

# **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterlibatan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan Malang**

**Yollanda Swagaretha K, Agung Winarno, Lohana Juariyah**  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang  
Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur  
e-mail: [hawoysk@gmail.com](mailto:hawoysk@gmail.com)

**Abstract:** *The aim of this research are (1) To describe employees' Job Satisfaction, Job Involvement and OCB; (2) To know whether there is an effect toward job satisfaction to OCB; (3) To know whether there is an effect toward job involvement to OCB. This study used quantitative research approach. The population in this research were all employees of PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, East Java Region South Malang, with total 116 employees with the sample used as many as 90 employees. The research instrument using a likert scale and proportionate random sampling technique. Data analysis used multiple linear regression analysis. The results showed: (1) the level of job satisfaction and OCB included in extremely high category, and the level of job involvement included in high category. (2) Job satisfaction effect were positive and significantly on OCB; (3) Job Involvement effect were positive and significantly on OCB.*

**Keywords :** *Job Satisfaction, Job Involvement, OCB*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan (1) Mendeskripsikan kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan OCB karyawan; (2) Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB karyawan; (3) Mengetahui pengaruh keterlibatan kerja terhadap OCB karyawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jatim Selatan Malang sejumlah 116 karyawan dengan sampel sebanyak 90 karyawan yang ditentukan berdasarkan teknik *proportionate random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan skala likert dan teknik analisis data dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Tingkat kepuasan kerja dan OCB karyawan dalam kategori sangat tinggi, dan tingkat keterlibatan kerja dalam kategori tinggi, (2) Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB karyawan; (3) Keterlibatan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB karyawan.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Kerja, Keterlibatan Kerja, OCB*

Kepuasan didefinisikan sebagai suatu keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang Lock dalam Luthans (2006). Menurut Robbins & Coulter (2010:37) menjelaskan bahwa, "kepuasan kerja mengacu pada sikap umum individual yang lazim ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaannya". Sedangkan menurut Rivai &

Sagala (2009:865) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual, serta tingkat kepuasan setiap individu berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Pencapaian kinerja organisasi tidak hanya terpaku dalam pencapaian kepuasan kerja karyawan, namun juga tidak lepas dari keterlibatan kerja karyawan. Dimana seorang karyawan dapat

mengidentifikasi pekerjaannya dan secara aktif berpartisipasi didalamnya dan menganggap performa kerjanya sebagai hal penting dalam menghargai dirinya, Robbins & Coulter (2010:40).

Kepuasan kerja dan keterlibatan kerja sumber daya manusia yang tinggi akan mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu perilaku yang dilakukan atas kehendak sendiri yang bukan menjadi bagian dan tuntutan kerja formal, tetapi mendorong efektivitas fungsi organisasi, Robbins & Coulter (2010:37). OCB ditunjukkan dengan perilaku individu yang bijaksana dan secara tidak langsung diakui oleh sistem *reward* formal dari organisasi yang bersangkutan. Organ dalam Ahdiyana (2010:4), menyebutkan bahwa terdapat 5 dimensi dalam OCB yaitu: *altruism, conscientiousness, civic virtue, courtesy, dan sportmanship*. Contoh perilaku OCB adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra ditempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi toleransi pada situasi yang kurang ideal atau menyenangkan di tempat kerja, memberikan saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu secara percuma di tempat kerja.

Untuk mencapai visi dan misi serta slogan yang ada pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan, Malang, maka diperlukan adanya pendayagunaan serta tingkat perilaku positif yang ditunjukkan oleh karyawan dalam pencapaian kinerja organisasi yang lebih baik, ada beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja organisasi, antara lain adalah dengan adanya kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan dan tingkat keterlibatan kerja karyawan yang ikut berperan aktif dalam pencapaian kinerja

organisasi yang baik, serta tingkat OCB yang diberikan karyawan terhadap organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk menguji Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterlibatan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan, Malang. Berdasarkan latar belakang penelitian, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan.

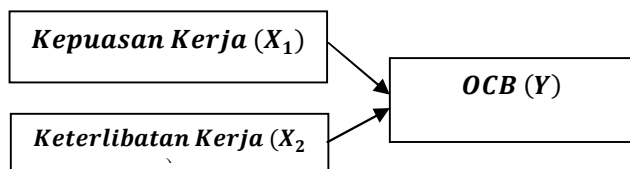
H<sub>2</sub> : Keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan.

## Metode

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dengan populasi seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan, Malang sejumlah 116 karyawan. Sampel sejumlah 90 karyawan yang ditetapkan secara *Proportionate Random Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner.

Item-item pengukuran dalam kuesioner terdiri dari 9 item Kepuasan Kerja yang diadopsi dari Luthans (2006), 10 item Keterlibatan Kerja yang diturunkan dari Lodahl & Kejner serta Kanungo (Blau & Boal, 1989), serta 17 item OCB yang diadopsi dari Organ (dalam Ahdiyana, 2010). Setelah semua item pengukuran valid dan reliabel, data kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan *software* SPSS 16.0 for windows.

Gambar kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini :



**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Regresi

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menyatakan hubungan pengaruh satu arah dari variabel bebas kepuasan kerja dan keterlibatan kerja terhadap OCB karyawan. Peneliti menggunakan *software* SPSS 16.0 for windows untuk melakukan analisis regresi linier berganda. Hasil dari regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.375	3.428		6.526	.000
	Kepuasan Kerja	.667	.097	.504	6.904	.000
	Keterlibatan Kerja	.512	.073	.514	7.045	.000

a. Dependent Variable: OCB

**(Sumber: Hasil Uji Regresi Diolah Peneliti, 2016)**

Adapun analisis dari persamaan regresi linier berganda pada Tabel 1 diatas adalah sebagai berikut:

- Nilai Konstanta sebesar 22,375, dapat dijelaskan jika nilai kepuasan kerja dan keterlibatan kerja adalah 0, maka nilai OCB karyawan sebesar 22,375.
- Koefisien untuk Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,667, artinya jika nilai kepuasan kerja ditingkatkan 1 satuan sementara variabel independen lain bersifat tetap,

maka OCB karyawan akan meningkat sebesar 0,667.

- Koefisien untuk Keterlibatan Kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,512, artinya jika jumlah keterlibatan kerja ditingkatkan 1 satuan sementara variabel lain bersifat tetap, maka OCB karyawan akan meningkat sebesar 0,512.

### Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil analisis deskriptif yang menunjukkan variabel kepuasan kerja karyawan dalam kategori sangat tinggi hal ini dibuktikan bahwa karyawan merasa puas dengan pekerjaan dan organisasinya. Pernyataan mengenai kepuasan kerja terhadap gaji yang diterima tepat waktu dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan memiliki nilai rata-rata tertinggi. Sedangkan, item pernyataan berdasarkan kondisi kerja mengenai kebijakan perusahaan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan memiliki nilai rata-rata terendah. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Nwibere (2014:331) yang menjelaskan bahwa karyawan akan mempertimbangkan gaji yang menguntungkan, hubungan baik dengan rekan kerja, pengawasan yang baik dari atasan, kesempatan untuk berkembang (promosi) dan bekerja pada suatu pekerjaan yang dianggap menarik dan tidak membosankan.

Selanjutnya hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel keterlibatan kerja, memiliki nilai terendah daripada variabel lain dalam penelitian ini. Namun secara tidak langsung keterlibatan kerja karyawan termasuk dalam kategori tinggi, hal ini dapat ditunjukkan bahwa karyawan terlibat langsung pada pekerjaan, bertanggung jawab penuh atas pekerjaan yang diberikan, serta keterikatan antara pekerjaan dan karyawan. Menurut Robbins dalam Saputra, Yono & Irvianti (2013:899) menyebutkan bahwa "karyawan yang memiliki keterlibatan kerja

yang tinggi sangat berpihak dan benar-benar peduli dengan bidang pekerjaan yang mereka lakukan”.

Nilai rata-rata tertinggi berada pada item pernyataan mengenai sering merasa terpisah dengan pekerjaan yang dilakukan, yang memiliki arti sebaliknya bahwa karyawan sangat terlekat dengan pekerjaan yang mereka lakukan atau tidak bisa terlepas dengan pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan nilai rata-rata terendah variabel keterlibatan kerja ditunjukkan pada item pernyataan mengenai pekerjaan merupakan sebagian kecil dari diri karyawan, artinya karyawan dalam hal ini menganggap bahwa pekerjaan merupakan sebagian kecil dari dirinya. dan dapat diartikan bahwa pekerjaan bukan merupakan sesuatu yang mempengaruhi segala aspek kehidupannya.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang terakhir pada variabel OCB yang terdiri dari tujuh belas pernyataan, variabel OCB ini dalam kategori sangat tinggi. Dilihat dari jawaban responden dan dibuktikan dengan perilaku ekstra yang ditunjukkan oleh karyawan sebagai contohnya adalah karyawan tidak enggan untuk membantu rekan kerja lain tanpa adanya paksaan dalam menghadapi kesulitan saat bekerja, karyawan datang ke kantor tepat waktu atau bahkan lebih awal dan pulang lebih lama demi menyelesaikan pekerjaan, dan perilaku sopan santun yang ditunjukkan oleh semua karyawan dimana karyawan akan saling tegur sapa baik terhadap rekan kerja maupun atasan. Pada variabel OCB didapatkan nilai rata-rata tertinggi berada pada item pernyataan yaitu menghindari melakukan tindakan yang dapat merugikan orang lain, dapat diartikan bahwa karyawan akan menghindari tindakan negatif yang dapat merugikan orang lain dan organisasi. Sedangkan rata-rata terendah terdapat dalam item pernyataan mengenai kesediaan dalam

melakukan tugas baru diluar tugas yang dilakukan, dalam hal ini dapat diartikan bahwa karyawan memiliki perilaku OCB yang rendah terhadap pekerjaan baru di luar tugas atau pekerjaannya sehari-hari yang akan diberikan. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain, Robbin & Judge dalam Ahdiyana (2010:2).

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan**

Hasil analisis regresi secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan. Artinya kepuasan kerja merupakan salah satu faktor pembentuk adanya perilaku OCB karyawan. Sloot dalam Soegandhi, Susanto, & Setiawan (2013:5) berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka: merasa puas akan pekerjaan, menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari pengawas, serta percaya bahwa mereka diperlakukan dengan adil oleh organisasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitrianasari, Nimran & Utami (2013:20) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap OCB. Serta menunjukkan persepsi terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja terkait dengan perasaan senang pada beberapa aspek pokok pekerjaan yang mendapat tanggapan positif akan menjadi faktor pendorong semakin kuatnya perilaku OCB. Selanjutnya sebagai perbandingan, penelitian yang dilakukan oleh Soegandhi, Susanto, & Setiawan (2013:11); Darmawati, Hidayati, & Herlina (2013:16); dan Sambung (2011:79) yang menunjukkan adanya

pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB karyawan.

Dilihat dari hasil penelitian dan didukung dengan hasil penelitian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap OCB karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan, Malang. Dengan demikian maka hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima.

### **Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan**

Hasil analisis regresi secara parsial dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara keterlibatan kerja terhadap OCB karyawan. Dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja dapat membentuk perilaku ekstra yang dapat mempengaruhi perilaku OCB pada karyawan. Dalam penelitian ini diketahui bahwa tingkat keterlibatan kerja karyawan menunjukkan hasil terendah dari variabel lain yang termasuk dalam kategori baik, yang diartikan bahwa keterlibatan kerja karyawan perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chughtai (2008:180) dan Saputra, Yono & Irvianti (2013:902) yang menyatakan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan, dan memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap OCB. Sehingga mendorong tingkat keterlibatan karyawan serta dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan untuk menumbuhkan sikap dan perilaku yang lebih positif. Selain itu membantu meningkatkan tingkat keterlibatan karyawan agar lebih terlibat dalam pekerjaan akan berdampak baik bagi pertumbuhan dan profitabilitas organisasi.

Dilihat dari hasil penelitian dan didukung dengan hasil penelitian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap OCB karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan, Malang. Dengan demikian maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang sudah diuraikan dan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) tingkat kepuasan kerja karyawan dalam kategori sangat tinggi, meliputi kepuasan kerja terhadap gaji yang diterima tepat waktu; (2) tingkat keterlibatan kerja sebagian besar karyawan termasuk dalam kategori tinggi, meliputi rasa keterlibatan kerja yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan; (3) tingkat OCB dalam kategori sangat tinggi, meliputi kesediaan menghindari tindakan yang dapat merugikan orang lain; (4) kepuasan kerja karyawan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB karyawan (5) keterlibatan kerja karyawan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan beberapa kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut: (1) Bagi Perusahaan, sebaiknya manajemen organisasi lebih meningkatkan serta mengevaluasi tingkat keterlibatan kerja karyawan agar lebih baik lagi. Mendorong karyawan untuk memiliki keterikatan yang lebih antara karyawan dengan pekerjaannya, misal dengan pemberian motivasi dari atasan agar selalu menumbuhkan sikap bahwa pekerjaan penting bagi harga diri, membantu karyawan untuk menemukan arti dan tujuan dari pekerjaannya; (2) Bagi penelitian selanjutnya,



penelitian ini hanya terfokus pada pengaruh kepuasan dan keterlibatan kerja karyawan terhadap OCB. Dari nilai yang didapatkan pada analisis regresi yang menunjukkan bahwa OCB dipengaruhi oleh faktor lain selain kepuasan kerja dan keterlibatan kerja. Maka perlu dikaji lebih lanjut mengenai faktor lain misalnya loyalitas kerja, komitmen organisasi, gaya kepemimpinan, loyalitas kerja, budaya organisasi, iklim organisasi, dan lainnya

## DAFTAR RUJUKAN

- Ahdiyana, M. 2010. Dimensi Organizational Citizenship Behavior Dalam Kinerja Organisasi. (Online), 10 (1): 1-10, (<http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/download/3965/3424>), diakses 13 Oktober 2015.
- Blau, G. & Boal, K. 1989. Using Job Involvement and Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover Intention. *Journal of Management*, Vol.15, No.1:115-127.
- Chughtai, A.A. 2008. Impact of Job Involvement on in-Role Job Performance and Organizational citizenship Behavior. (Online). (<http://wenku.baidu.com/view/1fbdd322aeea998fcc220e64>), diakses 18 November 2015.
- Darmawati, A., Hidayati, L.N. & Herlina, D. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Economia*, (Online), 9 (1): 10-16, (<http://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/viewFile/1372/1177>), diakses 13 Oktober 2015.
- Luthans. 2006. *Perilaku Organisasi* edisi kesepuluh. Yogyakarta : Andi.
- Nwibere, B. M. 2014. Interactive Relationship Between Job Involvement, Job Satisfaction, Organizational citizenship behaviour, and Organizational Commitment in Nigerian Universities, *International Journal of Management and Sustainability*. (Online). 3(6):321-340, ([http://www.pakinsight.com/pdf-files/IJMS-2014-3\(6\)-321-340.pdf](http://www.pakinsight.com/pdf-files/IJMS-2014-3(6)-321-340.pdf)), diakses 18 November 2015.
- Rivai, H.V. & Sagala, E.J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (edisi kedua). Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S.P & Coulter. 2010. *Manajemen* edisi kesepuluh (jilid 2). Jakarta : Erlangga.
- Saputra, A.A., Yono, L.H. & Irvianti, L.S.D. 2013. Analisis Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior di PT Prima Graphia Digital, *Jurnal Binus Business Review*. (Online). 4(2):897-903. ([http://researchdashboard.binus.ac.id/uploads/paper/document/publication/Proceeding/BBR/Vol%204%20No.%202%20November%202013/030\\_MN\\_laksmi%20sito.pdf](http://researchdashboard.binus.ac.id/uploads/paper/document/publication/Proceeding/BBR/Vol%204%20No.%202%20November%202013/030_MN_laksmi%20sito.pdf)), diakses 17 Januari 2016.
- Soegandhi, V.M., Susanto, E.M. & Setiawan, R. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim, *Jurnal Agora*, (Online). 1(1):1-10. (<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemenbisnis/article/view/302/243>), diakses 28 September 2015