan Cleaning Service di ISS Surabaya – *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 1(1), 1-15.
- [32] William, Theophilus., Setiawan, Roy (2013). Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behavior di PT CB Capital – *Jurnal Manajemen Bisnis AGORA*, 1(1), 1-8.
- [33] Yuniar, I Gusti Ayu Agung, Nurtjahjanti, Harlina, Rusmawati Diana (2011). Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Resiliensi Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Kantor Pusat PT. BPD Bali – *Jurnal Psikologi Undip*, 9(1), 11-20.
- [34] Zeinabadi, Hassanreza (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Teachers – *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 988-1003.