

# **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**

## **(Studi pada Karyawan PT PLN Area Sidoarjo)**

**Yusrin Rizqi Faradita**  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
Malang  
Email: yusrinditaa@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze and examine the influence among the variables in this study. Influences that tested in this study include, the effect of work satisfaction on organizational citizenship behavior, the effect of organizational commitment on organizational citizenship behavior, and the effect of work satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior. The research type used is explanatory research with quantitative approach. Samples taken 62 employees of PT PLN Sidoarjo Areas. Data collection methods used are questionnaires. The stastictical analysis used are descriptive analysis and inferential analysis consisting of linear regression, t test, and f test with SPSS version 15.0. Based on the linear regression analysis result, showed that work satisfaction has a significant partial effect of organizational citizenship behavior with arithmetic  $t$  5,79 and table  $t$  2,001 (arithmetic  $t >$  table  $t$ ), organizational commitment has a significant partial effect of organizational citizenship behavior with arithmetic  $t$  6,408 and table  $t$  2,001 (arithmetic  $t >$  table  $t$ ), work satisfaction and organizational commitment has a significant on organizational citizenship behavior with arithmetic  $F$  90,327 and table  $F$  3,15 (arithmetic  $F >$  table  $F$ ), significant probability number  $F$  is 0,000 smaller than a is 0,05 (significant probability  $<$  0,05).*

**Keywords : Work Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Pengaruh yang diuji tersebut antara lain, pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*, dan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 62 karyawan PT PLN Area Sidoarjo. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri dari analisis regresi linear berganda, uji  $f$  dan uji  $t$ . Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel *organizational citizenship behavior*, dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $5,795 >$   $2,001$ , komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $6,408 >$   $2,001$ , kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan  $F$  tabel  $>$   $F$  hitung sebesar  $90,327 >$   $3,15$ , probabilitas signifikansi  $<$   $0,05$  yaitu sebesar  $0,000$ .

**Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Organizational Citizenship Behavior**

## PENDAHULUAN

Menurut (Aldag dan Resckhe, 1997:1) dalam (Titisari, 2014:5) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja, perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan bermakna membantu.

Karyawan yang baik (*good citizens*) cenderung menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* dilingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *Organizational Citizenship Behavior*. Kinerja individu akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan, yang menuntut adanya perilaku karyawan dalam sebuah perusahaan (Markozy, 2001) dalam (Titisari, 2014:2-3). Individu cenderung berperilaku melebihi perilaku yang dituntut secara resmi oleh pekerjaannya jika mereka merasa puas dengan pekerjaannya atau individu memiliki komitmen terhadap organisasi, jika diberikan tugas hasilnya memuaskan, serta jika ia memiliki pimpinan yang sangat mendukung dan inspirasional (Nimran dan Amirullah, 2011:84). Beberapa penelitian telah dilakukan seperti penelitian yang dilakukan Nurhayati (2016) memaparkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, Begum (2005) dalam (Titisari, 2014:17) menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

Akhir-akhir ini kepuasan kerja semakin penting artinya dalam lingkup organisasi. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung. Menurut Nimran dan Amirullah (2011:65) Ketidakpuasan karyawan merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi seperti kemangkiran, konflik antara atasan dan bawahan, serta banyak masalah lainnya yang menyebabkan terganggunya proses pencapaian tujuan organisasi. Dari sisi karyawan ketidakpuasan dapat menyebabkan menurunnya motivasi, menurunnya moral kerja,

menurunnya keterampilan kerja baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif.

Adanya kepuasan terhadap pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan juga menjadi faktor penting untuk membentuk *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini banyak dilakukan oleh karyawan yang bekerja di perusahaan, dimana karyawan biasanya memiliki sikap individual yang tinggi, acuh terhadap rekan kerja, serta memiliki hubungan kurang baik kepada rekan kerja. Karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi akan berusaha pula untuk bekerja secara maksimal, sesuai dengan kepentingan dan tujuan perusahaan. Kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya dengan disertai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang baik di dalam diri karyawan merupakan dua hal yang diharapkan pada setiap individu agar perusahaan dapat terus meningkatkan kinerjanya. Menurut (Robbins, 2006) dalam (Titisari, 2014:16) karyawan yang puas terhadap pekerjaannya berkemungkinan untuk bersikap baik dan berbicara positif tentang perusahaan, membantu rekan kerja, dan mengerjakan tugas kerja melampaui perkiraan normal, serta karyawan yang puas mungkin patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka

*Organizational Citizenship Behavior* juga memiliki hubungan dengan konsep lainnya yaitu Komitmen Organisasional. Komitmen Organisasional didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada organisasi dan tujuan organisasi serta bersedia untuk menjaga keanggotaan dalam organisasi yang bersangkutan, Robbins (1996) dalam Nimran dan Amirullah (2011:36). Hasrat kuat yang dimiliki individu untuk tetap komitmen pada organisasi adalah karena adanya kesesuaian antara nilai-nilai individu dengan organisasi. Menurut Nimran dan Amirullah (2011:44) Komitmen organisasional yang tinggi berdampak pada berkurangnya keinginan untuk keluar dari organisasi, saling berbagi, diskusi, dan mengerahkan usahanya demi organisasi, serta adanya perasaan bahwa dirinya berkontribusi terhadap organisasi. Hal tersebut didukung oleh bukti empiris dari penelitian yang dilakukan oleh Ortiz et al., (2014) bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif

terhadap *organizational citizenship behavior*, Ibrahim (2013) yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pelaksanaan *organizational citizenship behavior* yang efektif telah menjadi isu penting bagi setiap organisasi di industri manapun. Organisasi mampu mendorong karyawannya untuk selalu bersikap patuh terhadap nilai dan aturan-aturan yang ada ditempat kerja, perilaku menolong rekan kerja, serta selalu menjaga hubungan baik antar rekan kerja, hal tersebut akan memiliki peluang yang lebih besar untuk meningkatkan kompetensi karyawannya yang akan berdampak pada hasil kerja dan tercapainya tujuan organisasi. Tidak terkecuali organisasi yang bergerak di bidang jasa seperti PT PLN Area Sidoarjo. PT PLN Area Sidoarjo terletak di jalan Ahmad Yani No 47-49 Kota Sidoarjo. PT PLN Area Sidoarjo merupakan perusahaan BUMN sebagai penyedia jasa layanan dalam kebutuhan masyarakat serta menguasai hajat hidup orang banyak yang berarti perusahaan harus tetap menjaga kualitas sumber daya manusia yang ada agar terus memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Peningkatan kesuksesan perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya harus memiliki rasa puas dan berkomitmen terhadap pekerjaannya, akan tetapi hal tersebut tidak cukup, maka dari itu dibutuhkan aspek penunjang lainnya yaitu dengan melakukan pekerjaan diluar pekerjaannya (*extra role*).

## KAJIAN PUSTAKA

### Kepuasan

Menurut Keith Davis (1985:96) dalam Mangkunegara (2013:117), "Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami karyawan dalam bekerja". Wehrich, Koontz (1994) dalam (Sinambela, 2016:302) memaparkan bahwa kepuasan merujuk pada pengalaman kesenangan atau kesukaan yang dirasakan seseorang ketika apa yang diinginkannya tercapai

Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan, menurut Mangkunegara (2013:120) memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu, faktor yang ada pada diri karyawan dan faktor pekerjaannya

### Komitmen Organisasional

Meyer dan Allen, (1991 dalam Soekidjan, 2009) membagi komitmen organisasional menjadi tiga macam atas dasar sumbernya:

*Affective Commitment*, berkaitan dengan keinginan secara emosional terikat dengan

- a) organisasi, identifikasi serta keterlibatan berdasarkan atas nilai-nilai yang sama.
- b) *Continuance Commitment*, komitmen didasari oleh kesadaran akan biaya-biaya yang akan ditanggung jika tidak bergabung dengan organisasi. Disini juga didasari oleh tidak adanya alternative lain.
- c) *Normative Commitment*, komitmen berdasarkan perasaan wajib sebagai anggota atau karyawan untuk tetap tinggal karena perasaan hutang budi. Disini juga terjadi internalisasi norma-norma.

Kanter (1986) dalam Nimran dan Amirullah (2011:38) juga mengemukakan 3 bentuk komitmen organisasional sebagai berikut:

- a) *Continuance Commitment* (komitmen berkesinambungan), yaitu komitmen yang berhubungan dengan dedikasi anggota dalam melangsungkan kehidupan organisasi dan menghasilkan orang yang mau berkorban dan berinvestasi pada organisasi.
- b) *Cohesion Commitment* (komitmen terpadu), yaitu komitmen anggota terhadap organisasi sebagai akibat adanya hubungan sosial dengan anggota lain didalam organisasi. Ini terjadi karena karyawan percaya bahwa norma-norma yang dianut organisasi merupakan norma-norma yang bermanfaat.
- c) *Control Commitment* (komitmen terkontrol), yaitu komitmen anggota pada norma organisasi yang memberikan perilaku kearah yang diinginkannya. Norma-norma yang dimiliki organisasi sesuai dan mampu memberikan sumbangan terhadap perilaku yang diinginkannya.

### *Organizational Citizenship Behavior*

Organ, dkk (1998) dalam Titisari (2014:7) mengidentifikasi dimensi *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu:

- 1) *Altruism* (sikap menolong)
- 2) *Conscientiousness* (patuh terhadap aturan)
- 3) *Sportsmanship* (perilaku baik dan sopan)
- 4) *Courtesy*
- 5) *Civic Virtue*

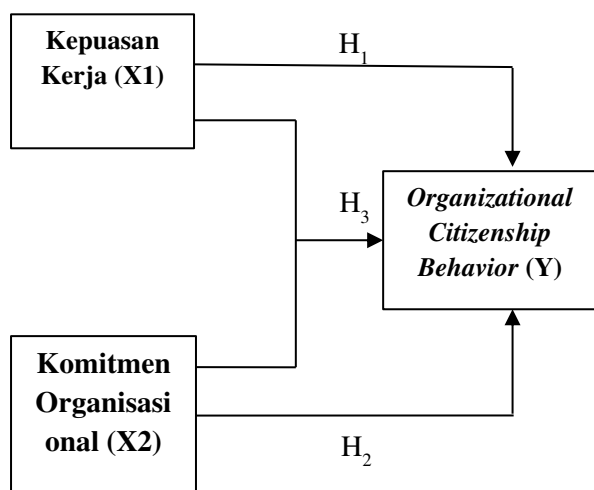
## Hipotesis

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel Kepuasan Kerja ( $X_1$ )

terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

H3 : Terdapat pengaruh simultan dari variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).



Gambar 1. Model Hipotesis

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Lokasi dalam penelitian ini berada di PT. PLN Area Sidoarjo, yang beralamatkan di Jl. Achmad Yani 47-49 Sidoarjo. Didapat sampel 62 orang responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koef Regresi	Std. Error	Beta	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Ket
Konstanta	8,042	2,497		3,221	0,002	
Kepuasan Kerja	2,007	0,346	0,463	5,795	0,000	Sig
Komitmen Organisasional	0,584	0,091	0,512	6,408	0,000	Sig

R (Multiple R)	= 0,868
R Square (R <sup>2</sup> )	= 0,754
Adjusted R Square	= 0,745
F <sub>hitung</sub>	= 90,327
Sig. F	= 0,000
α	= 0,05
n	= 62

Sumber : Data Primer diolah, 2017

### Pengaruh Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Berdasarkan hasil analisis uji t, diketahui hasil bahwa Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Hal ini dapat dibuktikan dari perolehan nilai signifikansi t sebesar  $5,795 > 2,001$ . Hasil penelitian ini mendukung konsep bahwa kepuasan kerja merupakan penentu utama *Organizational Citizenship Behavior*. Menurut Robbins (2006) dalam Titisari (2014:16) “Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka”.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2016) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Loyalitas Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi juga perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki.

### Pengaruh Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Berdasarkan hasil analisis uji t, diperoleh hasil bahwa Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Hal ini dapat dibuktikan dari perolehan nilai signifikansi t sebesar  $6,408 > 2,001$ . Hasil penelitian ini juga mendukung konsep dari Steers (1982 :127 dalam Nimran dan Amirullah 2011:41) yang memaparkan ketertarikan individu pada organisasi dan sikap positif terhadap organisasinya, menyebabkan individu akan mengusahakan tingkat upaya yang

tinggi bagi kepentingan organisasi dan memperlancar pencapaian tujuan organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil tersebut mendukung penelitian dari Ibrahim (2013) yang berjudul “*Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) At Government-Owned Corporation Companies*”. Hasil penelitian tersebut adalah komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, artinya semakin tinggi komitmen organisasional yang dimiliki karyawan, maka belum tentu semakin meningkat pula *Organizational Citizenship Behavior*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Variabel Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y).
2. Variabel Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y).
3. Besarnya pengaruh dari variabel Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasional ( $X_2$ ) terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebesar 75,4%.

### Saran

1. Perusahaan harus fokus bahwa pada dasarnya individu memiliki sejumlah kebutuhan fisiologis, keamanan, rasa memiliki dan penghargaan serta aktualisasi diri. Adanya unsur-unsur dalam pekerjaan seperti gaji, pekerjaan, pengawasan, promosi, hubungan dengan rekan kerja pada dasarnya juga harus memenuhi satu atau lebih terhadap kebutuhan-kebutuhan tersebut. Kepuasan kerja terhadap pekerjaan selanjutnya ditentukan dengan bagaimana nilai dari tiap-tiap unsur pekerjaan tersebut dapat memenuhi kebutuhan seseorang dan berapa banyak instrumental pekerjaan dalam mencapai hasil yang diinginkan. Jadi bagaimana perusahaan agar hal-hal tersebut dapat terpenuhi dengan baik, karena jika kepuasan karyawan tinggi akan mempengaruhi meningkatnya *organizational citizenship*.

2. Perusahaan harus paham mengenai beberapa hal yaitu sikap dan kesediaan individu terhadap organisasi, sikap individu atas keterlibatan sebagai anggota organisasi, dan keyakinannya terhadap nilai dan tujuan organisasi atas kesediaan untuk bekerja. Karena jika hal ini melekat pada diri karyawan maka akan meningkatkan komitmen organisasional, komitmen organisasional akan menimbulkan saling berbagi dengan rekan kerja, menimbulkan kepuasan dengan pekerjaannya, misalnya melakukan diskusi membicarakan tentang perkembangan organisasi. Komitmen organisasional yang tinggi akan berdampak pada kurangnya keinginan untuk meninggalkan organisasi, saling berbagi, diskusi, dan mengerahkan usahanya demi organisasi, serta memiliki perasaan bahwa dirinya berkontribusi bagi organisasi. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa jika karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi maka juga akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.
3. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang meneliti konsep yang sama dan mengembangkan penelitian dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* diluar variabel yang ada dalam penelitian ini. Serta dengan menggunakan objek lain atau organisasi lain yang berbeda dengan penelitian ini. Hal tersebut bertujuan bertujuan agar diperoleh hasil yang lebih variatif dari konsep Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Muh Akmal. 2013, Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment At Government-Owned Corporation Companies. *Journal of Public Administration and Governance*. 3 (3): 35-42
- Iswara Putra, Bagus Asta., Kartika Devi, A.A SagungLina., 2016, Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (studi pada karyawan LPD Desa Adat Kedonganan. *Jurnal Manajemen*. 5 (8): 4892-4920

- Nimran, Umar dan Amirullah. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia & Perilaku Organisasi*. Malang : Sinar Akademika.
- Nurhayati, Diah. 2016, Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (studi pada PT Perwirabhakti Sentrasejahtera Dikota Semarang. *Journal of Manajement*. 2 (2): 1-24
- Ortiz, Maria Zayas., Rosario, Ernesto., Marquez, Eulalia., Gruneiro, Pablo Colon. 2014, Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in a sample of Private Banking Employees. *International Journal of Sociology and Social Policy*. Emerald. 35: 91-106
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Soekidjan, Soegiarto. 2009. *Komitmen Organisasi sudahkah menjadi bagian dari kita*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior : Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta : Mitra Wacana Media.