PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI DI KOPO FACTORY OUTLET BANDUNG

FAJAR MAULANA

Abstrak: Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tentunya oraganisasi mengharapkan karyawannya tidak hanya bergantung pada peran tugas dan tanggung jawab seorang karyawan yang disematkan atas jabatannya. Namun, karyawan dapat melampaui peran formal yang dibebankan atas dirinya untuk mencapai target-target yang telah ditetapkan organisasi serta membuka potensi karyawan itu sendiri. Tujuan penelitian ini berfokus untuk menentukan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif yang berdasarkan dari kuisioner 42 responden di Kopo Factory Outlet Bandung secara sensus. Untuk hipotesis, data diproses oleh *SPSS version 17.0 for Windows* yang menentukan uji-f sebagai simultan dan uji-t sebagai parsial.

Hasil pengujian hipotesis adalah secara parsial dan simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi. Hasil penelitian ini membuktikan bukti empiris bahwa semakin tinggi kepuasan kerja dan komitmen organisasi maka akan meningkatkan perilaku kewargaan organisasi.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Perilaku kewargaan

Abstract: *By having qualified human resources is certainly oraganisasi expects its employees not only depend on the role of the duties and responsibilities of an employee are pinned on his post. However, employees can go beyond formal role imposed on him to achieve the targets that have been set organization and unlock the potential of the employees themselves. The purpose of this study focuses on determining the effect of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior.*

This research used descriptive and verifikative method who based from questionnaire 42 respondents at Kopo Factory Outlet Bandung by cencus. For hypothesis, the data processed by SPSS version 17.0 for windows who determine f-test as simultaneous and t-test as partial.

The result of examination hypothesis is by partial and simultaneous have significant influence between job satisfaction and organizational commitmen to organizational citizenship behavior. The results of this research prove the empirical evidence that higher job satisfaction and organizational commitment will increase organizational citizenship behavior.

Keywords : Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior

I.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi yang sangat kompetitif saat ini, sumber daya manusia merupakan aset penting dalam menunjang keberhasilan sebuah organisasi. Oleh karena itu, untuk dapat bersaing di era ini bahkan di era mendatang telah memacu setiap organisasi untuk terus mengembangkan dan memaksimalkan kualitas serta potensi karyawannya. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tentunya oraganisasi mengharapkan karyawannya tidak hanya bergantung pada peran tugas dan tanggung jawab seorang karyawan yang disematkan atas jabatannya. Namun, karyawan dapat melampaui peran formal yang dibebankan atas dirinya untuk mencapai target-target yang telah ditetapkan organisasi serta membuka potensi karyawan itu sendiri.

Wright dalam Rachmawati (2000) dalam Gita Andriani (2012). menyebutkan bahwa elemen penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi adalah perilaku diluar aturan formal organisasi (*exstra-role*), dibandingkan dengan perilaku (*in-role*) yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description*, yang dihubungkan dengan reward

ekstrinsik antara lain pemberian kesempatan pada pekerja untuk menyelesaikan suatu tugas dan mencapai tujuan tertentu, maka perilaku *exstra role* lebih dihubungkan dengan reward intrinsik yang meliputi gaji/benefit, pengakuan dan promosi. Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih kepada organisasi. Perilaku *exstra-role* disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil kajian,maka digunakan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung.
2. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kewargaan Organisasi baik secara parsial dan simultan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian dimaksudkan untuk memperoleh data-data bahan yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini adalah.

1. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Perilaku Kewargaan Organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi baik secara parsial dan simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi instansi
    1. Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat perilaku kewargaan organisasi pada karyawan dalam bekerja yang dilihat dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan di Kopo Factory Outlet Bandung.
    2. Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung, sehingga organisasi dapat mengambil kebijakan yang tepat untuk mendorong timbulnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi sehingga akan meningkatkan perilaku kewargaan organisasi pada karyawan.
b. Bagi peneliti selanjutnya

    Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemikiran mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu Manajemen, khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam memberikan informasi tentang pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.

II.KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kepuasan Kerja

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Robbin (2009) dalam Dendy Hendarto (2013:7) pada dasarnya kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yag diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima..

Hani Handoko (2001:193) dalam Ai Rohayati (2014:28) mendefinisikan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Mathis dan Jackson (2009:121) kepuasan adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang.

Luthans (2006) dalam Ai Rohayati (2014:27) kepuasan kerja sebagai respon emosional terhadap situasi kerja, yang sering ditentukan menurut seberapa baik hasil yang dicapai dalam memenuhi atau melampaui harapan, dan dapat mewakili beberapa sikap yang berhubungan.

kepuasan kerja merupakan keadaan emosional dimana karyawan merasa puas atau tidak puas atas apa yang yang diharapkannya dalam bekerja yang bersifat individual.

2.1.1.2 Indikator Kepuasan Kerja

Luthans (2006) dalam Ai Rohayati (2014:29) menyatakan bahwa aspek pengukuran kepuasan kerja dapat diketahui melalui :

1. Pekerjaan. *Work it self* adalah sifat menyeluruh dari pekerjaan itu sendiri yang merupakan factor penentu utama dalam kepuasan kerja. Pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja melalui rancangan jabatan. Pekerjaan itu dipengaruhi oleh elemen-elemen seperti skill variety, task identity, task significant, autonomy and feed back dari pekerjaan itu sendiri yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja.
2. Atasan. *Supervision* merupakan pengawasan langsung yang dilaksanakan oleh seorang atasan terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya supervisor yang baik harus mau menghadapi pekerjaan bawahnya dan dapat menjadi figur yang disenangi oleh bawahannya.
3. Promosi. *Promotion* adalah perpindahan pegawai dari satu jabatan ke jabatan yang lain yang mempunyai tingkatan organisasional, tanggung jawab dan pembayaran yang lebih tinggi.
4. Upah atau gaji. *Pay* dapat diartikan sebagai balas jasa berupa uang yang diberikan perusahaan kepada seorang pegawai sebagai imbalan atas tenaga, pemikiran dan waktu yang telah diberikan kepada perusahaan.
5. Kondisi kerja. *Coworkers* merupakan interaksi sosial yang terjadi antara sesama rekan sekerja dalam lingkungan pekerjaan baik sebagai sesama pekerja, atasan dan bawahan dan antara rekan sekerja yang berbeda jenis pekerjaannya.

2.1.2 Komitmen Organisasi

2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi menurut Meyer dan Allen (1991) dalam Khaerul Umam (2010) dalam Merry Ristiana M (2013:57) adalah komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Grusky dalam Panggabean (2006) mendefinisikan komitmen organisasional adalah sifat hubungan antara anggota organisasi dengan sistem secara keseluruhan. Komitmen

organisasional adalah kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras, dan memelihara keanggotannya dalam organisasi yang bersangkutan, yang berarti ada keinginan yang kuat dari anggota untuk tetap berada dalam organisasi atau adanya ikatan psikologis terhadap organisasi Arishanti (2009) dalam Albert Kurniawan (2015).

Menurut Griffin (2004) dalam Arum Darmawati (2013:7), komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.Menurut Luthans (1995), komitmen organisasi didefinisikan sebagai: keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu;,keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi; dan keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

komitmen organisasi merupakan ikatan psikologis karyawan terhadap organisasi beserta sistem organisasi untuk memelihara keanggotaanya sebagai bagian dari organisasi.

2.1.2.2 Indikator Komitmen Organisasi

Allen dan Mayer dalam Greenberg dan Baron (2003) dalam Ahmad Nasichudin (2013), mengemukakan 3 (tiga) dimensi komitmen organisasional adalah sebagai berikut:

1. Komitmen Afektif (*affective comitment*): Komitmen afektif berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, identifikasi dengan organisasi, dan keterlibatan anggota dengan kegiatan di organisasi. Anggota organisasi dengan komitmen afektif yang tinggi yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu (*want to*).
2. Komitmen Berkelanjutan (*continuence commitment*): Konsep side-bets orientation yang menekankan pada sumbangan seseorang yang sewaktu-waktu dapat hilang jika orang itu meninggalkan organisasi. Anggota organisasi dengan komitmen berkelanjutan yang tinggi yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena karyawan merasa membutuhkan organisasi atau perusahaan (*need to*).
3. Komitmen Normatif (*normative commitment*): Komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu; tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan. Anggota organisasi dengan komitmen normatif yang tinggi yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena karyawan merasa harus tetap bertahan dalam organisasi (*ought to*).

2.1.3 Perilaku Kewargaan Organisasi

2.1.3.1 Pengertian Perilaku Kewargaan Organisasi

Greenberg dan Baron (2003) dalam Ahmad Nasichudin (2013:3), mengatakan bahwa OCB adalah tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya. Secara umum, ada tiga komponen utama OCB. Pertama, perilaku tersebut lebih dari ketentuan formal atau deskripsi pekerjaan yang telah ditentukan. Kedua, tindakan tersebut tidak memerlukan latihan (bersifat alami), dengan kata lain, orang melakukan tindakan tersebut dengan sukarela. Ketiga, tindakan tersebut tidak dihargai dengan imbalan formal oleh organisasi.

Menurut Sloat (1999) dalam Arum Darmawati (2013:9), good organizational citizens adalah karyawan yang melakukan tindakan yang mengarah pada terciptanya keefektifan fungsi-fungsi dalam organisasi dan tindakan tindakan tersebut secara eksplisit tidak diminta (secara sukarela), serta tidak secara formal diberi penghargaan (dengan insentif). Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku yang selalu mengutamakan kepentingan orang lain, hal itu diekspresikan dalam tindakan-tindakan yang mengarah pada hal-hal yang bukan untuk memenuhi kepentingan pribadi, melainkan untuk mewujudkan kesejahteraan orang lain.

Menurut Organ (1988) dalam Debora Eflina (2004:106), OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut

tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku ekstra yang dilakukan anggota organisasi diluar ketentuan deskripsi jabatan atas dasar sukarela.

2.1.3.3 Indikator Perilaku Kewargaan Organisasi

Menurut Organ (1988) dalam Debora Elfina (2014:106), OCB terdiri dari lima dimensi:

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi.
2. *Courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka
3. *Sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh
4. *Civic Virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi
5. *Conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi – seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Perilaku kewargaan organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung sangat dibutuhkan guna keberlangsungan organisasi bahkan untuk mengetahui potensi anggota oraganisasinya, sehingga karyawan yang mempunyai perilaku kewargaan organisasi yang tinggi dapat menjaga kestabilan dan keharmonisan dalam organisasi yang secara tidak langsung dapat membantu pencapaian target-target yang telah ditentukan organisasi. Untuk terciptanya perilaku kewargaan organisasi yang tinggi, maka dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Karena ketika seorang karyawan yang mempunya kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang tinggi maka bukan tidak mungkin karyawan tersebut melakukan perilaku lebih terhadap oraganisasinya diluar jabatan yang telah disematkan organisasi.

2.2.1 Hubunngan Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan organisasi

Robbins (2006) dalam I Gusti Ayu Agung (2011:15) menyatakan kepuasan kerja 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.

2.2.2 Hubungan Komitmen Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasi

Menurut Greenberg dan Baron (2003) dalam Ahmad Nasichudin (2013), karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi adalah karyawan yang lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga lebih menguntungkan bagi organisasi atau perusahaan. Meyer dan Allen dalam Greenberg dan Baron (2003), menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan bekerja penuh dedikasi, karena karyawan yang memiliki komitmen tinggi menganggap bahwa hal paling penting yang harus dicapai adalah pencapaian tugas dalam organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi juga memiliki pandangan yang positif dan akan melakukan yang terbaik untuk kepentingan organisasi. Hal ini membuat karyawan memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih mendukung kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

2.2.3 Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasi

Studi empiris yang dilakukan Morrison, dkk yang dikutip dalam Prita (2010) mendukung hubungan yang terjadi antara komitmen organisasi dengan OCB. Pada penelitian yang pernah dilakukan, komitmen organisasional dinyatakan merupakan anteseden dari *pro-social extra-role performance*. Pada penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara komponen komitmen organisasi dengan OCB.

Kepuasan kerja karyawan dapat diasumsikan sebagai penentu utama dari perilaku kewargaan organisasi. Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membnatu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan, selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka, (Robbins dalam Gita, dkk, 2012) dalam Arif Hidayat (2014).

2.3 Hipotesis

Menurut Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007:137), hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu kebenarannya) sehingga harus diuji secara empiris. Adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Kerja cukup baik, Komitmen Organisasi kurang baik, dan Perilaku Kewargaan Organisasi baik di Kopo Factory Outlet Bandung.
2. Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung baik secara parsial maupum secara simultan.

III.METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian menurut Moh. Nazir dalam Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati (2010:30) adalah:

“Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”.

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain yang telah dibuat.

Langkah-langkah desain penelitian menurut Umi Narimawati (2010:30) adalah :

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya menetapkan judul penelitian.
   Dalam penelitian ini permasalahan yang terjadi difokuskan pada faktor kepuasam kerja dan komitmen organisasi yang berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. Dengan demikian dapat ditetapkan judul penelitian : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung.
2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi.
   Dalam penelitian ini yang dapat diidentifikasi yaitu :
   1. Kurangnya ketidak puasan karyawan terlihat dari gaji yang disebabkan biaya hidup yang tinggi dan ketatnya persaingan antar karyawan untuk mendapatkan promosi.
   2. Komitmen organisasi menjadi masalah yang serius yang terjadi pada organisasi tersebut, dikarenakan karyawan menjadi bagian organisasi tersebut mendapat paksaan atas tuntutan hidup yang semata-mata bekerja hanya untuk menyambung hidup.
   3. Perilaku perilaku kewargaan organisasi kurang nampak pada organisasi tersebut, hal ini dapat terlihat pada kurangnya perilaku menolong kepada sesama rekan kerja serta

kurang percaya dirinya karyawan atas jabatan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga enggan untuk melakukan masukan atau pendapat guna kepentingan bersama.

3. Menetapkan rumusan masalah.
   Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :
   3. Bagaimana kepuasan kerja di Kopo Factory Outlet Bandung.
   4. Bagaimana komitmen organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung.
   5. Bagaimana perilaku kewargaan organisasi Kopo Factory Outlet Bandung.
   6. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung.
   7. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung.
   8. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung.
4. Menetapkan tujuan penelitian.
   Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan koitmen organisasi, secara parsial dan simultan terhadap perilaku kewargaan organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung.
5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori.
   Penulis menetapkan hipotesis dalam penelitian ini kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung.
6. Menetapkan konsep variable sekaligus pengukuran variabel penelitian yang digunakan.
   Dalam penelitian ini kepuasan kerja mengacu kepada pendapat Blum dalam Jannah (2007) dalam Yuwono (2014), komitmen organisasi mengacu kepada pendapat Allen dan Mayer dalam Greenberg dan Baron (2003) dalam Ahmad Nasichudin (2013), dan organizational citizenship behavior mengacu kepada pendapat Organ dalam Debora Elfina Purba (2004).
7. Menetapkan sumber data,teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data.
   Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara sensus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, wawancara, dan kuisioner.
8. Melakukan analisis data.
   Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif (metode deskriptif) dan analisis kuantitatif (metode verifikatif).
9. Melaporkan hasil penelitian
   Desain penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma hubungan dua variable bebas, dengan satu variable tergantung (terikat).

3.1.1 Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel menurut Nur Indriantoro (2002:69) sebagai berikut : “Penentuan construct sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoprasionalisasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembankan cara pengukuran construct yang lebih baik”.

1. Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variable yang mempengaruhi dan yang mengakibatkan variabel terikat (variable dependent). Adapun variabel bebas (independent variable) yang digunakan peneliti adalah Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X2).

2. Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat yang digunakan peneliti adalah Perilaku Kewargaan Organisasi (Y).

3.2.1 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.1.1 Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder,karena data yang diambil langsung dari objek penelitian dan sudah teruji kebenarannya.

1. Data Primer

Sugiyono (2010:137) menyebutkan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara penyebaran kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini adalah karyawan pada Kopo Factory Outlet Bandung.

2. Data Sekunder

Sugiyono (2010:139) mendefinisikan sumber data sekunder adalah sumber sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan.

3.2.1.2 Teknik Penentuan Data

Adapun teknik penentuan data terbagi menjadi dua bagian, yaitu populasi dan sampel, Pengertian dari populasi dan sampel itu sendiri adalah sebagai berikut:

1. Populasi

Menurut Umi Narimawati (2008:161) populasi adalah “objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih untuk menjadi unit pengamat dalam penelitian (Umi Narimawati, 2008).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Kopo Factory Outlet Bandung yang berjumlah 42 orang. Pada penelitian ini menggunakan seluruh populasi dijadikan sebagai sampel, maka teknik sampling yang digunakan adalah teknik sensus. Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan sebanyak 42 orang.

Mengenai sensus Ruslan (2008:142) mengatakan bahwa alasan melakukan sensus, yaitu peneliti sebaiknya mempertimbangkan untuk meneliti seluruh elemen-elemen dari populasi, jika elemen populasi relatif sedikit dan variabilitas setiap elemennya yang tinggi (heterogen). Sensus lebih layak dilakukan jika penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan karakteristik setiap elemen dari suatu populasi

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk memperoleh data serta informasi yang diperlukan adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observation)

   Merupakan teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Hasil dari observasi dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan. Observasi dalam penelitian ini akan dilaksanakan pada Kopo Factory Outlet beserta karyawan.

2. Kuisioner

   Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakuakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis berbentuk formulir kepada

seseorang atau sekumpulan orang (responden) untuk mendapatkan jawaban, tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Peneliti memberikan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan yang terkait dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah di beri skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik.

3. Wawancara (Interview)

   Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung secara lisan dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan khususnya yang menyangkut kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi. Dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data atau informasi. Informasi itu berupa apa saja yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi. Adapun sumber informasi dalam penelitian ini adalah karyawan Kopo Factory Outlet Bandung.

3.2.2.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 2007:89). Suatu skala atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurannya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran.

3.2.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Cooper (2006) yang dikutip oleh Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, dan Linna Ismawati (2010:43) mengemukakan :

"Reliability is a charasteristic of measurenment concerned with accuracy, precision, and consistency."

Berdasarkan definisi diatas, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan.

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukan indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan intrument.

3.2.2.3 Uji MSI (Method of Succesive Interval)

Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Oleh karena data yang didapat dari kuisioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala interval melalui "*Methode of Successive Interval*" (Hays, 1969:39). Dan selanjutnya dilakukan analisis regresi korelasi serta determinasi.

3.2.3 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.3.1 Rancangan Analisis

3.2.3.1.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriftif/kualitatif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

Analisis kualitatif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan (skor) variabel peneitian masuk dalam kategori: sangat baik, baik, cukup, tidak baik, sangat tidak baik.

3.2.3.1.2 Analisis Verifikatif

Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Oleh karena data yang didapat dari kuisioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala interval melalui : "*Methode od Successive Interval*" (hays, 1969:39). Dan selanjutnya dilakukan analisis regresi korelasi serta determinasi.

Untuk mengetahui pengaruhantara variabel dapat digunkan salah satunya dan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda (*Multiple Regression*).

Analisis Regresi Asumsi Klasik

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh beberapa variabel bebas atau indpenden variabel (X) terhadap suatu variabel tidak bebas atau dependen variabel (Y) secara bersama-sama.

Analisis Korelasi

Menurut Sujana (1989) dalam Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, dan Linna Ismawati (20120:49) pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan Y, dengan menggunakan pendekatan korelasi Pearson

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah pengaruh variabel Kepuasan Kerja (X1) dan Varabel Komitmen Organisasi (X2) terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y). dengan memperhatikan karakteristik yang akan di uji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi dan korelasi.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran dari keberadaan responden yang terlibat dalam penelitian yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Dari seluruh sample karyawan sejumalah 42 orang yang diteliti, semuanya dapat mengisi kuisioner dan mengembalikan kuisioner yang telah diberikan. Berdasarkan hasil pengisian kuisioner yang menjadi responden dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
Laki-Laki	17	40.47
Perempuan	**25**	**59.52**
Jumlah	42	100%

Sumber :Hasil Pengolahan Data Kuisioner, 2016

Tabel 4.1 memberikan informasi bahwa dari 42 karyawan terdiri dari 17 laki-laki dengan persentase sebesar 40.47% dan 25 perempuan dengan persentase sebesar 59.52%, dengan demikian mayoritas karyawan tersebut adalah perempuan. Hal ini dikarenakan perempuan cenderung dapat bekerja dengan rapi untuk merapikan pakaian.

Mowday (1982) menyatakan bahwa, wanita sebagai kelompok cenderung memiliki komitmen terhadap organisasi lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Wanita pada umumnya

harus mengatasi lebih banyak rintangan dalam mencapai posisi mereka dalam organisasi sehingga keanggotaan dalam organisasi menjadi lebih penting bagi mereka.

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia	Frekuensi	(%)
<25 tahun	**27**	**64.28**
25-30 tahun	11	26.19
30-40 tahun	4	9.52
>40 tahun	0	0
Jumlah	42	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuisioner, 2016

Berdasarkan data responden dari 42 kuisioner yang disebarkan menunjukan bahwa pada umumnya usia responden yang berumur <25 tahun yang mencapai 64.28%. hal tersebut dikarenakan pada usia tersebut lebih cekatan dan cakap dalam menghadapi konsumen.

Nitisemito (2000) menyatakan bahwa, pegawai yang libih muda cenderung mempunyai fisik yang kuat, sehingga diharapkan dapat bekerja keras dan pada umumnya mereka belum berkeluarga atau bila berkeluarga anaknya relatif masih sedikit.

Tabel 4.3
Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	(%)
SMP	0	0
SMA	**39**	**92.85**
Sarjana	3	7.14
Jumlah	42	100%

Sumber : hasil Pengolahan Data Kuisioner, 2016

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 92.85%. Karena karyawan bisa melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi lagi, agar bisa menambah ilmu pengetahuan dan kemungkinan besar dapat berpengaruh terhadap kenaikan jabatan serta membantu pencapaian-pencapaian organisasi.

Pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan Soekidjo Notoatmojo (2003).

4.2 Analisis Deskriptif

4.2.1 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Kerja

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan Kerja

No	Indikator	Skor		%	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	**Pekerjaan itu sendiri**	**159**	**210**	**75.71**	**Baik**
2	Promosi	157	210	74.76	Baik
3	Gaji	133	210	63.33	Cukup
4	Teman Kerja	143	210	68.10	Baik
5	Supervisi	134	210	63.81	Baik
Total		726	1050	69.14	Baik
Jumlah Skor Ideal		42x5x5=1050			
Persentase		(726/1050)x100%=69.14%			**Baik**

Sumber: Kuisioner (data diolah), 2016

Berdasarkan tabel 4.5 tersebut variabel kepuasan kerja memperoleh skor total sebesar 726. Skor tersebut bila dibandingkan dengan skor ideal sebesar 1050, memperoleh persentase sebesar 69.14% berada pada kriteria baik terletak pada interval 68.01%-84.00%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.5, diketahui bahwa indikator pekerjaan itu sendiri skornya yang paling besar yaitu sebesar 75.71% dan indikator gaji skornya yang paling kecil yaitu sebesar 63.81%.

4.2.2 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Komitmen Organisasi

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Komitmen Organisasi

No	Indikator	Skor		%	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	**Afektif**	**142**	**210**	**67.62**	**Cukup**
2	Normatif	130	210	61.90	Cukup
3	Berkelanjutan	131	210	62.38	Cukup
Total		403	630	63.97	Cukup
Jumlah Skor Ideal		42x5x5=630			
Persentase		(403/630)x100%=63.97%			**Cukup**

Sumber: Kuisioner (data diolah), 2016

Berdasarkan tabel 4.11 tersebutvariabel komitmen organisasi memperoleh skor total sebesar 403. Skor tersebut bila dibandingkan dengan skor ideal sebesar 630, memperoleh persentase sebesar 63.97% berada pada kriteria cukup terletak pada interval 52.01%-68.00%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.11 diketahui bahwa

indikator afektif skornya yang paling besar yaitu sebesar 67.62% dan indikator normatif skornya yang paling kecil sebesar 61.90%.

4.2.3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Perilaku Kewargaan Organisasi

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Perilaku Kewargaan Organisasi

No	Indikator	Skor		%	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	***Alturism***	**172**	**210**	**81.90**	**Baik**
2	*Courtesy*	169	210	80.48	Baik
3	*Sportmanship*	166	210	79.05	Baik
4	*Civic Virtue*	170	210	80.95	Baik
5	*Conscientiousness*	121	210	57.62	Cukup
Total		798	1050	76.00	Baik
Jumlah Skor Ideal		42x5x5=1050			
Persentase		(798/1050)x100%=76.00%			**Baik**

Sumber: Kuisioner (data diolah), 2016

Berdasarkan tabel 4.15 tersebut variabel perilaku kewargaan organisasi memperoleh skor total sebesar 798. Skor tersebut bila dibandingkan dengan skor ideal sebesar 1050, memperoleh persentase sebesar 76.00% berada pada kriteria baik terletak pada interval 68.01%-84.00%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.15, diketahui bahwa indikator *alturism* skornya yang paling besar yaitu sebesar 81.90% dan indikator *conscientiousness* skornya paling kecil yaitu sebesar 57.62%.

4.3 Analisis Verivikatif

Analisis Regresi Linier Berganda

Guna mengetahui bentuk kepuasan kerja (X1) dan komitmen organisasi (X2) dan perilaku kewargaan organisasi (Y) digunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS 17 *for windows*, diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

Hasil Analisis Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.081	1.231		9.816	.000
	Kepuasan	.215	.094	.341	2.279	.028
	Komitmen	.467	.151	.461	3.086	.004

Perilaku Kewargaan Organisasi=12.081+0.21Kepuasan Kerja+0.467Komitmen Organisasi

Untuk itu dari hasil perhitungan tersebut maka dapat diinterpretasikan adalah sebagai berikut:

- Apabila diasumsikan untuk kepuasan kerja sebesar 1, komitmen organisasi sebesar 0, maka kepuasan kerja akan menjadi:

12.081+0.215(1)+0.467(0)=12.296

- Apabila diasumsikan untuk komitmen organisasi sebesar 1, kepuasan kerja sebesar 0 maka kepuasan kerja akan meningkat menjadi:

12.081+0.215(0)+0.467(1)=12.548

Uji Simultan

Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan uji simultan melalui uji F yang diperoleh melalui tabel anova seperti disajikan pada tabel berikut:

Tabel Anova untuk Pengujian Secara Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.212	2	58.606	23.479	.000[b]
	Residual	97.349	39	2.496		
	Total	214.561	41			

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors: (Constant), Komitmen, Kepuasan

Hasil perhitungan pada tabel, menunjukan nilai F_{hitung} dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 39$ adalah 23.479 sengan Sig = 0.000. Pengujian dengan membandingkan Sig = 0.000 dengan α = 5% (0,05) maka Ho ditolak. Apabila pengujian dengan membandingkan $F_{hitung} = 23.479 > F_{tabel} = 3.23$ dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 39$ pada α = 5% (0.05) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari uji ini bahwa secara bersama-sama (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasn kerja dan komitmen organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.

Koefisienn Determinasi

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739[a]	.546	.523	1.57992

Pada tabel 4.18 di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi adalah sebesar 0.739. Selain koefisien korelasi, pada tabel diatas juga disajikan nilai R-square (0.546) yang dikenal dengan istilah koefisien determinasi (KD) yang dihitung dari mengkuadratkan koefisien korelasi

$$KD = (0.739)^2 \times 100\% = 54.6\%$$

Variabel perilaku kewargaan organisasi dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebesar 54.6% sedangkan sisanya 45.4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Koefisien Determinasi secara Parsial Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi

Model		Standardized Coefficients			Correlations		
		Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)		9.816	.000			
	Kepuasan	.341	2.279	.028	.660	.343	.246
	Komitmen	.461	3.086	.004	.697	.443	.333

Berikut disajikan hasil penerapan secara parsial antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi dengan rumus $beta \times zero\ order$:

- **Variabel kepuasan kerja = 0.341 × 0.660 × 100% = 22.51%**

  Dari hasil diatas, diketahui nilai koefisien determinasi kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi sebesar 22.51%. Artinya variabel kepuasan kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap OCB sebesar 22.51%.
- **Variabel komitmen organisasi = 0.461 × 0.697× 100% = 32.13%**

  Dari hasil diatas, diketahui nilai koefisien determinasi komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi sebesar 32.13%. Artinya variabel komitmen organisasi secara parsial mempunyai pengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi sebesar 32.13%.

V.KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai teori dan konsep mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kerwargaan di Kopo Factory Outlet Bandung, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja di Kopo Factory Outlet Bandung yang terdiri dari 5 indikator, yaitu pekerjaan itu sendiri, promosi, gaji, teman kerja, dan supervisi yang secara umum variabel kepuasan kerja termasuk dalam kriteria baik. Indikator pekerjaan itu sendiri memiliki persentase terbesar diantara indikator lainnya. Hal ini dikarenakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan sesuai dengan keinginan karyawan, akan tetapi indikator gaji mendapat persentase terkecil dan termasuk pada kategori cukup. Hal ini mengingat biaya hidup yang tinggi yang menjadi alasan gaji yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan karyawan.
2. Komitmen organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung yang terdiri dari 3 indikator yaitu afektif, normatif, dan berkelanjutan secara umum variabel komitmen organisasi termasuk pada kriteria cukup. Indikator afektif memiliki persentase terbesar diantara indikator lainnya. Hal ini dikarenakan karyawan merasa bangga menjadi bagian dari organisasi tersebut, akan tetapi indikator afektif memiliki persentasi terkecil dan termasuk pada kategori cukup. Hal ini dikarenakan kurangnya rasa tanggung jawab karyawan untuk tetap bertahan di organisai tersebut.
3. Perilaku kewargaan organisasi di Kopo Factory Outlet Bandung yang terdiri dari 5 indikator yaitu *alturism, courtesy, sportmanship, civic virtue, dan conscientiousness* secara umum variabel perilaku kewargaan organisasi termasuk pada kriteria baik. Indikator alturism memiliki persentase terbesar diantara variabel lainnya. Hal ini dikarenakan karyawan bersedia membantu rekan kerja yang beban kerjanya berlebih,

akan tetapi indikator conscientiousness memiliki persentase terkecil dan termasuk pada kategori cukup. Hal ini dikarenakan karyawan tidak mematuhi kebijakan organisasi.

4. Secara simultan dan parsial pengujian hipotesis menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap perilaku kewargaan organisasi. Berdasarkan hasil pengujian besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap perilaku kewargaan organisasi dapat diketahui bahwa variabel komitmen organisasi memberikan pengaruh yang paling besar dibandingkan dengan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan di Kopo Factory Outlet Bandung, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat di gunakan oleh Kopo Factory Outlet Bandung sebagai berikut :

1. Perusahaan perlu memperhatikan masalah gaji untuk memenuhi kebutuhan karyawannya, sehingga kepuasan kerja dapat terpenuhi dan dapat memberikan dampak postif bagi perusahaan untuk meningkatkan perilaku kewargaan organisasi.
2. Perusahaan perlu memberikan perhatian dan pelatihan terhadap karyawan terkait komitmen normatif agar karyawan merasa bagian dari perusahan tersebut sehingga dapat memenuhi tanggung jawab untuk tetap bertahan pada perusahaan.
3. Perusahaan perlu meningkatkan pengawasan mengingat karyawan cenderung tidak mematuhi kebijakan yang dibuat perusahaan, sehingga indikator yang mempunyai persentase terkecil yaitu *conscientiousness* dapat terpecahkan untuk meningktkan perilaku kewargaan organisasi.
4. Perilaku kewargaan oraganisasi dinilai sangat penting untuk keberlangsungan organisasi, maka dari itu perusahaan perlu mengkaji lebih lanjut variabel-variabel lainnya untuk meningkatkan perilaku kewargaan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Nasichudin dan Misbahuddin Azzuhri: 2013, *Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi pada Karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Malang.* Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Brawijaya

Ai rohayati : 2014, *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia*. SMART - Studi & Management Research Vol.XI ISSN 1693-4474

Albert Kurniawan : 2015, *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior PT X Bandung.* Jurnal Manajemen Vol 15

Arif Hidayat dan Ratna Kusumawati : 2014, *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Di PT. Argamukti Pratama Semarang*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang

Arum Darmawati, Lina Nur Hidayati, Dyana Herlina S : *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan komitmen organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Studi Pada Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.*

As'ad, Moh: 2004, *Psikologi Industri*. Edisi ke empat. Liberty. Yogyakarta

Debora Eflina Purba dan Ali Nina Liche Seniati: 2004, *Pengaruh Kepribadian Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. Makara, Sosial Humaniora Vol 8 105-111

Dendy Hendarto : 2013 , *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Negeri Sipil Dinas Perikanan Dan Peternakan Pemerintah Kota Samarinda*. Sripsi Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1925 Samarinda

Gita Andriani, M. As'ad Djalali, dan Dian Sofiah : *Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan*. Jurnal Penelitian Psikologi Vol 3 No 1, 341-354

I Gusnti Ayu Agung Yesika Yuniar, Harlina Nurtjahjanti, Diana Rusmawati : 2011, *Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Resiliensi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Kantor Pusat PT. BPD Bali*. Jurnal Psikologi Undip Vol 9

Johannes dan Paul Silitonga : 2013, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Orgaisasi terhadap Perilaku Citiznship Karyawan PT. Lontar Papyrus Pulp & Paper Industry Kabupaten Tanjung Jabung Barat Jambi*. Jurnal Dinamika Manajemen Vol 1 ISSN 2338 – 123X

Kinicki, Angelo and R. Kreitner : 2005, *Organizational Behavior Key concepts skills and best Practice*, Mc Graw-Hill, New York

Merry Ristiana M : 2013, Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar. Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen Vol. 9

Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. (1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. New York: Academic Press.

Nitisemito, Alex. S, Pembelanjaan Perusahaan, Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia, 2000

Robbins SP, dan Judge : 2007, *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat

Soekidjo Notoatmodjo. (2003). Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Sopiah : 2008, *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta : C.V Andi Offset

Sugiyono : 2009, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung : CV Alfabeta

Sugiyono : 2012, *Metode Penelitian Pendidikan,* Bandung : CV Alfabeta

Susatyo Yuwono, Kartika Putri Susanto, dan Verry Ferdiana : 2014, *Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Seminar Nasional dan Call for Paper ISBN 978-602-70429-1-9

Umi Narimawati : 2007, *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia,* Jakarta : Agung Media

Umi Narimawati : 2008 , *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, Bandung: Agung Media