

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Ni Made Nindy Widiastuti ⁽¹⁾

I Wayan Suartina ⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail: nindywidiastuti91@gmail.com

ABSTRACT

An organization will achieve its goals if its employees work well and perform optimistically. Organizational citizenship behavior (OCB) and job satisfaction are interesting aspects to study to measure employee performance in an organization and company. Quantitative measurement related to the impression of OCB and job satisfaction on employee performance is the main objective of this study. The study was conducted at the Bali Regional Settlement Infrastructure Center, with a sample of 137 employees. Data were collected using observation, interview, and questionnaire methods, with instruments that had been tested for validity and reliability. The data obtained were then analyzed using quantitative multiple linear regression analysis. The results of the study showed that there was a positive significance of the OCB variable and job satisfaction on employee performance. The findings were formulated in line with quantitative analysis evidence showing that all independent variables contributed positively and significantly to the independent variables, so that H1, H2, H3 were accepted.

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior; Job Satisfaction; Employee Performance*

ABSTRAK

Suatu organisasi akan mencapai tujuannya apabila memiliki pegawai yang mampu bekerja dengan baik dan menunjukkan kinerja yang optimal. *Organizational citizenship behavior* (OCB) dan kepuasan kerja menjadi aspek menarik untuk diteliti dalam rangka mengukur performa pegawai pada sebuah organisasi dan perusahaan. Pengukuran kuantitatif terkait impresi OCB dan kepuasan kerja terhadap performa pegawai adalah tujuan utama penelitian ini. Penelitian dilaksanakan pada Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali, dengan jumlah sampel sebanyak 137 orang pegawai. Data dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara, dan angket, dengan instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan analisis kuantitatif regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat signifikansi positif variabel OCB dan kepuasan kerja atas kinerja atau performa pegawai. Temuan tersebut dirumuskan sejalan dengan bukti analisis kuantitatif yang menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas berkontribusi positif dan signifikan terhadap variabel bebas, sehingga H₁, H₂, H₃ diterima.

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior; Kepuasan Kerja; Kinerja Pegawai*

Pendahuluan

Setiap organisasi tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai. Bagi organisasi bisnis tentu memiliki tujuan mendapatkan profit dan juga mensejahterakan *stakeholder*. Kondisi berbeda dihadapi oleh organisasi non profit seperti instansi pemerintah yang bertujuan untuk melayani

publik. Kedua organisasi ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi tentu saja membutuhkan SDM atau pegawai yang mampu melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai arahan dan tuntutan organisasi. Kemampuan pegawai melakukan pekerjaan tercermin dari kinerja yang dihasilkan dengan memperhatikan standar kerja yang ditetapkan dan hal tersebut menunjukkan pentingnya peran pegawai bagi tercapainya tujuan organisasi (Yuzalmi, 2023).

Kinerja pegawai menunjukkan kemampuan pegawai dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya sesuai standar yang ditetapkan organisasi (Agustin et al., 2023). Kinerja pegawai tidak hanya mengenai hasil yang didapatkan, namun lebih dari itu juga berkaitan dengan bagaimana cara seorang pegawai melakukan pekerjaan untuk mendapatkan hasil tersebut (Tampi et al., 2023). Pentingnya kinerja pegawai perlu disadari oleh setiap organisasi karena akan mendorong peningkatan kinerja organisasi (Destari & Suwandi, 2023). Kinerja pegawai salah satunya dapat dipengaruhi oleh *extra role behavior* atau *organizational citizenship behavior* atau lazim disebut OCB (Sutardy & Effendi, 2022).

OCB adalah perilaku yang ditunjukkan dengan secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi tugas dan peran yang diberikan demi kelangsungan organisasi (Aryanti & Panjaitan, 2023). OCB adalah kesediaan melakukan tindakan ekstra di luar tugas pokok seorang pegawai sebagai anggota suatu organisasi (Purwanto et al., 2021). Menurut Juliana et al., (2022) OCB sebagai perilaku individu yang memberikan kontribusi pada terciptanya efektifitas organisasi dan tidak berkaitan langsung dengan sistem *reward* organisasi. Kinerja pegawai merupakan dampak positif dari adanya perilaku OCB karena pegawai melakukan pekerjaan melebihi tugasnya secara sukarela (Irawan, 2023).

Kepuasan kerja adalah sikap kerja yang menunjukkan bagaimana perasaan orang tentang pekerjaan mereka secara umum dan kepentingannya terletak pada bahwa hal tersebut mencerminkan keseluruhan sentimen tentang suatu kesejahteraan pegawai, dan hubungannya dengan hasil penting seperti pekerjaan keterlibatan dan kinerja (Baeza et al., 2018). Kepuasan kerja adalah responden yang timbul dari adanya perbandingan antara apa yang diterima oleh tenaga kerja dengan apa yang diharapkan akan diterima, dimana kesesuaian harapan dan kenyataan akan menimbulkan kepuasan, sedangkan ketidakpuasan timbul ketika apa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Holmberg et al., 2018). Kepuasan kerja, juga didefinisikan sebagai sudut pandang emosional optimis yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya (Wong et al., 2020).

Pentingnya kinerja pegawai pada dasarnya perlu diperhatikan oleh setiap organisasi, tidak terkecuali yang berorientasi pada non profit, seperti instansi pemerintah. Begitu pula dengan

kinerja pegawai Balai Prasarana Permukiman Wilayah (BPPW) Bali yang juga dinilai dari pencapaian target dan juga kualitas pekerjaannya selama tahun 2023.

Tabel 1. Laporan Kinerja Pegawai BPPW Bali Tahun 2023

Bulan	Realisasi (%)	Kualitas pekerjaan (%)
Januari	80	89
Februari	89	87
Maret	85	92
April	92	90
Mei	91	88
Juni	88	91
Juli	91	87
Agustus	93	88
September	92	90
Oktober	87	91
November	92	89
Desember	95	91
Rata-rata	89,58	89,42

Sumber : BPPW Bali (2024)

Berdasarkan tabel diatas, pada tahun 2023 dapat dijelaskan bahwa diketahui adanya masih kurangnya kepuasan kerja pegawai. Hal ini dikarenakan masih terdapat pegawai yang belum ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Selain itu, juga terdapat pegawai yang sudah bertahun-tahun tidak mendapatkan mutasi sehingga merasa bosan dengan pekerjaan yang ada. Permasalahan lainnya yang dihadapi oleh pegawai adalah tidak selalu mendapatkan upah lembur ketika harus bekerja pada hari libur dimana pimpinan beranggapan pekerjaan tersebut memang menjadi bagian dari tanggung jawab pegawai. Berikut hipotesis yang diuji kebenarannya yaitu :

H₁ : OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPPW Bali.

H₂ : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPPW Bali.

H₃ : OCB dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BPPW Bali.

Metode Penelitian

Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian survei kuantitatif. Survei difokuskan pada kausalitas *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja atas kinerja pegawai. Lokasi penelitian adalah Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali, yang bertempat di Jalan Danau Tamblingan, No. 49, Sanur, Denpasar. Data primer penelitian berbentuk kuantitatif, dan didukung pula oleh data kualitatif sebagai data sekunder. Subjek penelitian berjumlah 137 pegawai yang ditentukan dengan metode sensus. Data penelitian dikumpulkan dengan metode observasi,

wawancara, dan angket. Seluruh instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis data penelitian berpedoman pada teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pemaparan hasil penelitian diawali dengan pengejawantahan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen seperti berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item pernyataan	Koefisien korelasi	Standar	Keterangan
1	<i>Organizational Citizenship Behavior (X₁)</i>	1	0,753	0,30	Valid
		2	0,737	0,30	Valid
		3	0,726	0,30	Valid
		4	0,811	0,30	Valid
		5	0,734	0,30	Valid
		6	0,715	0,30	Valid
		7	0,777	0,30	Valid
		8	0,794	0,30	Valid
		9	0,771	0,30	Valid
		10	0,670	0,30	Valid
		11	0,797	0,30	Valid
		12	0,734	0,30	Valid
2	Kepuasan Kerja (X ₂)	13	0,870	0,30	Valid
		14	0,797	0,30	Valid
		15	0,801	0,30	Valid
		16	0,865	0,30	Valid
		17	0,829	0,30	Valid
		18	0,830	0,30	Valid
		19	0,843	0,30	Valid
		20	0,734	0,30	Valid
		21	0,748	0,30	Valid
		22	0,788	0,30	Valid
3	Kinerja Pegawai (Y)	23	0,845	0,30	Valid
		24	0,898	0,30	Valid
		25	0,899	0,30	Valid
		26	0,892	0,30	Valid
		27	0,913	0,30	Valid
		28	0,900	0,30	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024

Tabel 2. menunjukkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* (X₁), kepuasan kerja (X₂) serta kinerja pegawai (Y) pada masing - masing indikator memiliki nilai koefisien korelasi > 0,30 sehingga seluruh indikator untuk variabel OCB, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai adalah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's <i>alpha</i>	Standar	Ket.
1	Organizational Citizenship Behavior	0,929	0,60	Reliabel
2	Kepuasan Kerja	0,940	0,60	Reliabel
3	Kinerja Pegawai	0,948	0,60	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2024

Hasil pengukuran pada Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* (X_1), kepuasan kerja (X_2) serta kinerja pegawai (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hal tersebut bermakna bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian reliabilitasnya terkategori sah.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		137
Normal Parameters ^{ab}	Mean	0,000000
	Std. Deviation	1,79563139
	Absolute	0,116
Most Extreme Differences	Positive	0,111
	Negative	-0,116
Test Statistic		0,116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.101 ^c

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis Tabel 4, terlihat bahwa nilai Asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0,101 > 0,05. Nilai tersebut bermakna data terdistribusi normal. Uji ini menjadi salah satu penentu teknik analisis data lanjutan.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	0,757	1,219		
	OCB	0,178	0,051	0,219	4,561
	Kepuasan Kerja	0,380	0,051	0,219	4,561

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data Diolah, 2024

Hasil analisis pada Tabel 5 menunjukkan secara umum bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel khususnya pada variabel bebas. Bagian penting terdapat pada nilai *Tolerance* OCB (0,219) yang melebihi 0,1 dan nilai *varian inflation factor* (4,561) kurang dari 10.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,178	0,810		5,159	0,000
OCB	0,049	0,034	0,242	1,462	0,146
Kepuasan Kerja	-0,013	0,034	-0,643	-0,384	0,751

a. Dependent Variable: Abs RES

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 6 menunjukkan hasil yang diinginkan. Signifikansi variabel lebih besar dari 0,05. Simpulan yang didapat adalah tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang diterapkan.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,757	1,219		0,621	0,536
OCB	0,178	0,051	0,292	3,521	0,001
Kepuasan Kerja	0,380	0,051	0,624	7,514	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 7 merepresentasikan bahwa setiap terjadi perubahan khususnya peningkatan satu satuan OCB, maka akan berdampak pada peningkatan koefisien regresi variabel kinerja pegawai BPPW Bali. Satu satuan OCB bernilai sebesar 0,178. Hal serupa terjadi sebaliknya yakni penurunan kinerja akan terjadi ketika nilai satuan koefisien regresi menurun. Hasil penghitungan tersebut menunjukkan bahwa terjadi impresi positif yang terjadi pada variabel bebas (OCB) terhadap variabel terikat (kinerja).

Variabel kepuasan kerja sesuai Tabel 7 memperlihatkan nilai sebesar 0,380. Nilai tersebut bermakna bahwa setiap terjadi peningkatan atau penurunan variabel kepuasan kerja sebanyak satu satuan, maka variabel kinerja pegawai akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0,380. Analisis tersebut juga menjelaskan bahwa terjadi impresi positif variabel kepuasan kerja atas variabel kinerja. Selain itu, perbandingan koefisien regresi pada variabel bebas menjadi temuan yang dapat memberikan asumsi ilmiah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa variabel OCB (0,178) lebih kecil dari variabel kepuasan kerja (0,380). Nilai perbandingan tersebut memberi simpulan tentang variabel kepuasan kerja lebih dominan mempengaruhi variabel terikat kinerja pegawai.

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	0,797	0,794	1,80898

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 8 menjelaskan mengenai nilai untuk mengolah persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Simpulan yang dapat dijelaskan dari hasil penghitungan tersebut adalah variabel bebas yakni OCB dan kepuasan kerja 79,7% berdampak pada kinerja pegawai BPPW Bali. Nilai tersebut tergolong tinggi dalam rangka memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Nilai sisa sebesar 20,3% dapat didefinisikan sebagai variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diukur penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,757	1,219		0,621	0,536
OCB	0,178	0,051	0,292	3,521	0,001
Kepuasan Kerja	0,380	0,051	0,624	7,514	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data Primer, 2024

Nilai signifikansi pada Tabel 9 tersirat $0,001 < \alpha < 0,05$. Bagian ini menjelaskan hasil ukur pengaruh OCB terhadap kinerja. Hasil tersebut berarti H_1 diterima dengan taraf kepercayaan sebesar 5%. Secara parsial OCB (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali. Bertalian dengan itu, implikasi variabel kepuasan kerja atas kinerja pegawai berpengaruh signifikan dengan nilai $0,000 < \alpha < 0,05$. Nilai tersebut menjadikan H_2 diterima. Secara parsial kepuasan kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali.

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1725,715	2	862,858	263,676	.000 ^b
	Residual	438,504	134	3,272		
	Total	2164,219	136			

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisis pada Tabel 10 dapat ditentukan nilai signifikansi $(0,000) < \alpha (0,05)$. Berdasarkan perbandingan dengan menggunakan nilai Sig. maka dapat dikemukakan bahwa H_3 diterima yang berarti kedua variabel bebas (OCB dan kepuasan kerja) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kinerja pegawai) Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali.

Simpulan

Temuan penelitian menunjukkan simpulan bahwa 1) OCB memberikan signifikansi positif terhadap kinerja pegawai Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali. Hasil ini berarti semakin baik OCB maka semakin baik kinerja pegawai Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali. 2) Variabel kepuasan kerja berdampak baik dan bermakna terhadap kinerja pegawai sehingga H₂ diterima. Hasil ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin berkinerja pegawai Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali. 3) OCB dan kepuasan kerja secara kolaboratif berdampak substansial terhadap kinerja pegawai Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali sehingga H₃ diterima. Hasil ini berarti secara bersama-sama OCB dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Saran bagi Kepala Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali dapat disarankan untuk mengoptimalkan peran supervisi untuk melakukan pengawasan terhadap pekerjaan para pegawai agar sesuai standar yang ditetapkan dan minim kesalahan. Selain itu Kepala Balai Prasarana Permukiman Wilayah Bali dapat mengevaluasi kembali penempatan pegawai yang ada saat ini. Sebaiknya pegawai ditempatkan pada posisi sesuai bidang keahliannya. Apabila terdapat pegawai yang tidak sesuai bidang keahliannya maka sebaiknya pegawai tersebut diberikan pelatihan dan pendidikan kembali untuk meningkatkan kemampuan dan keahliannya. Saran bagi peneliti berikutnya adalah menguji variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai seperti lingkungan kerja dan kerjasama tim dan menggeneralisasikan penelitian sejenis pada organisasi atau lembaga lain.

Daftar Pustaka

- Agustin, T., Wardhani, R. K., & Kusumawardani, M. R. (2023). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perumda Pasar Joyoboyo Kota Kediri. *Musyitari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 1(3), 1–13.
- Ambarawati, K. D., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Factors Influencing Organizational Citizenship Behavior of Employees. *Management and Applied Social Studies Review*, 1(1), 21-28.
- Anggariani, N. M. D., Wimba, I. G. A., & Mahayasa, I. G. A. (2024). Analisis Terhadap Faktor Berpengaruh Pada Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Pada Ubud Raya Resort). *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 6(1), 40-55.
- Aryanti, S., & Panjaitan, S. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Implikasinya terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Nippo Mechatronics Indonesia). *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1358–1364.
- Baeza, M. A., Gonzales, J. A., & Wang, Y. (2018). Job flexibility and job satisfaction among Mexican professionals: a socio-cultural explanation. *Employee Relations*, 40(5), 921–942.
- Destari, N. A., & Suwandi. (2023). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB), Self Efficacy dan Self Esteem terhadap Kinerja Karyawan Departemen Produksi SP-A pada PT. Surya Multindo Industri. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 5593–5600.
- Holmberg, C., Caro, J., & Sobis, I. (2018). Job satisfaction among Swedish mental health nursing

-
- personnel: Revisiting the two-factor theory. *International Journal of Mental Health Nursing*, 27(2), 581–592.
- Irawan, E. (2023). Strategi Mengoptimalkan Manajemen Kinerja Karyawan Melalui Konsep Organizational Citizenship Behavior (OCB): Suatu Kajian Literatur. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*, 2(2), 16.
- Juliana, A. P., Lemy, D. M., Pramono, R., Situmorang, J. M. H., & DJakasaputra, A. (2022). What Drives Sustainable Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 17(5), 1403–1410.
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB), Transformational and Digital Leadership Terhadap Kinerja Melalui Mediasi Komitmen Organisasi Pada Family Business. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(3), 256–272.
- Mahayasa, I. G. A., & Suartina, I. W. (2019). Peran organizational citizenship behavior (OCB) dalam peningkatan pencapaian tujuan organisasi: Sebuah kajian literatur. *JUIMA: Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2).
- Sutardy, J., & Effendi, M. S. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Timur Raya Lestari. *Ikraith-Ekonomika*, 6(1), 1–9.
- Tampi, R., Trang, I., & Saerang, R. T. (2023). Pengaruh Organizational Support, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Taspem Cabang Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 689–700.
- Wong, C., Walsh, E. J., Basacco, K. N., Dominigues, M. C. M., & Pye, D. R. H. (2020). Authentic leadership and job satisfaction among long-term care nurses. *Leadership in Health Services*, 33(3), 247–263.
- Yuzalmi, N. (2023). *Pengaruh Kompetensi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan*. 9(2), 356–363.