

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR KARYAWAN
(Studi Kasus di PT PLN (PERSERO) APJ BANDUNG)**

Annisa Nur Rizky Sukanto¹⁾, Alini Gilang²⁾

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom¹⁾
annisanurrizky96@gmail.com¹⁾, alinigilang55@gmail.com²⁾

Abstrak: Sumber daya manusia merupakan asset terpenting dalam suatu perusahaan untuk mencapai keberhasilan organisasi/ perusahaan. Oleh karena itu, untuk mencapai keberhasilan perusahaan, karyawan tidak hanya dituntut untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan *job description*, namun juga dituntut untuk memiliki kemampuan diluar *job description* yang disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB yaitu kepuasan kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB pada karyawan PT PLN (Persero) APJ Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah dengan 66 karyawan PT PLN (Persero) APJ Bandung, metode pengambilan sampel Teknik *probability sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan kerja dalam kategori baik dengan skor 68,4%. Dan tanggapan responden terhadap OCB dalam kategori baik dengan skor 69,2%. Kesimpulan penelitian ini adalah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB dengan skor 74,6%. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa dengan meningkatnya kepuasan kerja di dalam perusahaan akan berpengaruh untuk meningkatkan OCB pada karyawan.

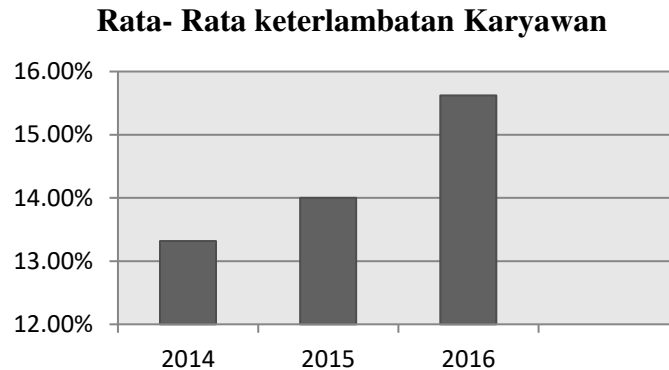
Kata Kunci : Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan Sumber Daya Manusia.

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, sehingga peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, tanpa sumber daya manusia yang profesional, semuanya tidak akan bermakna dalam Badriyah (2015: 15). Peran sumber daya manusia pada perusahaan juga menjadi penentu perusahaan untuk menjadi sukses atau sebaliknya. Perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang berpotensi dan melakukan hal-hal diluar tanggung jawab pekerjaan biasa mereka. Karyawan akan melakukan pekerjaan sesuai dengan tuntutan tugas sesuai *Jobdesc* yang disebut sebagai *in-role performance*, namun pekerja sangat disarankan untuk melakukan pekerjaan *extra* diluar dari tuntutan tugasnya atau dinamakan *extra-role performance* yang disebut juga sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB) menurut Linda.K Ticoalu (2013).

Walaupun sepertinya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) masih dirasakan cukup langka, namun jika OCB ini dapat terealisasi pada suatu perusahaan/ organisasi maka akan menjadi hal positif bagi perusahaan PT PLN (Persero) APJ Bandung.

Keberlangsungan OCB pada perusahaan dapat diukur melalui rekapitulasi keterlambatan karyawan masuk kerja menurut Syarizal siregar (2015). Berikut merupakan rekapitulasi karyawan yang datang terlambat pada PT PLN (Persero) APJ Bandung.



Gambar 1 Grafik Rata- Rata Keterlambatan karyawan
 Sumber : Data internal PT PLN (Persero) APJ Bandung

Dari gambar 1 apabila OCB dapat berjalan efektif pada suatu perusahaan, maka akan besar kemungkinan persentase yang diperoleh dari keterlambatan karyawan akan menurun. Namun dari data yang diperoleh keterlambatan karyawan selalu meningkat dari tahun ketahunnya. Sehingga OCB dirasa belum cukup efektif pada PT PLN (Persero) APJ Bandung.

Menurut Robbins and Judge (2015:53) faktor-faktor yang mempengaruhi OCB diantaranya adalah kepuasan kerja, Kepuasan kerja berpengaruh cukup signifikan terhadap OCB seperti yang dikatakannya bahwa individu dengan ciri-ciri kepribadian tertentu lebih puas dengan pekerjaan mereka, maka akan mengarahkan mereka terlibat lebih banyak OCB.

Karena pada dasarnya karyawan yang merasa puas terhadap perusahaan akan membantu perusahaan untuk mencapai cita- cita perusahaan tersebut. Karena jika karyawan sudah merasakan kepuasan dalam bekerja, maka karyawan tersebut akan berupaya semaksimal mungkin dengan kemampuan yang ada untuk mengerjakan serta memaksimalkan tugas pekerjaannya. Dalam Wibowo (2016:428) Kepuasan kerja menjadi faktor determinan dari *Organizational citizenship behavior* Pekerja, pekerja yang puas akan lebih suka berbicara positif tentang organisasinya.

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT PLN (Persero) APJ Bandung”**.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Kerja

Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting dan cukup menarik karena manfaatnya terbukti baik untuk karyawan, perusahaan dan masyarakat. Khususnya untuk karyawan dengan adanya kepuasan kerja karyawan akan semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerjanya. Seperti pendapat *Robbins & Coulter* dalam Edison, Anwar, Komariah (2017: 210) yang menyebutkan bahwa, "*job satisfaction refers to a person's general attitude toward his or her job*" (kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya). Oleh karena itu sudah menjadi tugas para manajer untuk menciptakan kepuasan kerja terhadap karyawan. Karena dengan adanya kepuasan kerja dapat membuat suasana kerja yang nyaman dan semangat kerja yang tinggi. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual, karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda.

Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly dalam Edison, Anwar, Komariah (2017: 213) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diukur dari dimensi berikut:

- a. Pekerjaan itu sendiri
Kepuasan kerja itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan. Umpan balik dari pekerjaan itu sendiri dan otonomi merupakan dua faktor motivasi utama yang berhubungan dengan pekerjaan. Penelitian terbaru menemukan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja, dan jika persyaratan kreatif pekerjaan pegawai terpenuhi, maka mereka cenderung menjadi puas.
- b. Upah
Upah dan gaji dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi. Pegawai melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.
- c. Kesempatan Promosi
Kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan. Lingkungan kerja yang positif dan kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian dasar menjadi lebih penting daripada kesempatan promosi.
- d. Penyelia
Pengawasan (supervisi) merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah berpusat pada pegawai, diukur menurut tingkat di mana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada pegawai. Hal itu secara umum dimanifestasikan dalam cara-cara seperti meneliti seberapa baik kerja pegawai, memberikan nasihat dan bantuan pada individu, dan berkomunikasi dengan rekan kerja secara personal maupun dalam konteks pekerjaan. Terdapat bukti empiris

bahwa salah satu alasan utama pegawai keluar dari perusahaan adalah karena penyelia tidak peduli dengan mereka.

e. Rekan sekerja

Sifat alami dari kelompok atau tim kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja. Pada umumnya, rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada pegawai secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang “kuat”, bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu.

Organizational Citizenship Behavior

Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Griffin dan Moorhead (2014:80) mengemukakan, “*Organizational citizenship refers to the behavior of individuals who make a positive overall contribution to the organization*” (Perilaku OCB mengacu pada perilaku individu yang memberikan kontribusi positif secara keseluruhan untuk organisasi).

Dari definisi diatas menjelaskan perilaku OCB menggambarkan bagaimana seorang individu memiliki inisiatif yang tinggi dan sangat peka terhadap keadaan organisasi. Hal ini membuat organisasi sangat menghargai karyawan yang berperilaku OCB, karena perilaku OCB menunjukkan bagaimana kesungguhan seorang karyawan dalam mengabdikan terhadap organisasinya. Sehingga diharapkan dengan adanya OCB dapat mendukung secara positif dalam pencapaian tujuan organisasi yang diharapkan, dan mendukung dalam berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Kemudian contoh dari OCB adalah membantu dalam menyelesaikan pekerjaan rekan kerja, memberikan komentar positif kepada permasalahan organisasi, mengerjakan pekerjaan tambahan.

Karena organisasi yang sukses memerlukan pekerja yang mau mengerjakan melebihi dari tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerja melebihi dari seperti yang diharapkan (dalam Wibowo, 2015).

Sehingga dapat diartikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kontribusi pekerja “diatas dan lebih dari” *job description* formal, yang dilakukan secara sukarela, yang secara formal tidak diakui oleh sistem *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi.

Dimensi- Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Luthans (2011:149) mengemukakan ada lima dimensi yang memiliki kontribusi dalam perilaku OCB, yaitu:

1. *Altruism*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai seorang karyawan yang lebih mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan diri sendiri. Misalnya, karyawan membantu pekerjaan rekan kerja lainnya yang sedang tidak enak badan. Disamping tujuan karyawan untuk meringankan beban kerja rekan kerjanya, hal ini juga akan membantu organisasi dalam pencapaian target tepat waktu dan bagi karyawan berguna sebagai latihan meningkatkan ukuran kinerja.
2. *Civic Virtue*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi. Misalnya,

ketika adanya ancaman pesaing baru dalam bisnis, karyawan ikut berkontribusi dalam memberikan ide-ide terhadap penyelesaian masalah tersebut.

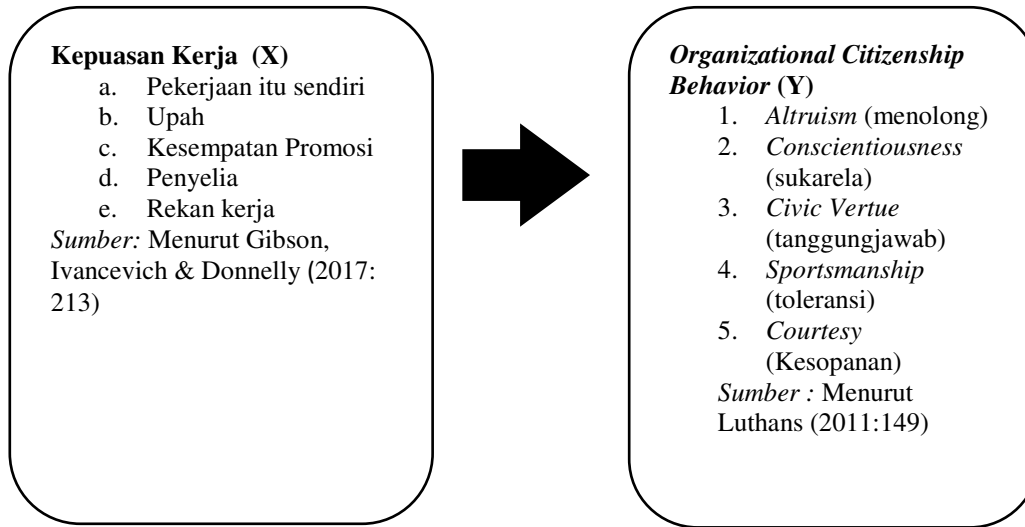
3. *Sportsmanship*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan berupa toleransi untuk bertahan dalam suatu kondisi yang kurang nyaman atau tidak menyenangkan tanpa mengeluh sedikitpun. Misalnya demi mempertahankan kelangsungan hidup organisasi, terjadi perubahan aturan dalam organisasi yang tidak sesuai dengan ekspektasi karyawan, karyawan harus bisa menerima kondisi tersebut dan tetap bersikap positif.
4. *Conscientiousness*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dengan berbagai cara, bahkan ketika harus membutuhkan kreativitas dan inovasi demi peningkatan organisasi. Misalnya, memiliki inisiatif untuk meningkatkan kompetensinya, baik dengan cara melakukan training ataupun mengikuti seminar-seminar yang ada secara sukarela.
5. *Courtesy*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk mencegah terjadinya permasalahan dalam organisasi baik karena adanya provokasi dari luar organisasi maupun dari individu didalam organisasi. Misalnya, memberikan peringatan kepada rekan kerja maupun organisasi untuk selalu berhati-hati dalam menanggapi isu-isu yang berdampak negatif bagi organisasi, dan selalu berusaha memberikan informasi yang benar bagi organisasi.

Hubungan Antara Kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship behavior*

Menurut Kreitner dan Kinicki (2014: 173) mengatakan bahwa adanya sebuah hubungan yang signifikan dan cukup positif antara PKO (Perilaku keanggotaan organisasi (OCB)) dan kepuasan kerja. Serta menurut Robbins and Judge (2015 : 53) mengatakan bahwa tampaknya logis untuk mengasumsikan kepuasan kerja seharusnya menjadi suatu penentu utama dari perilaku kewargaan organisasional pekerja (*Organizational Citizenship Behavior*). Pekerja yang puas seharusnya akan kelihatan berbicara positif mengenai organisasi, membantu yang lain dan melebihi ekspektasi normal dalam pekerjaannya, mungkin karena mereka ingin membalas pengalaman positifnya.

Sehingga dapat diartikan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung terjadi OCB pada karyawan. Salah satunya adalah kepuasan kerja memiliki peranan yang penting bagi terbentuknya *Organizational citizenship behavior* (OCB). Kepuasan kerja merupakan faktor dari dalam diri karyawan. Dimana dari hasil penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB).

KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS



Gambar 2 Kerangka pemikiran

Sumber : Data Olahan Penulis

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran serta teori- teori dalam tinjauan pustaka yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis “**Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) APJ Bandung**”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif menurut Sugiyono (2015: 11) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu.

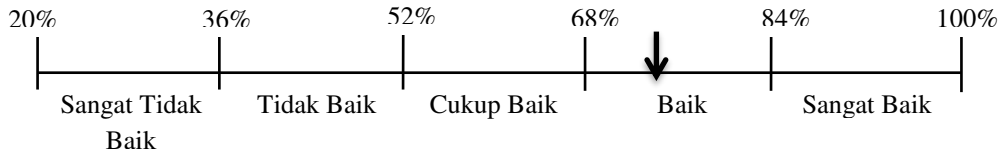
Dengan menggunakan metode penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai obyek yang diteliti. Di mana penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis atau dugaan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT PLN (Persero) APJ Bandung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Kerja

Penelitian ini menggunakan 66 responden yang disebarkan kepada karyawan PT PLN (Persero) APJ Bandung. Berdasarkan rata-rata hasil deskripsi analisis variabel kepuasan kerja (X) posisi pada garis kontinum ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



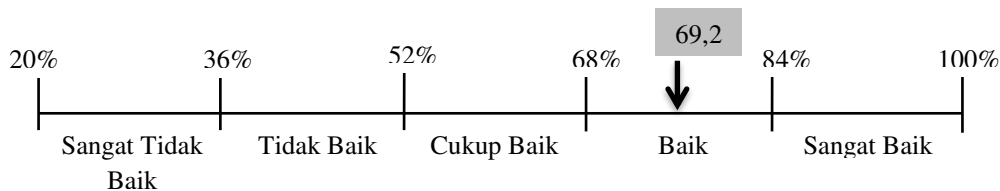
Gambar 3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan Gambar 3 di atas, dapat diketahui bahwa posisi variabel kepuasan kerja pada garis kontinum termasuk dalam kategori Baik. Sehingga secara keseluruhan, kepuasan kerja pada PT PLN (Persero) APJ Bandung sudah dalam kondisi yang baik dengan skor 68,4%.

Tanggapan Responden terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Penelitian ini menggunakan 66 responden yang disebarakan kepada karyawan PT PLN (Persero) APJ Bandung. Berdasarkan rata-rata hasil deskripsi analisis variabel *Organization Citizenship Behavior* (Y) posisi pada garis kontinum ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 4 Tanggapan Responden Terhadap OCB

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan Gambar 4 di atas, dapat diketahui bahwa posisi variabel *Organizational Citizenship Behavior* pada garis kontinum termasuk dalam kategori Baik. Sehingga secara keseluruhan, *Organizational Citizenship Behavior* pada PT PLN (Persero) APJ Bandung sudah baik dengan skor 69,2%.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menentukan seberapa kuatnya pengaruh variabel independen (X) yaitu Kepuasan kerja terhadap variabel dependennya (Y) yaitu *Organizational Citizenship Behavior*. Berikut terdapat tabel koefisien hasil Analisa regresi menggunakan SPSS 22, yaitu:

Tabel 1
Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.821	.218		3.765	.000
	Kepuasan	.814	.059	.864	13.725	.000

a. Dependent Variable: OCB

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22 for Windows

Berdasarkan perhitungan analisa regresi dengan menggunakan SPSS 22 pada tabel diatas, diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,821 + 0,814X$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 0,821 menyatakan bahwa jika variabel X bernilai 0 (nol), maka nilai Y sebesar 0,821.
- b. Nilai koefisien regresi X bersifat positif sebesar 0,814. Artinya variabel X memiliki hubungan searah dengan variabel Y dan setiap penambahan satu satuan Kepuasan kerja (X) akan berpengaruh terhadap meningkatnya OCB (Y) sebesar 0,814.

Koefisien Determinasi

Tabel 2
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.746	.742	.24895

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: OCB

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 22 for Windows

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa besarnya Kepuasan kerja terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) pada karyawan PT PLN (Persero) APJ Bandung ditunjukkan oleh koefisien determinasi nilai R Square = 0,746 dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$= (0,864)^2 \times 100\%$$

$$= 74,6\%$$

Koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan nilai sebesar 0,746 atau sebesar 74,6%, artinya nilai ini menunjukkan bahwa Variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap Variabel OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) sebesar 74,6% dan sisanya 25,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan kepada karyawan PT PLN (Persero) APJ Bandung mengenai pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja yang diberikan oleh PT PLN (Persero) APJ Bandung kepada karyawannya sudah dalam kategori yang baik.
2. *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT PLN (Persero) APJ Bandung sudah dalam kategori baik.
3. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara positif sebesar 74,6% terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT PLN (Persero) APJ Bandung.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran bagi perusahaan yang akan diajukan sebagai berikut:

1. Dari hasil dari penelitian diketahui bahwa pada variabel kepuasan kerja yang memiliki nilai terendah adalah upah/ gaji sehingga penulis menyarankan PT PLN (Persero) APJ Bandung untuk meningkatkan pemberian gaji/upah pada karyawan.
2. Dari hasil dari penelitian diketahui bahwa pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* yang memiliki nilai terendah adalah *Altruism* (menolong) sehingga penulis menyarankan PT PLN (Persero) APJ Bandung untuk mengadakan program yang dapat menimbulkan rasa kepedulian kerja antara karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badriyah, Mila (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Ticoalu, Linda K. (2013). *Organizational Citizenship Behavior dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal EMBA 780 Volume 1, No. 4, 782-790, ISSN 2303-1174
- Robbins, S.P dan Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.

- Wibowo, Hutomo Aryo.(2015). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan BPAD DIY*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Edison, Emron., Anwar, Yohny. & Komariyah, Imas. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta,cv.
- Griffin, Ricky W., Moorhead, Gregory(2014). *Organizational Citizenship Behavior – Managing People and Organizations*. 5191Natorp Boulevard Mason, OH 45040, USA : South-Western Cengage Learning.
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior – An Evidence Based Approach, 12th Edition*. USA: McGraw Hill International Edition.
- Kreitner, Robert., Kinicki, Angelo (2014). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.