
Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening

Ni Putu Ayu Widhy Astuti⁽¹⁾

Ni Luh Adisti Abiyoga⁽²⁾

Gusti Alit Suputra⁽³⁾

(1) (2) (3) Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail: ayuwidhy73@gmail.com

Diterima: 17 April 2021	Direvisi: 19 April 2021	Disetujui: 23 April 2021
-------------------------	-------------------------	--------------------------

ABSTRACT

Organizational Citizenship Behavior (OCB) is extra work behavior that is not part of an employee's formal work obligations, but functions to support organizational functions effectively. The purpose of this study is to analyze the effect of job satisfaction on organizational citizen behavior with organizational commitment as an intervening variable in UD Nuansa Harmonious in Badung Regency. This research was conducted at UD. Harmonious Shades. The number of samples used is 32 respondents who are employees of UD Nuansa Harmonis, with a saturated sampling method. Data collection was carried out by observation, interviews, questionnaires and documentation. Based on the results of the analysis, it was found that job satisfaction has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior with organizational commitment as an intervening variable at UD Nuansa Harmonis.

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

ABSTRAK

*Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku kerja ekstra yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun berfungsi mendukung fungsi organisasi secara efektif Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap terhadap *organizational citizen behaviour* dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening pada UD Nuansa Harmonis di Kabupaten Badung. Penelitian ini dilakukan di UD. Nuansa Harmonis. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 32 responden yang merupakan karyawan UD Nuansa Harmonis, dengan metode *sampling jenuh*. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening pada UD Nuansa Harmonis.*

Kata kunci : *Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behaviour, Komitmen Organisasional*

Pendahuluan

Tingkat persaingan dalam dunia bisnis dari tahun ke tahun semakin ketat, oleh karena itu untuk dapat bertahan dan berkembang dalam situasi dan kondisi yang selalu berubah – ubah karena adanya factor banyaknya usaha-usaha sejenis yang bermunculan, sehingga perusahaan harus mampu mengembangkan maupun mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki. Karyawan merupakan sumber daya yang memiliki peranan penting bagi perusahaan karena tanpa adanya karyawan yang berkualitas dan berkompeten, kinerja perusahaan tidak akan berjalan maksimal. Kesuksesan dan keberhasilan yang diraih suatu perusahaan tidak terlepas dari berbagai upaya dalam meningkatkan kepuasan karyawannya (Charmiati dan Surya, 2019).

Tercapainya komitmen organisasional tidak terlepas dari adanya kepuasan kerja yang diterima oleh karyawan yang mana kepuasan kerja karyawan yang tinggi dapat dikatakan memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas. Karyawan akan memberikan kontribusi besar serta memiliki dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan merupakan gambaran atas tingkat kepuasan kerja yang tinggi sehingga karyawan memutuskan berkomitmen untuk lebih produktif. Sebaliknya jika tingkat kepuasan kerja karyawan yang rendah maka karyawan tidak akan memiliki kemauan untuk bekerja lebih keras sehingga kinerja karyawan tersebut tidak memberikan hasil yang maksimal dan tidak sesuai dengan harapan serta tujuan awal perusahaan. Menurut Charmiati dan Surya (2019) tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi merupakan gambaran dari tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan yang juga tinggi, dengan kata lain apabila tercapainya kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan maka akan memberikan pengaruh positif terhadap perilaku OCB dalam perusahaan.

Pada UD Nuansa Harmonis di Kabupaten Badung yang memiliki 32 karyawan, tidak semua karyawan memiliki perilaku *organizational citizen behaviour* karena tidak semua karyawan merasa puas dalam bekerja. Hal ini disebabkan karena ketidaksesuaian kompensasi yang diterima menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan yang berdampak pada ketidakinginan karyawan untuk bekerja di luar batas kerja normal. Berdasarkan hasil observasi awal dengan 32 orang karyawan UD Nuansa Harmonis di Kabupaten Badung menunjukkan rasa puas dan tidak puas yang dirasakan oleh karyawan selama bekerja. Adapun hasil observasi kepuasan kerja karyawan disajikan pada Tabel 1 :

Tabel 1. Kepuasan Kerja Karyawan UD Nuansa Harmonis Di Kabupaten Badung

No	Indikator	Puas		Tidak Puas	
		Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%
1.	Kondisi kerja yang mendukung	11	34,38	21	65,62
2.	Gaji atau upah yang pantas	15	46,88	17	53,12
3.	Rekan kerja yang mendukung	25	78,13	7	21,87

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang memiliki rasa puas berada pada indikator 3 yaitu rekan kerja yang mendukung sebanyak 25 orang dengan persentase 78,13 persen yang artinya karyawan memiliki rasa puas dalam bekerja karena adanya saling mendukung dan memotivasi sesama rekan kerja sedangkan karyawan yang memiliki rasa tidak puas berada pada indikator 1 yaitu kondisi kerja yang mendukung sebanyak 21 orang dengan persentase 65,62 persen yang artinya karyawan merasa tidak puas dengan kondisi kerja karena adanya jadwal kerja yang kurang teratur serta adanya tuntutan bekerja di luar jam kerja normal atau batas kerja normal. Adanya rasa tidak puas yang dialami oleh beberapa karyawan karena adanya ketidaksesuaian kompensasi yang diterima dengan kontribusi yang diberikan pada perusahaan dengan bekerja di luar jam kerja normal atau memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi. Kondisi ini menyebabkan timbulnya kesenjangan sosial antar karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu karyawan UD Nuansa Harmonis mengatakan bahwa “saya merasa kurang puas karena kondisi kerja disini kurang mendukung karena adanya jadwal kerja di luar batas jam kerja normal dengan memberikan lembur tetapi rekan kerja disini saling mendukung dan mampu bekerja sama dengan baik”. Hasil wawancara ini menunjukkan kondisi kerja tidak mendukung kepuasan kerja tetapi rekan kerja mendukung dan saling bekerja sama. Komitmen kerja antar karyawan sangat baik. Karyawan dengan masa kerja yang lebih dari lima tahun menunjukkan tingginya tingkat komitmen kerja yang dimiliki dibandingkan dengan karyawan yang bekerja di bawah 5 tahun. Adapun data karyawan yang menunjukkan masa kerja karyawan disajikan pada Tabel 2 berikut :

Tabel 2 Karakteristik Karyawan UD Nuansa Harmonis Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah Karyawan (Orang)	Persentase (%)
1.	< 1 Tahun	0	0
2.	1 - < 2 Tahun	1	3,125
3.	2 - < 5 Tahun	9	28,125
4.	≥ 5 Tahun	22	68,75
	Jumlah	32	100

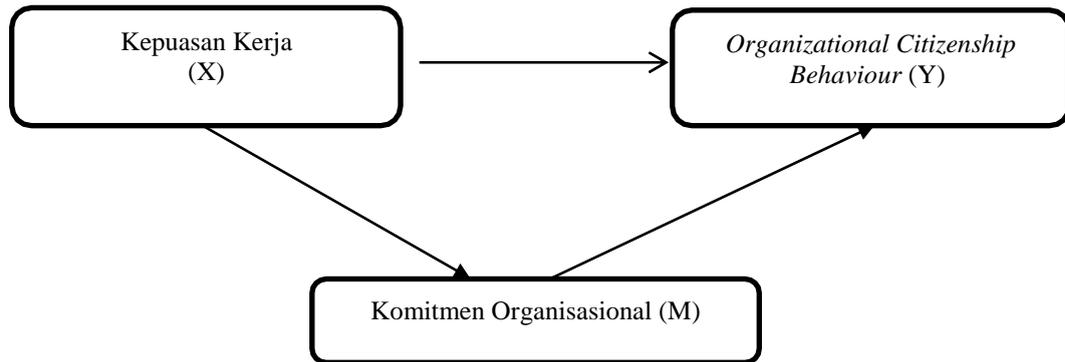
Sumber : UD Nuansa Harmonis (2021)

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa masa kerja karyawan UD Nuansa Harmonis terlama berada pada kategori 2 sampai dengan kurang dari 5 tahun yaitu sebanyak 22 orang dengan persentase 68,75 persen sedangkan masa kerja karyawan terendah pada kategori kurang dari 2 tahun yaitu sebanyak 1 orang dengan persentase 3,125 persen. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan dengan masa kerja yang lebih lama memiliki komitmen kerja yang tinggi dan lebih memahami beban pekerjaan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada UD Nuansa Harmonis di Kabupaten Badung; (2) untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizen behaviour* pada UD Nuansa Harmonis di Kabupaten Badung; (3) untuk mengetahui kepuasan kerja terhadap *organizational citizen behaviour* pada UD Nuansa Harmonis di Kabupaten Badung; (4) untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizen behaviour* dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening pada UD Nuansa Harmonis di Kabupaten Badung

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UD Nuansa Harmonis di Jalan Raya Kerobokan No 22 Banjar Taman, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Pemilihan UD Nuansa Harmonis sebagai tempat penelitian karena pada UD Nuansa Harmonis ini terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behaviour*. Berdasarkan penelusuran teori dan pelaksanaan hasil penelitian sebelumnya, dapat dilihat kerangka berpikir pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Sumber: Dewi dan Suwandana (2016) serta Charmiati dan Surya (2019)

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan UD Nuansa Harmonis yang berjumlah 32 orang karyawan. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *sampling jenuh*. Teknik *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel dengan menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian yaitu seluruh karyawan UD Nuansa Harmonis sejumlah 32 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: uji instrument penelitian, analisis deskriptif, analisis jalur (*path analysis*) dan uji sobel.

Hasil dan Pembahasan

Instrument penelitian ini dikatakan valid dan reliable, karena seluruh indikator variabel pada penelitian ini yaitu kepuasan kerja (X), *organizational citizenship behaviour* (Y) dan komitmen organisasional (M) adalah valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari 0,3. masing – masing butir pertanyaan dari variabel kepuasan kerja (X), *organizational citizenship behaviour* (Y) dan komitmen organisasional (M) memiliki koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 yang artinya instrumen penelitian ini adalah reliabel.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Merancang Model Analisis Jalur Penelitian

1. Pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap komitmen organisasional (M) yang dilambangkan dengan $X \rightarrow M$
2. Pengaruh komitmen organisasi (M) terhadap *organizational citizen behaviour* (Y) yang dilambangkan dengan $M \rightarrow Y$
3. Pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap *organizational citizen behaviour* (Y) yang dilambangkan dengan $X \rightarrow Y$
4. Pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap *organizational citizen behaviour* (Y) dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening yang dilambangkan dengan $X \rightarrow M \rightarrow Y$

Hubungan yang timbul antar variabel tersebut dirumuskan ke dalam model persamaan struktural I dan persamaan struktural II serta dipaparkan pada gambar analisis. Adapun persamaan tersebut adalah :

Persamaan Struktural I

$$M = \alpha + b_1X + e$$

$$M = 0,554 + 0,526 X + e_1$$

Dengan perhitungan nilai kekeliruan taksiran standar (e_1) yaitu :

$$e_1 = \sqrt{1 - R_1^2}$$

$$e_1 = \sqrt{1 - (0,451)^2} = \sqrt{1 - 0,203} = 0,797$$

Sehingga persamaan struktural I menjadi

$$M = 0,554 + 0,526 X + 0,797$$

Nilai perhitungan untuk persamaan struktural I berdasarkan Tabel 3 di bawah ini :

Tabel 3. Analisis Jalur Persamaan Regresi I

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig
		B	Std Error			
1	(Constan)	.554	.012		.000	1.000
	X	.526	.022	.452	4.117	.001
R ² = 0.451		F statistik = 13.522			Sig = 0.000	

Sumber : hasil olah data, 2021

Berdasarkan Tabel 3 di atas menggambarkan adanya hubungan struktural dari kepuasan kerja (X) dengan komitmen organisasi (M). Persamaan struktural I di atas dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur dari variabel kepuasan kerja yang bernilai positif yaitu 0,526 mempunyai arti bahwa apabila kepuasan kerja karyawan UD. Nuansa Harmonis mengalami peningkatan maka akan menyebabkan peningkatan komitmen organisasi sebesar 0,526.

Persamaan Struktural II dalam penelitian ini menggambarkan hubungan dari kepuasan kerja (X), *organizational citizenship behaviour* (Y) dan komitmen organisasional (M). Adapun persamaan tersebut diuraikan sebagai berikut :

Persamaan Struktural II

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 M + e$$

$$Y = 0,244 + 0,332 X + 0,453 M + e_2$$

Dengan perhitungan nilai kekeliruan taksiran standar(e_2) yaitu :

$$e_2 = \sqrt{1 - R^2} \cdot \frac{2}{2}$$

$$e_2 = \sqrt{1 - (0,754)^2} = \sqrt{1 - 0,569} = 0,431$$

Sehingga persamaan struktural II menjadi

$$Y = 0,244 + 0,332 X + 0,453 M + 0,431$$

Nilai perhitungan untuk persamaan struktural II berdasarkan Tabel 4 di bawah ini :

Tabel 4. Analisis Jalur Persamaan Regresi II

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig
		B	Std Error			
1	(Constan)	.244	.112		.000	1.000
	X	.332	.127	.331	4.854	.025
	M	.453	.131	.426	5.185	.000
	$R^2 = 0.754$		F statistik = 25.252			Sig = 0.000

Sumber : hasil olah data, 2021

Berdasarkan persamaan struktural II yang dijabarkan pada Tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Koefisien jalur kepuasan kerja (X) sebesar 0,332 memiliki makna yaitu jika kepuasan kerja mengalami peningkatan maka akan menyebabkan peningkatan terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan UD. Nuansa Harmonis sebesar 0,332. Koefisien jalur komitmen organisasional bernilai positif sebesar 0,453 mempunyai arti bahwa apabila komitmen organisasional mengalami peningkatan maka akan mengakibatkan peningkatan *organizational citizenship behaviour* karyawan UD. Nuansa Harmonis sebesar 0,453.

Nilai Koefisien Determinasi Total

Untuk memeriksa validitas model terdapat indikator untuk melakukan pemeriksaan yaitu koefisien determinasi total yang hasilnya dapat dihitung sebagai berikut :

$$R^2_m = \sqrt{1 - (e_1)^2 (e_2)^2}$$

$$R^2_m = \sqrt{1 - (0,797)^2 (0,431)^2}$$

$$R^2_m = \sqrt{1 - (0,635 \times 0,186)}$$

$$R^2_m = \sqrt{1 - 0,118}$$

$$R^2_m = \sqrt{0,882}$$

$$R^2_m = 0,939$$

Koefisien determinasi total sebesar 0,939 mempunyai arti bahwa sebesar 93,90% variasi kepuasan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening sedangkan sisanya 6,10 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang tidak dimasukkan dalam model.

Pengaruh Langsung Dan Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 4 Pengaruh Langsung Dan Pengaruh Tidak Langsung Serta Pengaruh Total Kepuasan Kerja (X), Komitmen Organisasi (M) Dan *Organizational Citizen Behaviour* (Y)

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Sig (sig= 0,05)	Pengaruh Tidak Langsung (melalui komitmen organisasi)	Pengaruh Total
X → M	0,526	0,001	-	0,526
M → Y	0,453	0,000	-	0,453
X → Y	0,332	0,025	0,238	0,570

Sumber : hasil olah data, 2021

1. Berdasarkan tabel 4 dapat nilai sig.hitung sebesar 0,001 yang mana lebih besar dari α (0,05) sehingga H_1 diterima. Maka dapat ditarik kesimpulan yaitu adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan komitmen organisasional. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika adanya peningkatan kepuasan kerja yang diterima atau dirasakan oleh karyawan akan diikuti dengan peningkatan komitmen organisasional pada UD Nuansa Harmonis di Kabupaten Badung.
2. Nilai sig.hitung sebesar 0,000 dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,453. Nilai sig.hitung sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari α (0,05) sehingga H_2 diterima. Maka dapat ditarik kesimpulan yaitu adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen organisasional terhadap *organizational citizen behaviour*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasional dalam perusahaan maka akan semakin tinggi *organizational citizen behaviour* karyawan pada UD. Nuansa Harmonis.
3. Nilai sig.hitung sebesar 0,025 dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,332. Nilai sig.hitung sebesar 0,025 yang mana lebih kecil dari α (0,05) yang artinya H_3 diterima. Maka dapat ditarik kesimpulan yaitu ditemukannya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap *organizational citizen behaviour*. Tingginya kepuasan kerja karyawan dapat meningkatkan *organizational citizen behaviour* pada UD. Nuansa Harmonis.

-
4. Variabel komitmen organisasional (M) sebagai variabel *intervening* pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap *organizational citizen behaviour* (Y). hasil dari pengaruh langsung variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizen behaviour* memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,332 tetapi pengaruh tidak langsung yang dengan variabel komitmen organisasional sebagai variabel *intervening* menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,238. Ini membuktikan bahwa komitmen organisasional sebagai variabel *intervening* dari pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizen behaviour* dengan pengaruh total yang diperoleh yaitu sebesar 0,570

Simpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dan analisa yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan terkait dengan permasalahan pada penelitian ini antara lain: (1) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pada UD Nuansa Harmonis; (2) Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada UD Nuansa Harmonis; (3) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada UD Nuansa Harmonis; (4) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* dengan komitmen organisasional sebagai variabel *intervening* pada UD Nuansa Harmonis.

Daftar Pustaka

- A Charmiati, P. G. H., dan Surya, I. B. K. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(3), 1784.
- Gunawan, A. (2019). Peningkatan Organizational Citizenship Behavior Melalui Pengembangan Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(2).
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S. . (2006). *Organizational Citizenship Behaviour: its Nature, Antecedents and Consequences*. CA.
- Sutanto, E. M. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Berdasarkan Karakteristik Individual. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1).
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Media Group.

Suwandana, I. G. M. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Menghadapi situ. 5(9), 5643–5670.*

