

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN  
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) DI PT X**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**IGNATIUS HENRY RADITYA  
12010114140230**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2018**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ignatius Henry Raditya

Nomor Induk Mahasiswa : 12010114140230

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAN KERJA  
DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR (OCB) DI X***

Dosen Pembimbing : Dr. Edy Rahardja, SE., M.Si

Semarang, 23 Juli 2018

Dosen Pembimbing,

(Dr. Edy Rahardja, SE., M.Si)

NIP. 197004251997021001

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Mahasiswa : Ignatius Henry Raditya  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010114140230  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAN KERJA  
DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR (OCB) DI PT X**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 10 Agustus 2018**

Tim Penguji

1. Dr. Edy Rahardja, SE., M.Si
2. Andriyani, SE., MM
3. Dra. Amie Kusumawardhani, MSc., PhD



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ignatius Henry Raditya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) DI PT X** merupakan hasil karya atau hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara meniru atau menyalin dalam bentuk apapun baik rangkaian kalimat maupun simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat serta pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis lainnya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 23 Juli 2018  
Pembuat Pernyataan

Ignatius Henry Raditya  
NIM. 12010114140230

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* karyawan PT X. Variabel yang diteliti adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Tingkat kepuasan kerja dan komitmen yang tinggi akan berdampak pada meningkatnya *organizational citizenship behavior* dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden. Populasi penelitian merupakan seluruh karyawan PT X yang berjumlah 875 karyawan dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi sebesar 10%. Sehingga, didapatkan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, uji koefisiensi determinasi, uji F, dan uji t.

Berdasarkan hasil uji analisis linear berganda, penelitian ini berhasil menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* baik secara parsial ataupun simultan. Pada penelitian ini diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,309, sehingga *organizational citizenship behavior* dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional sebesar 30,9%. Sisanya 69,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

**Kata kunci :** *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Organizational Citizenship Behavior, OCB.*

## ABSTRACT

*This research aims to determine and analyze factors that affect PT X employee's organizational citizenship behavior. Job satisfaction and organizational citizenship are used as dependent variables. A high level of job satisfaction and organizational commitment will affect organizational citizenship behavior and the organization goal's will be achieved.*

*This research uses questionnaire as the data collection method. The research's population is all of the PT X's employee which total is 875 employees. This research uses Slovin Formula to determine the samples, so the samples can be obtained using this formula are 90 employees with confidence level of 0.01. This research uses random sampling as the sampling method. Data analysis used in this research are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear analysis, determination coefficient test, F-test, and t test.*

*According to the multiple linear analysis' result, job satisfaction and organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior partially as well as simultaneously. The adjusted R square score is 0,309, so 30,9% organizational citizenship behavior can be explained by job satisfaction and organizational commitment and the remaining 69,1% explained by other variables aside from the research.*

**Keywords** : *Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, OCB.*

## KATA PENGANTAR

Segala hormat dan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas berkat dan kasih-Nya yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan penuh rasa syukur. Penelitian dengan judul “PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DI PT X” disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi di fakultas Ekonomika dan Bisnis jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih atas dukungan, bimbingan, doa, dan bantuan yang telah diberikan selama proses penelitian ini kepada:

1. Keluargaku tercinta, Bapak Bernadus Mariadi Riyanto Subowo, Ibu Wahyu Endang Listyowati, Mbak Yovita Maya Kusuma, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dorongan dan doa untuk penulis.
2. Bapak Dr. Suharnomo, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Harjum Muharam, SE., M.E. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

4. Bapak Dr. Edy Rahardja, SE., M.si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan selama proses penelitian
5. Ibu Astiwi Indriyani, SE., MM. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dari awal perkuliahan sampai saat ini.
6. Seluruh jajaran dosen dan staf Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu.
7. Seluruh sahabat penulis Dewa, Dani, Yoma, Sebas, Debora, Ice, Ulfa, Yogi, Anjani, Inge, Dena, Ghina, dan Heru yang telah memberikan semangat dan dukungan.
8. Keluarga besar PRMK FEB UNDIP yang selalu memberikan semangat dan doa.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama proses penelitian.

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini yang akan berguna bagi penulis, pembaca, dan penelitian di masa mendatang.

Semarang, 23 Juli 2018  
Penulis,

Ignatius Henry Raditya  
NIM. 12010114140230



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Jadi kekuatan anda sendiri tidak berhasil? Kenapa anda tidak mengatakannya kepada Ibu anda tentang hal ini?... IBU! panggil Dia dengan suara keras. Ia mendengarkan anda; Ia melihat anda di dalam bahaya, mungkin, dan Dia - Maria, Ibu kudus anda sendiri- menawarkan kepada anda, bersamaan dengan rahmat Putranya, lengannya sebagai tempat perlindungan, kelembutan dari pelukannya...dan anda akan menemukan diri anda sendiri kekuatan yang ditambahkan untuk menghadapi pertempuran yang baru” ~ St. Josemaria Escriva*

*“Juara adalah mereka yang berupaya, gagal, dan bangkit lagi.” ~ yajugaya*

*“Nothing good will come to you if you do nothing” ~ Hitam Putih*

***Kupersembahkan untuk:***

*Mama, Papa, dan Mbak Ita yang selalu mendoakan, memberi semangat,  
dan selalu mendukung dalam segala sesuatu*

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.4. Sistematika Penulisan .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	15
2.1.1. Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	15
2.1.2. Kepuasan Kerja .....	18
2.1.3. Komitmen Organisasional.....	21
2.1.4. Penelitian Terdahulu .....	25
2.2. Hubungan Antar Variabel .....	32
2.2.1. Pengaruh Variabel Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	32
2.2.2. Pengaruh Variabel Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior .....	33
2.3. Kerangka Pemikiran .....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	35

3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.1.1.	Variabel Dependen.....	35
3.1.2.	Variabel Independen .....	35
3.1.3.	Definisi Variabel Operasional.....	36
3.2.	Populasi dan Sampel .....	37
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	39
3.3.1.	Jenis Data .....	39
3.3.2.	Sumber Data.....	39
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	40
3.5.	Metode Analisis Data .....	40
3.5.1.	Analisis Deskriptif .....	40
3.5.2.	Uji Validitas .....	41
3.5.3.	Uji Reliabilitas .....	42
3.5.4.	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.5.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.5.6.	Uji Goodness of Fit .....	46
3.5.7.	Koefisien Determinasi.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>49</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	49
4.1.1.	Visi dan Misi Perusahaan.....	50
4.2.	Gambaran Umum Responden.....	50
4.2.1.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
4.2.2.	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	51
4.2.3.	Karakteristik Responden Menurut Lama Bekerja.....	52
4.2.4.	Karakteristik Responden Menurut Status Jabatan.....	52
4.2.5.	Karakteristik Responden Menurut Satuan Kerja.....	53
4.3.	Analisis Data .....	54
4.3.1.	Analisis Dekskriptif .....	54
4.3.2.	Uji Validitas .....	60
4.3.3.	Uji Reliabilitas .....	61
4.3.4.	Uji Asumsi Klasik.....	62

4.3.5.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
4.3.6.	Uji Goodness of Fit (Uji – F) .....	70
4.3.7.	Uji Hipotesis (Uji – t).....	71
4.3.8.	Koefisien Determinasi.....	72
4.4.	Pembahasan .....	73
4.4.1.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior .....	73
4.4.2.	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior .....	75
BAB V PENUTUP.....		78
5.1.	Kesimpulan.....	78
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	80
5.3.	Saran .....	81
5.3.1.	Implikasi Manajerial .....	81
5.3.2.	Penelitian Selanjutnya .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....		83
LAMPIRAN.....		86

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Absen Karyawan PT X Bulan Juni – September 2017 .....	10
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir .....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja.....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Status Jabatan .....	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Status Jabatan .....	53
Tabel 4.6 Angka Indeks Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	55
Tabel 4.7 Angka Indeks Variabel Kepuasan Kerja.....	57
Tabel 4.8 Angka Indeks Variabel Komitmen Organisasional .....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	64
Tabel 4.12 Normalitas Statistik.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Histogram.....	63
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	63
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A : SURAT BUKTI PENELITIAN .....	86
LAMPIRAN B : KUESIONER PENELITIAN .....	87
LAMPIRAN C : TABULASI DATA .....	90
LAMPIRAN D : OUTPUT SPSS 23 .....	94

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam keberhasilan dan kemajuan sebuah perusahaan karena sumber daya manusia sebagai penggerak utama sebuah perusahaan. Semua perusahaan menginginkan sumber daya manusia yang dapat dimotivasi, dilatih, dan dikembangkan secara maksimal agar sasaran dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Selain itu, sumber daya manusia juga harus dapat merencanakan, mengorganisasi, melaksanakan, dan mengawasi apa yang dimiliki perusahaan seoptimal mungkin. Perusahaan juga mengharapkan sumber daya manusia yang dimiliki merupakan sumber daya manusia yang mampu melaksanakan tugas atau pekerjaannya dengan baik dan yang mampu serta mau melakukan pekerjaan yang melebihi kewajiban dari pekerjaan yang diberikan perusahaan, dengan kata lain mengerjakan pekerjaan yang bukan tanggungjawabnya. Dengan begitu, seorang pekerja yang merlakukan *extra effort* atau usaha ekstra ini mencerminkan perilaku *organizational citizenship behavior* atau OCB (Robbins dan Judge, 2013).

*Organizational citizenship behavior* (OCB) atau yang juga disebut sebagai perilaku kewarganegaraan organisasi, memiliki peranan penting dalam berhasilnya sebuah organisasi, karena dengan adanya *organizational citizenship behavior*, produktifitas, efisiensi, dan kesejahteraan organisasi akan meningkat (Organ, 1998). *Organizational citizenship behavior* merupakan pilihan dari setiap



individu sehingga perilaku ini tidak muncul atas paksaan perusahaan dan karyawan menyadari perilaku ini dilakukan di luar tanggungjawab utamanya. Dari dampak *organizational citizenship behavior* tersebut, perusahaan sangat berharap para pekerjanya akan menerapkan perilaku *organizational citizenship behavior* dalam pekerjaannya. Karyawan yang menerapkan perilaku *organizational citizenship behavior*, selain mengerjakan pekerjaan yang menjadi kewajibannya, akan bekerja secara sukarela terhadap pekerjaan di luar kewajibannya dan hal ini masuk ke dalam *extra effort* (Podsakoff, Mackenzie, Paine, & Bachrach, 2000). Selain itu, perilaku *organizational citizenship behavior* juga dapat ditunjukkan dalam beberapa perilaku, seperti menggantikan pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir, memberikan bantuan kepada rekan kerja yang kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya, menghindari konflik dalam perusahaan, peduli terhadap keberlangsungan perusahaan, tetap bekerja sesuai aturan walaupun sedang tidak diawasi oleh atasan, dan sebagainya (Podsakoff *et al.*, 2000). Dalam melaksanakan *extra effort* ini, karyawan sudah mengetahui bahwa pekerjaan *extra* tersebut dilakukan tanpa ada permintaan perusahaan dan tidak ada *reward* yang akan diberikan dari perusahaan secara formal. Dengan kata lain, *extra effort* yang dilakukan oleh pekerja tersebut dikerjakan secara sukarela. Dengan memiliki karyawan yang menerapkan perilaku *organizational citizenship behavior*, perusahaan akan lebih mudah dalam mengatur sumber daya manusia yang dimiliki, karena mereka sudah bisa mengatur diri mereka sendiri dan mengerti langkah apa yang harus dilakukan untuk mewujudkan kepentingan individu dan organisasinya.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* tidak serta merta dapat diketahui dan dipastikan apakah karyawan tersebut menerapkan perilaku *organizational citizenship behavior* atau tidak. Maka dari itu, perusahaan harus dapat mengidentifikasi perilaku seperti apa yang terindikasi sebagai perilaku *organizational citizenship behavior*. Untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan, dapat digunakan lima dimensi yang telah dirumuskan oleh Organ (1988), yang terdiri dari: *altruism* atau perilaku saling tolong-menolong, *conscientiousness* atau perilaku melaksanakan tugas lebih dari yang diharapkan, *sportsmanship* atau perilaku sportifitas pekerja (tidak berperilaku buruk ketika sesuatu tidak sesuai dengan yang direncanakan), *civic virtue* atau perilaku peduli terhadap keberlangsungan organisasi, dan *courtesy* atau perilaku sopan yang muncul dari pekerja. *Organizational citizenship behavior* juga tidak muncul dari dalam diri karyawan tanpa sebab. Ada beberapa faktor pendorong yang dapat menimbulkan atau meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* pada sumber daya manusia yang dimiliki. Diantaranya adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Robbins dan Judge, 2013). Kedua faktor tersebut saling terkait sehingga perilaku *organizational citizenship behavior* dapat muncul. Beberapa penelitian yang sudah dilakukan untuk mencari dan mengumpulkan faktor-faktor apa saja yang menimbulkan perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan, dan perolehan dari beberapa penelitian tersebut menampilkan beberapa faktor pendukung yang diperkirakan sebagai munculnya perilaku *organizational citizenship behavior*, yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

Semua perusahaan pasti mengharapkan karyawan yang dimilikinya, memiliki kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Karena apabila karyawan puas terhadap pekerjaannya, banyak dampak negatif yang dapat dihindari oleh perusahaan, seperti stress saat kerja, banyaknya keluhan yang muncul dari karyawan, penurunan semangat kerja, dan kemungkinan untuk keluar dari perusahaan menjadi kecil. Maka dari itu, untuk mengatasi dampak dari ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya, perusahaan harus mampu mengusahakan agar kepuasan kerja dapat muncul dalam diri karyawan. Beberapa usaha yang dilakukan perusahaan agar kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya dapat muncul dan meningkat adalah menyesuaikan tingkat upah yang akan diterima, pemberian promosi bagi karyawan yang mampu berkembang, mengkondisikan suasana dan lingkungan tempat kerja selalu kondusif, dan lain sebagainya. Dengan begitu, perasaan puas karyawan terhadap pekerjaan diharapkan akan muncul. Apabila karyawan puas terhadap pekerjaannya, dampak dari ketidakpuasan karyawan mampu diminimalisir dan efektifitas serta efisiensi perusahaan akan meningkat. Saat karyawan merasa puas akan pekerjaannya, karyawan tersebut akan melakukan kewajibannya dengan baik dan maksimal, bahkan ia juga akan melakukan *extra effort* walaupun hal tersebut bukan kewajibannya (Robbins, 2013). Dari hal itulah perilaku *organizational citizenship behavior* dalam diri karyawan dapat muncul. Kepuasan kerja (Robbins, 2013), yang merupakan cerminan dari perasaan positif mengenai pekerjaan seseorang, adalah hasil dari evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut. Seorang pekerja yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi pasti akan merasa bahwa pekerjaan

yang dilakukan dapat memuaskan dirinya, begitu juga sebaliknya jika seorang pekerja memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah pasti memiliki perasaan buruk dengan pekerjaan yang dimilikinya. Kepuasan kerja seseorang dapat diukur dari beberapa aspek, yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, promosi, supervisi, dan rekan kerja (Robbins, 2013).

Penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* yang telah dilakukan oleh Talachi *et al.*, (2014) dengan meneliti 154 karyawan yang bekerja di sektor industri, pertambangan, dan perdagangan di Iran. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan nilai p sebesar 0.000 yang berarti hipotesis nol ditolak. Sub hipotesis juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap dimensi-dimensi *organizational citizenship behavior*, yaitu *civic virtue*, *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, dan *courtesy*. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Kamel *et al.*, (2015) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan H0 kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan nilai signifikansi sebesar 0.004, sehingga H0 ditolak. Tiga dari lima indikator kepuasan kerja yang digunakan menunjukkan hasil yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* diantaranya, rasa nyaman saat bekerja, tantangan dalam pekerjaan, dan rekan kerja. Dua indikator lainnya yaitu penghargaan material dan promosi tidak menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Foote & Tang (2008) dengan responden sebanyak 242 karyawan di tiga perusahaan manufaktur yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil yang sama ditunjukkan dari penelitian yang dilakukan oleh Zeinabadi, (2010), yang meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja intrinsik terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian tersebut menghasilkan adanya pengaruh signifikan secara langsung kepuasan kerja intrinsik terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Kamel *et al.*, (2015) terdapat dua dari lima indikator kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, di antaranya adalah penghargaan secara material dengan signifikansi sebesar 0.508 sehingga hipotesis nol diterima dan promosi jabatan dengan signifikansi sebesar 0.587 sehingga hipotesis nol diterima. Penelitian yang dilakukan oleh Mehboob *et al.*, (2012) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tiga dimensi *organizational citizenship behavior*, yaitu *conscientiousness*, *sportmanship*, dan *civic virtue*. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi & Kistyanto (2016) dengan jumlah responden 110 karyawan di PT PP Tbk Proyek Supermall Pakuwon Indah Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* baik secara langsung atau tidak langsung. Angka t-statistik menunjukkan sebesar 1.136 lebih kecil dari 1.96 yang berarti kedua variabel tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Setelah kepuasan kerja, faktor berikutnya yang mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional menurut Robbins (2013:75) adalah suatu taraf atau tingkatan di mana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya di sebuah perusahaan tertentu dan tujuan perusahaan dan selalu berusaha untuk mempertahankan keanggotaan dari perusahaan tersebut. Sama halnya dengan faktor sebelumnya, perusahaan mengharapkan karyawan yang dimiliki, mempunyai komitmen terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan akan berdampak baik pada perusahaan. Ketika seorang pekerja mempunyai komitmen terhadap perusahaan, pekerja tersebut akan bekerja dengan maksimal agar tetap menjadi anggota dari perusahaan. Karyawan yang berkomitmen terhadap perusahaan akan mengurangi kemungkinan ditarik dari perusahaan walaupun sebenarnya karyawan tersebut tidak puas terhadap pekerjaannya, karena mereka loyal terhadap perusahaan dan berani untuk membuat pengorbanan untuk perusahaannya. Sebaliknya, jika karyawan tidak terlalu komitmen terhadap perusahaan, tingkat loyalitas karyawan tersebut terhadap perusahaan akan cenderung rendah. Karena karyawan memiliki tingkat komitmen terhadap perusahaan, karyawan tersebut dapat melakukan usaha ekstra atau *extra effort* yang merupakan pekerjaan di luar kewajibannya. Komitmen organisasional dapat mendorong seorang karyawan untuk menerapkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Seperti yang telah diungkapkan oleh Darlis (2002), komitmen organisasional mencerminkan dukungan dan keyakinan yang sangat kuat dari seorang pekerja terhadap sasaran/tujuan dan nilai dari perusahaan di

mana pekerja tersebut bekerja. Tiga dimensi komitmen organisasional yang dikemukakan oleh Allen dan Meyer (1990) adalah sebagai berikut: komitmen afektif, komitmen kontinuitas, dan komitmen normatif.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* yang dilakukan oleh Paul *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB (nilai  $\beta = 0.32$ ,  $p < 0.01$ ). Agti, (2015) meneliti mengenai pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* dengan sampel 365 karyawan yang bekerja di 7 dari 13 bank komersil Yordania. Hasil dari penelitian yang dilakukan mengungkapkan bahwa komitmen afektif (nilai  $\beta = 0.254$ ;  $t = 5.301$ ) dan komitmen berkelanjutan (nilai  $\beta = 0.254$ ;  $t = 5.301$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh Zayas-Otis *et al.*, (2015) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan dimensi-dimensinya, terutama pada dimensi *civic virtue*, *courtesy*, dan *altruism*. Dari hasil penelitian tersebut, komitmen afektif dan komitmen normatif menunjukkan hubungan yang kuat terhadap *organizational citizenship behavior*. Pada penelitian tersebut, peneliti menyarankan kepada manajer, yang berada pada posisi yang menguntungkan untuk meningkatkan dimensi *organizational citizenship behavior* dengan cara memperkuat dimensi komitmen organisasional, dengan harapan pengaruh jangka panjang kepuasan karyawan dan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Agti, (2015) mengungkapkan bahwa komitmen normatif tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (nilai  $\beta = 0.041$ -;  $t = 0.781$ -). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zayas-Otis *et al.*, (2015) menemukan bahwa komitmen berkelanjutan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap dimensi-dimensi *organizational citizenship behavior*.

PT X adalah perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang industri tekstil. Semua kegiatan di perusahaan ini baik kegiatan operasional, pemasaran, dan kegiatan lainnya tentu peran penting karyawan menjadi penentu dalam kualitas produk yang akan dihasilkan. Dengan begitu, perusahaan mengharapkan karyawan yang dimiliki akan bertindak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan perusahaan atau bahkan mampu bertindak lebih dari apa yang telah disyaratkan.

Ketika perusahaan telah menetapkan tujuan untuk dicapai bersama-sama, maka partisipasi karyawan sangat dibutuhkan perusahaan. Tetapi, dalam pengamatan yang telah dilakukan, ternyata kontribusi karyawan masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari adanya karyawan yang datang terlambat, karyawan yang pulang lebih awal dari jam pulang yang telah ditetapkan, terdapat karyawan yang meninggalkan tempat kerja pada jam kerja setelah itu kembali bekerja, dan karyawan yang tidak bekerja tanpa alasan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:



**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Absen Karyawan PT X**  
**Bulan Juni – September 2017**

NO	BULAN	JML KARY	JUMLAH KARYAWAN TIDAK MASUK KERJA		JUMLAH KARYAWAN PULANG SEBELUM WAKTU		JUMLAH KARYAWAN MENINGGALKAN TEMPAT KERJA		JUMLAH KARYAWAN ALPA	
			Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	JUNI	1077	34	3.16	278	25.81	30	2.79	73	6.78
2	JULI	1077	72	6.69	303	28.13	25	2.32	129	11.98
3	AGUSTUS	1069	69	6.45	317	29.65	32	2.99	113	10.57
4	SEPTEMBER	875	85	9.71	262	29.94	32	3.66	96	10.97

(Sumber: Data Personalia PT X yang diolah, 2017)

Berdasarkan data yang telah diperoleh, terdapat peningkatan persentase karyawan yang tidak bekerja sesuai peraturan yang berlaku di perusahaan. Hal tersebut mengindikasikan adanya penurunan pada *organizational citizenship behavior* karyawan, terutama pada dimensi *conscientiousness*.

Skala yang biasa digunakan dalam mengukur dimensi *organizational citizenship behavior* adalah Skala Morrison. Skala ini mempunyai kemampuan pengukuran terhadap perilaku dan sikap baik dari karyawan. Menurut Morrison (1994), dimensi *conscientiousness* dapat diukur dari perilaku karyawan yang melebihi dari persyaratan minimal seperti tingkat kehadiran karyawan di tempat kerja, menaati peraturan yang berlaku, tidak meninggalkan tempat kerja, dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang, fenomena, dan bukti empiris yang telah diperoleh, maka dalam penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh kepuasan

kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT X.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan mengenai latar belakang di atas, dapat dipahami bahwa terdapat perbedaan hasil penelitian dari penelitian terdahulu dan bukti mengenai kurangnya kontribusi karyawan terhadap perusahaan. Berdasarkan *research gap* dan *gap phenomenon* yang telah disampaikan di atas, maka akan dilakukan riset mendalam mengenai Kepuasan Kerja, Komitmen Organasional, dan *organizational citizenship behavior*. Dengan demikian, *problem statement* pada penelitian ini adalah **“Terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”**. Dalam penelitian ini akan dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organization citizenship behavior* pada karyawan di PT X?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT X?
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT X?

### 1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT X.
2. Menganalisis pengaruh antara komitmen organisasional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT X.
3. Menganalisis pengaruh antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT X.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pemilik perusahaan tentang pentingnya kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi bagi karyawan untuk mewujudkan perilaku OCB, sehingga dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan bagi pihak manajemen untuk membuat keputusan bagi perusahaan dan sasaran perusahaan dapat tercapai.
2. Kajian Penelitian Berikutnya  
Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian dan mampu memberikan sumbangan pemikiran atau sebagai masukan serta

pertimbangan untuk penelitian berikutnya mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan OCB, khususnya di Indonesia.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disajikan dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah pada *organizational citizenship behavior* karyawan pada perusahaan, perumusan masalah *organizational citizenship behavior* karyawan pada perusahaan, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini akan membahas mengenai teori-teori dan hasil penelitian terdahulu sebagai dasar melakukan penelitian mengenai *organizational citizenship behavior* karyawan pada perusahaan. Kemudian membentuk kerangka pemikiran penelitian dan perumusan hipotesis.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan membahas mengenai variabel dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, jenis dan sumber data, metode yang dipakai untuk pengumpulan data, dan metode analisis penelitian.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan memaparkan pengujian hipotesis penelitian yang tersusun atas deskripsi objek penelitian, deksripsi responden, dan analisis atas data, serta interpretasi hasil.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini akan memaparkan kesimpulan yang akan diperoleh dari penelitian, mengungkapkan keterbatasan penelitian, dan saran untuk organisasi dan penelitian berikutnya.