

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KOMITMEN ORGANISASI,  
BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR  
(Survei Pada Karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo)**

**Novariani Indri Utami <sup>1)</sup>**

**Alwi Suddin <sup>2)</sup>**

**Sunarso <sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup> Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail: <sup>1)</sup> novaburhan@gmail.com

<sup>2)</sup> a.sudin@yahoo.co.id

<sup>3)</sup> sunarso66@gmail.com

**ABSTRACT**

*The purpose of this research was: 1) to analyze the significance of the influence of individual characteristics, organizational commitment, organizational culture, and job satisfaction against Organization Citizenship Behavior in employees of PT Pos Indonesia Branches Sukoharjo. 2) to analyze the dominant influence variables (characteristics of individual, organizational commitment, organizational culture, or job satisfaction) of Organization Citizenship Behavior in employees of PT Pos Indonesia Branches Sukoharjo. Research methods method using survey data, the type of data used was qualitative and quantitative data, the source data used the primary data and the data of secondary. The population in this study are permanent employees of PT Pos Indonesia Branches Sukoharjo totaling 144 people. In this research technique sampling using the technique of proportional random sampling. As for the number of samples used in the study was as many as 72 people respondents. Methods of data collection were used: questionnaires, observation and documentation. Technique of data analysis used the test of validity, reliability test, test the assumption of Linear regression analysis, classic Double, t test, F test, the coefficient of determination and the absolute difference test. The research results obtained conclusions: there is a significant influence on the characteristics of individual, organizational culture, organizational commitment, job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior against on the employees of PT Pos Indonesia Branches Sukoharjo. Organizational culture is the dominant variables that affect Organizational Citizenship Behavior in employees of PT Pos Indonesia Branches Sukoharjo.*

**Keywords:** *characteristics of individual, organizational culture, organizational commitment, job satisfaction, organizational citizenship behavior*

**PENDAHULUAN**

Perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan dipengaruhi karakteristik individu. Karakteristik individu antara satu orang dengan orang lain berbeda, ini karena masing-masing individu memiliki potensi dan kebutuhan yang berbeda. Oleh karena itu pimpinan dituntut untuk memahami perilaku individu. Perbedaan yang tercermin pada tu-

juan individu harus diperhatikan oleh organisasi untuk dipenuhi agar selaras dengan tujuan organisasi. Karakteristik individu yang dibawa dalam lingkungan kerja akan berpengaruh pada kinerjanya, sedangkan prestasi kerja individu adalah dasar dari prestasi kerja organisasi.

Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi-

kan dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya. Para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat komitmen yang lebih tinggi. Selanjutnya, komitmen yang lebih tinggi dapat mempermudah terwujudnya produktivitas yang lebih tinggi. Selain komitmen organisasi ada hal lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada karyawan, yaitu budaya organisasi.

Budaya organisasi mengarahkan perilaku karyawan untuk meningkatkan kemampuan kerja serta perilaku *organizational citizenship behavior* seperti: membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan *extra*, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan, memberi saran yang membangun, serta tidak membuang waktu ditempat kerja. Budaya organisasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku sumber daya manusia yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Manfaat dari penerapan budaya organisasi yang baik adalah dapat meningkatkan jiwa gotong royong, meningkatkan kebersamaan, saling terbuka satu sama lain, meningkatkan jiwa kekeluargaan, meningkatkan rasa kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, meningkatkan produktivitas kerja, tanggap dengan perkembangan dunia luar, dan lain sebagainya, yang sebagian besar merupakan bagian dari *Organizational Citizenship Behavior* (Yohanas Oemar, 2013: 66).

Selain komitmen organisasi dan budaya kerja, faktor yang tidak kalah penting dalam membentuk perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan, yaitu kepuasan kerja. "Istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya" (Edy Sutrisno, 2010: 75). Kepuasan kerja dan kinerja memiliki hubungan sebab akibat. Sebuah tinjauan dari 300 penelitian menunjukkan bahwa korelasi tersebut cu-

kup kuat (Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2008: 103). Ketika data produktivitas dan kepuasan kerja secara keseluruhan dikumpulkan untuk perusahaan, ditemukan bahwa perusahaan yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif bila dibandingkan perusahaan yang mempunyai karyawan yang kurang puas.

Kepuasan kerja adalah bentuk perasaan dan ekspresi seseorang ketika dia mampu/tidak mampu memenuhi harapan dari proses kerja dan kinerjanya. Timbul dari proses transformasi emosi dan pikiran dirinya yang melahirkan sikap atau nilai terhadap sesuatu yang dikerjakan dan diperolehnya. Semakin tinggi derajat kepuasan kerja semakin bersahabat sang karyawan dengan lingkungan kerja (Fred Luthans, 2002: 228). Tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan kunci semangat yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.

*Organizational Citizenship Behavior* ini memang belum begitu dikenal, namun pada dasarnya pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi kadang-kadang sudah menerapkan OCB dalam bekerja. Salah satu sikap strategik dalam divisi SDM adalah mengembangkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam organisasi. OCB ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan membantu.

Organ dalam artikel Imam Gunawan (2011) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak tercantum dalam deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal. Kepuasan kerja pada karyawan mendorong munculnya OCB karena karyawan

yang puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal. Karyawan yang puas mungkin lebih patuh pada panggilan tugas karena ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif yang pernah dirasakan (Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2008: 106).

PT Pos Indonesia atau lebih dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu Badan Usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat. Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo dalam mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* pada karyawan,

berusaha menciptakan komitmen organisasi pada karyawan. "Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi" (Zainuddin, 2002: 38). Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi. Definisi komitmen organisasional ini menarik, dikarenakan yang dilihat adalah sebuah keadaan psikologi karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Beberapa organisasi memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi tertentu dalam kualifikasi lowongan pekerjaan. Hanya saja banyak pengusaha maupun pegawai yang masih belum memahami arti komitmen yang sebenarnya. Padahal pemahaman tersebut sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo menunjukkan bahwa perilaku OCB pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo masih rendah, hal tersebut dapat dilihat dari perilaku karyawan yang kurang membantu rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Perilaku OCB karyawan yang rendah juga terlihat dari adanya perilaku karyawan yang kurang berusaha bekerja secara maksimal melebihi yang diharapkan perusahaan. Kenyataan yang terlihat selama ini di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo adalah tidak semua pegawai yang memiliki kemampuan kerja tinggi dengan budaya organisasi dan komitmen organisasi yang sudah ada, yang ditandai dengan tingkat kejujuran, ketekunan, kreativitas, kedisiplinan, menguasai iptek, memiliki kemampuan teknis dan berpengalaman di bidangnya, senantiasa menampilkan OCB yang tinggi dan bahkan ada juga yang rendah. Sebaliknya, tidak semua pegawai yang memiliki kemampuan kerja rendah, senantiasa menampilkan OCB yang rendah dan bahkan ada juga yang tinggi. Bahkan ada juga sebagai

an pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang tidak terlalu tinggi atau biasa saja, namun menampilkan OCB yang cukup tinggi.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis signifikansi pengaruh karakteristik individu, komitmen organisasi, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo. 2) Untuk menganalisis variabel yang dominan pengaruhnya (karakteristik individu, komitmen organisasi, budaya organisasi, atau kepuasan kerja) terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo.

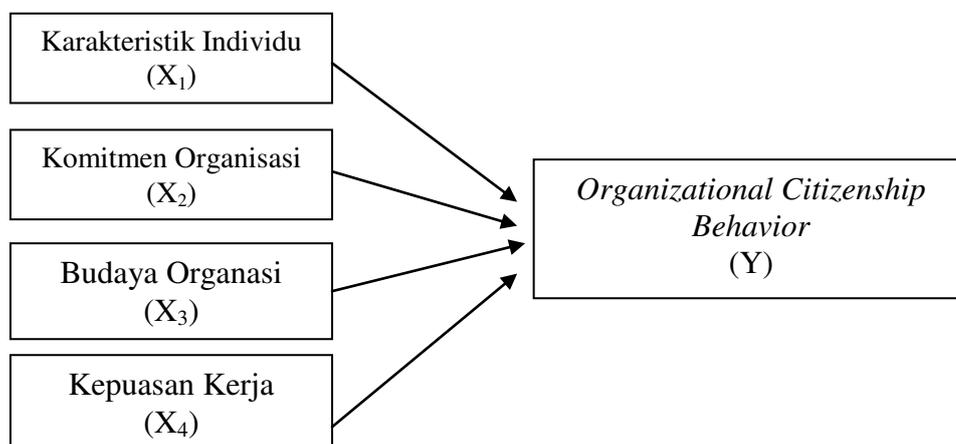
### Kerangka Pemikiran

Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti di bawah ini:

Keterangan:

Dari skema kerangka pemikiran di atas, terlihat bahwa terdapat dua variabel, yaitu:

1. Variabel Independen (Bebas)  
Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, yang termasuk variabel bebas adalah karakteristik individu ( $X_1$ ), komitmen organisasi ( $X_2$ ), budaya organisasi ( $X_3$ ), dan kepuasan kerja ( $X_4$ ).
2. Variabel Dependen (Terikat)  
Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, dalam hal ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (Y).



### Hipotesis Penelitian

- H1 : Karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo.
- H2 : Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo.
- H3 : Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo.
- H4 : Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo.
- H5 : Budaya organisasi merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode survei, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif, sumber data yang digunakan data primer dan data skunder. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo yang berjumlah 144 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak sebanyak 72 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan: kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Definisi operasional variabel dan pengukurannya adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Gibson (1998: 94) yaitu:

- a. Kebutuhan
- b. Sikap
- c. Nilai
- d. Minat
- e. Kemampuan

2. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan sikap karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo mengenai loyalitas pekerja terhadap organisasi dan merupakan proses yang berkelanjutan dari anggota organisasi untuk mengungkapkan perhatiannya pada organisasi dan hal tersebut berlanjut pada kesuksesan dan kesejahteraan. Variabel kompensasi diukur dengan menggunakan skala Likert.

Indikator komitmen organisasi diukur melalui teori yang dikembangkan Ummi Narimawati (2005: 19) dan Sopiiah (2008: 165) sebagai berikut:

- a. Adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan atas nilai tujuan organisasi
- b. Adanya keinginan yang pasti untuk mempertahankan keikutsertaan dalam organisasi.
- c. Penerimaan terhadap tujuan organisasi
- d. Keinginan untuk bekerja keras
- e. Hasrat untuk bertahan menjadi bagian dari organisasi.

3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah suatu sistem yang diyakini karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo yang berasal dari falsafah atau prinsip awal pendirian organisasi kemudian, berinteraksi menjadi norma-norma yang dijadikan sebagai pedoman untuk mencapai tujuan organisasi. Variabel budaya organisasi diukur dengan menggunakan skala Likert.

Variabel budaya organisasi dapat diukur

melalui teori yang dikembangkan oleh Stephen P. Robbins (2006: 732) dengan indikator sebagai berikut:

- a. Inisiatif individual yaitu tingkat tanggung jawab, kebebasan atau independensi yang dipunyai setiap anggota organisasi dalam mengemukakan pendapat.
- b. Pengarahan yaitu sejauhmana organisasi dapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan.
- c. Integrasi yaitu sejauhmana suatu organisasi dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi.
- d. Dukungan manajemen yaitu sejauhmana organisasi memberi dukungan dalam upaya pengembangan kemampuan para pegawai seperti mengadakan pelatihan.
- e. Pengawasan yaitu adanya pengawasan yang dilakukan dalam organisasi terhadap perilaku para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan menggunakan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan demi kelancaran organisasi.

4. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah bentuk perasaan dan ekspresi karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo terhadap pekerjaannya. Variabel kepuasan kerja diukur dengan menggunakan skala Likert.

Variabel kepuasan kerja diukur melalui teori yang dikembangkan oleh Fred Luthans (2002: 232) dengan indikator sebagai berikut:

- a. Pekerjaan itu sendiri (*The Work it Self*)
- b. Upah (*Pay*).
- c. Peluang Promosi (*Promotion Opportunities*).
- d. Pengawasan (*Supervision*).
- e. Kondisi Kerja (*Working Condition*).

5. *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational Citizenship Behavior* yaitu sebuah perilaku positif, dalam hal ini adalah perilaku karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo dalam membantu pekerjaan individu lain yang ditunjukkan oleh seseorang dalam sebuah orga-

nisasi atau perusahaan. Kontribusi yang ditunjukkan oleh pekerja itu berupa pekerjaan di luar pekerjaan yang harus dia lakukan, pekerja tersebut menunjukkan perilaku menolong pada orang lain dalam sebuah perusahaan sehingga tindakan tersebut mungkin dapat memperbaiki kinerja organisasi atau perusahaan tersebut. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* diukur dengan menggunakan skala Likert. Adapun indikator *Organizational Citizenship Behavior* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori Eflina Purba dan Seniati (2004:106) melalui dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. *Altruism* (perilaku menolong), yaitu perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan.
- b. *Conscientiousness* (perilaku kehati-hatian), yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan.
- c. *Sportmanship* (perilaku toleransi), yaitu perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan.
- d. *Courtesy* (menghargai hubungan), yaitu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal.
- e. *Civic Virtue* (mengikuti perubahan organisasi), yaitu perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

Penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui jawaban kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan skala Likert lima poin yaitu: mulai dari Sangat Setuju (SS = 5); Setuju (S = 4); Netral (N = 3); Tidak Setuju (TS = 2) dan Sangat Tidak Setuju (STS = 1).

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi Pearson, kriteria pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Butir instrumen dinyatakan valid jika menghasilkan *p value* < 0,05. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan bantuan *software SPSS 21 for Windows*. Menurut Nunally suatu konstruk dikatakan reliabel apabila hasil pengujian menghasilkan *Cronbach Alpha* > 0,60 sebaliknya suatu konstruk dinyatakan tidak reliabel apabila menghasilkan *Cronbach Alpha*  $\leq 0,60$ .

Teknik analisis data menggunakan:

1. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* yang dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS.
  - b. Uji autokorelasi dilakukan dengan uji *Run* bertujuan untuk melihat apakah data residual terjadi secara random atau tidak.
  - c. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Glejser*, yaitu dengan cara meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen.
  - d. Uji normalitas atas residual dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* melalui alat bantu komputer program SPSS 21.
2. Pengujian Hipotesis
 

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo yang berjumlah 144 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak sebanyak 72 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*. Di bawah ini akan peneliti tampilkan karakteristik responden penelitian.

**Tabel 1: Gambaran Umum Karakteristik Responden**

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-Laki	44	61,11
	Perempuan	28	38,89
	Jumlah	72	100
Usia	≤ 25	12	16,67
	25 – 40	41	56,94
	> 40	19	26,39
	Jumlah	72	100
Masa Kerja	< 5 Tahun	13	18,06
	5 – 10 Tahun	38	52,78
	> 10 Tahun	21	29,17
	Jumlah	72	100
Tingkat Pendidikan	SMA	4	6,94
	D-III	25	34,72
	S-1	39	54,17
	S-2	3	4,17
	Jumlah	72	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

## 2. Hasil Uji Kualitas Instrumen

Hasil uji validitas mengenai variabel yaitu karakteristik individu ( $X_1$ ) sebanyak 10 item kuesioner dinyatakan valid karena  $p\text{-value} < 0,05$ , komitmen organisasi ( $X_2$ ) sebanyak 10 item kuesioner dinyatakan valid karena  $p\text{-value} < 0,05$ , budaya organisasi ( $X_3$ ) sebanyak 10 item kuesioner dinyatakan valid karena  $p\text{-value} < 0,05$ , kepuasan kerja ( $X_4$ ) sebanyak 10 item kuesioner dinyatakan valid karena  $p\text{-value} < 0,05$ , dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebanyak 10 item kuesioner dinyatakan valid karena  $p\text{-value} < 0,05$ .

Hasil uji reliabilitas mengenai variabel karakteristik individu ( $X_1$ ) sebesar 0,869,

komitmen organisasi ( $X_2$ ) sebesar 0,870, budaya organisasi ( $X_3$ ) sebesar 0,797, kepuasan kerja ( $X_4$ ) sebesar 0,797, dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebesar 0,870 menunjukkan nilai yang reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

## 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi linear ganda dalam penelitian ini benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif atau BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dilakukan pengujian asumsi klasik dengan hasil seperti tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2: Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	Tolerance (0,292); (0,298); (0,264); (0,337) > 0,1 VIF (3,425); (3,353); (3,791); (2,969) < 10	Tidak ada multikolinearitas
Uji autokorelasi	p (0,476) > 0,05	Tidak ada autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	P (0,369); (0,402); (0,243); (0,420) > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji normalitas	p (0,793) > 0,05	Residual normal

Sumber: Pengolahan data primer 2016

**Tabel 3: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien	t	Sig.
(Constant)	1,618	1,009	0,316
Karakteristik Individu (X <sub>1</sub> )	0,150	2,517	0,014
Komitmen Organisasi (X <sub>2</sub> )	0,203	3,869	0,000
Budaya Organisasi (X <sub>3</sub> )	0,444	6,359	0,000
Kepuasan Kerja (X <sub>4</sub> )	0,217	3,193	0,002

Adjusted R Square = 0,911  
F-hitung = 182,994  
Sig. F = 0,000

Sumber: Data penelitian diolah 2016

#### 4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu karakteristik individu (X<sub>1</sub>), komitmen organisasi (X<sub>2</sub>), budaya organisasi (X<sub>3</sub>), kepuasan kerja (X<sub>4</sub>), dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan garis regresinya sebagai berikut:

$$Y = 1,618 + 0,150X_1 + 0,203X_2 + 0,444X_3 + 0,217X_4$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah:

a : 1,618 artinya jika karakteristik individu (X<sub>1</sub>), komitmen organisasi (X<sub>2</sub>), budaya organisasi (X<sub>3</sub>), dan kepuasan kerja (X<sub>4</sub>) sama dengan nol, maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo positif.

b<sub>1</sub> : 0,150 artinya pengaruh variabel karakteristik individu (X<sub>1</sub>) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo positif, artinya apabila karakteristik individu pegawai meningkat, maka dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo, dengan asumsi variabel komitmen organisasi (X<sub>2</sub>), budaya organisasi (X<sub>3</sub>), dan kepuasan kerja (X<sub>4</sub>) dianggap tetap.

b<sub>2</sub> : 0,203 artinya pengaruh variabel komitmen organisasi (X<sub>2</sub>) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo positif, artinya apabila komitmen organisasi meningkat, maka dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo, dengan asumsi variabel karakteristik individu (X<sub>1</sub>), budaya organisasi (X<sub>3</sub>), dan kepuasan kerja (X<sub>4</sub>) dianggap tetap.

b<sub>3</sub> : 0,444 artinya pengaruh variabel budaya organisasi (X<sub>3</sub>) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo positif, artinya apabila budaya organisasi pegawai meningkat, maka dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo, dengan asumsi variabel karakteristik individu (X<sub>1</sub>), komitmen organisasi (X<sub>2</sub>), dan kepuasan kerja (X<sub>4</sub>) dianggap tetap.

b<sub>4</sub> : 0,217 artinya pengaruh variabel kepuasan kerja (X<sub>4</sub>) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo positif, artinya apabila kepuasan kerja organisasi meningkat, maka dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo.

jo, dengan asumsi variabel karakteristik individu ( $X_1$ ), komitmen organisasi ( $X_2$ ), dan budaya organisasi ( $X_3$ ) dianggap tetap.

Dari analisis tersebut, maka variabel yang dominan pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo adalah variabel budaya organisasi ( $X_3$ ), karena nilai koefisien regresinya paling besar yaitu 0,444 di antara koefisien regresi variabel bebas yang lain (karakteristik individu ( $X_1$ ) sebesar 0,150, komitmen organisasi ( $X_2$ ) sebesar 0,203 dan kepuasan kerja ( $X_4$ ) sebesar 0,217). Sehingga hipotesis ke-5 yang berbunyi: “Karakteristik individu merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, terbukti kebenarannya.

Adapun hasil analisis uji t adalah:

- a. Pengujian signifikansi pengaruh karakteristik individu ( $X_1$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo  
Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar  $0,014 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan karakteristik individu ( $X_1$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo. Sehingga hipotesis ke-1 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang signifikan karakteristik individu terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, terbukti kebenarannya.
- b. Pengujian signifikansi pengaruh komitmen organisasi ( $X_2$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo  
Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasi ( $X_2$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kan-

tor Cabang Sukoharjo, sehingga hipotesis ke-2 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, terbukti kebenarannya.

- c. Pengujian signifikansi pengaruh budaya organisasi ( $X_3$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo

Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh yang negatif dan signifikan budaya organisasi ( $X_3$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo, sehingga hipotesis ke-3 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang signifikan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, terbukti kebenarannya.

- d. Pengujian signifikansi pengaruh kepuasan kerja ( $X_4$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo

Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar  $0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh yang negatif dan signifikan kepuasan kerja ( $X_4$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo, sehingga hipotesis ke-4 yang berbunyi: “Ada pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, terbukti kebenarannya.

## 5. Uji F (Uji Ketepatan Model)

Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak berarti model yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu karakteristik individu ( $X_1$ ), komitmen organisasi ( $X_2$ ), budaya organisasi ( $X_3$ ), dan kepuasan

kerja ( $X_4$ ) terhadap variabel terikat yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo sudah tepat.

## 6. Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai *Adjusted R Square* = 0,991 berarti diketahui bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas yaitu karakteristik individu ( $X_1$ ), komitmen organisasi ( $X_2$ ), budaya organisasi ( $X_3$ ), dan kepuasan kerja ( $X_4$ ) terhadap variabel terikat yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo sebesar 91,1% sedangkan sisanya ( $100\% - 91,1\%$ ) = 8,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti, misalnya profesionalisme, beban kerja yang berlebih, lingkungan kerja dan kepemimpinan.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan:

1) Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa: “Ada

pengaruh yang signifikan karakteristik individu terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, terbukti kebenarannya. 2) Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa: “Ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, terbukti kebenarannya. 3) Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa: “Ada pengaruh yang signifikan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, terbukti kebenarannya. 4) Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa: “Ada pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, terbukti kebenarannya. 5) Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa: “Budaya organisasi merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, terbukti kebenarannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andy Irawan, 2012, Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviors* dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Pada *Event Organizer* di Surabaya, *Jurnal Kajian Ilmiah*, Volume 1 No. 2, Hal.1-6.
- Edy Sutrisno, 2010, *Budaya Organisasi*, Kencana, Jakarta.
- Eflina Purba dan Seniati, 2004, Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap OCB. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, diakses 15 Oktober 2015.
- Fred Luthans, 2002, *Organizational Behavior*, 7th ed, McGraw-Hill, New York.
- Imam Gunawan, 2011, *Organizational Citizenship Behavior.Education Policy Analysisarchives*, diakses 15 Oktober 2015.
- Sopiah, 2008, *Perilaku Organisasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2008, *Perilaku Organisasi*, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Stephen P. Robbins, 2006, *Perilaku Organisasi*, alih bahasa Benjamin Molan, Edisi Bahasa Indonesia, Intan Sejati, Klaten.
- Ummi Narimawati, 2005, *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, Agung Media, Jakarta.
- Vannecia Marchelle Soegandhi, 2013, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim*, *Jurnal Penelitian Agora* Vol. 1, No. 1, Hal. 22-34.
- Yohanas Oemar, 2013, Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenhsip Behavior* (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 11, Nomor 1, Maret, Hal. 65-76.