JIMM UNIKOM
Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI PT.HAIER SALES INDONESIA CABANG BANDUNG

THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMEN TO THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN PT.HAIER SALES INDONESIA BANDUNG BRANCH

Vanny Ayu Saraswati
Dr. Dedi Sulistyo,S.T.,M.T
Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)

ABSTRAK

Salah satu peningkatan aktivitas bisnis internasional ditandai dengan meningkatnya investasi asing langsung. Investasi yang dilakukan oleh perusahaan multinasional menciptakan semakin ketatnya persaingan industri dalam melaksanakan strategi global. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi Haier agar tetap bertahan dan terus berkembang dalam pengelolaannya untuk mempertahankan lingkungan industrinya, karena itu Haier juga dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian manajemennya dengan cara meningkatkan kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior*. Namun kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* di PT.Haier Sales Indonesia masih dirasakan lemah secara situasional dan kondisional ditandai dengan adanya tingkat kehadiran yang rendah, tingkat kemangkiran karyawan yang tinggi dan rata rata intensi *turnover* karyawan sebesar 22%, karena apabila tingkat intensi keluar karyawan mencapai 2% ke atas dikategorikan tinggi.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*, mengetahui hubungan antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* secara parsial dan simultan.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah PT.HSI, Unit observasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT.HSI cabang Bandung.Jumlah karyawan di PT.HSI cabang Bandung yaitu sebanyak 136 orang.Pada penelitian ini, digunakan dua jenis analisis yaitu (1) analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan (2) analisis verifikatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis (verifikatif) pada penelitian ini menggunakan alat uji Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modeling)* dan diolah menggunakan LISREL 8.70.

Hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan komitmen organisasi.Adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, adanya pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dan adanya pengaruh kepuasan kerja dan komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara bersama sama.

Kata Kunci :Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*, LISREL 8.70.

ABSTRACT

One of the increase in international business activity is characterized by increasing foreign direct investment. Investments made by multinational companies create increasing competition in the industry in implementing the global strategy. It became a challenge for Haier to survive and continue to grow in its management to maintain its industrial surroundings, therefore Haier is also required to improve the ability and expertise of its management by increasing employee job satisfaction, organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior. However, job satisfaction, organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior in PT.Haier Sales Indonesia still felt weak situation and condition characterized by the presence of a low level, high employee absenteeism and employee turnover intention average of 22%, because if the level of intentions out employee reaches 2% and above categorized as high.

The purpose of this study was to determine job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior, determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment to investigate the influence job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior partially and simultaneously.

The unit of analysis in this study is PT.HSI, the unit of observation in this study were all employees in PT.HSI Bandung Branch. The number of employees in the branch PT.HSI Bandung as many as 136 people.In this study, used two types of analysis: (1) descriptive analysis especially for qualitative variables and (2) analysis of verification of testing the hypothesis by using statistical tests.Analysis (verification) in this study using the test equipment Structural Equation Model (Structural Equation Modeling) and processed using LISREL 8.70.

The results of the analysis and discussion undertaken by the researchers that relate job satisfaction and organizational commitment.The influence of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior, the influence of organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior. And their influence job satisfaction and commitment to the Organization Organizational Citizenship Behavior with the same.

Keywords : Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, LISREL 8.70

Pendahuluan

Era persaingan global seperti sekarang ini perkembangan dunia usaha begitu pesat menyebabkan persaingan semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktifitasnya. Salah satu peningkatan aktivitas bisnis internasional ditandai dengan meningkatnya investasi asing langsung (*Foreign Direct Investment - FDI*). Investasi yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan multinasional menciptakan semakin ketatnya persaingan industri dalam melaksanakan strategi global.Prioritas Haier di masa depan adalah memproduksi produk untuk memenuhi tuntutan dari konsumen. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi Haier agar tetap bertahan dan terus berkembang dalam pengelolaannya untuk mempertahankan lingkungan industrinya, karena itu Haier juga dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian manajemennya.

Sebagai sebuah perusahaan industri, banyak unsur yang berperan dan mendukung berfungsinya operasional perusahaan, salah satu unsur utama pendukung tersebut adalah sumber daya manusia (SDM) yang padat karya dan berkualitas tinggi (Handoko, 2003:51).Kinerja yang baik menuntut "perilaku sesuai" karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku ini disebut juga dengan *organizational citizenship behaviour (OCB)* (Edi, 2010:67). Keinginan karyawan untuk bekerja dengan kualitas yang baik dan berusaha menciptakan layanan terbaik merupakan indikasi dari *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. Dalam penelitian ini *Organizational Citizenship Behaviour diukur menggunakan 5 dimensi yaitu altruism, sportsmanship,Conscientiousness, courtesy, civic virtue.*

Banyak faktor yang dapat membentuk *Organizational Citizenship Behavior*, salah satunya yang terpenting adalah kepuasan kerja, pernyataan tersebut sangat logis yang menganggap bahwa kepuasan kerja merupakan penentu utama *Organizational Citizenship Behavior* karyawan (Robbins, 2015:53). Dalam penelitian ini kepuasan kerja diukur menggunakan 5 dimensi yaitu kepuasan terhadap gaji, promosi, rekan kerja,atasan, dan pekerjaan itu sendiri.

Kepuasan kerja juga merupakan salah satu alasan meningkatkan komitmen organisasional, Individu yang merasa puas akan pekerjaanya akan memiliki komitmen terhadap perusahaan dan begitu sebaliknya apabila individu tersebut tidak puas akan pekerjaannya maka sulit untuk memiliki komitmen terhadap perusahaan (Shah et al., 2012). Kepuasan kerja terhadap apa yang karyawan dapatkan dalam organisasi akan membentuk komitmen organisasi terhadap organisasi dan selanjutnya akan mampu menumbuhkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan pada latar belakang penelitian, maka dilakukan identifikasi masalah yaitu :

1. Kepuasan kerja di PT.Haier Sales Indonesia Cabang Bandung masih rendah dan belum optimal.
2. Komitmen Organisasi di PT.Haier Sales Indonesia cabang Bandung masih tergolong rendah.
3. *Organizational Citizenship Behaviour* di PT.Haier Sales

Indonesia cabang Bandung masih rendah.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan kerja, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* di PT.Haier Sales Indonesia
2. Apakah kepuasan kerja berhubungan dengan komitmen organisasi di PT.Haier Sales Indonesia.
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* di PT.Haier Sales Indonesia cabang Bandung secara parsial.
4. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT.Haier Sales Indonesia cabang Bandung secara simultan.

Kajian Pustaka

Kepuasan Kerja

Robbins and Judge (2015:40) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah Suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya.Handoko (2001:193) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka.Kepuasan kerja merupakan cermin perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Ivancevich et al. (2005: 90) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Hal tersebut dihasilkan dari persepsi mereka mengenai pekerjaan mereka dan tingkat kesesuaian antara individu denganorganisasi.Luthans (2011:141), Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik mereka memberikan hal-hal yang dianggap penting terhadap pekerjaan mereka.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap atau cara pandang akan puas atau tidak puasnnya karyawan terhadap pekerjaannya. Jika karyawan merasakan hal-hal yang positif mengenai pekerjaannya maka dengan kata lain karyawan tersebut telah mendapatkan kepuasan kerja tapi jika hal-hal negatif yang justru mereka rasakan maka ketidakpuasan kerjalah yang mereka dapatkan.

Komitmen Organisasi

Robbins and Judge (2015:100) komitmen organisasi adalah Suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuannya dan keinginanya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.Ivancevich et al. (2005: 234), komitmen organisasi adalah Perasaan identifikasi, keterlibatan, dan kesetiaan yang diekspresikan olehkaryawan terhadap perusahaan.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah keyakinan dan keinginan karyawan untuk tumbuh,

berkembang bersama organisasi dan mempertahankan keanggotaannya dalam organisasitersebut.

Organizational Citizenship Behavior

Robbins dan Judge (2009:40) mendefinisikan *Organizational Citizeship Behavior* adalah Perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.Organ (dalam Purba & Seniati, 2004: 106) menjelaskan bahwa *Organizational Citizeship Behavior* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi.Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberi hukuman.

John, Robert dan Michael T.Matteson (2011:149) *Organizational Citizeship Behavior* adalah Persepsi kepribadian dan sikap yang prososial dan bersikap kooperatif, peduli dan saling membantu antar sesama.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa *Organizational Citizeship Behavior* merupakan perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan *performance*, tidak diperintahkan secara formal, perilaku yang bersifat suka rela, dan bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal- hal yang mengedepankan kepentingan organisasi.

Kerangka Pemikiran

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memberikan balasan kepada organisasi berupa kelekatan dengan organisasi dan berperilaku sebagai anggota yang baik. Dengan adanya kepuasan kerja, karyawan akan melakukan tindakan yang menurutnya menyenangkan seperti membantu rekan kerja dalam mengerjakan pekerjaannya yang terlalu banyak tanpa ada rasa keterpaksaan.Hal ini kemudian didukung oleh penelitian Murphy et al (2002) bahwa kepuasan kerja berhubungan positif atau signifikan dengan OCBdimana peran kepuasan kerja sangat menentukan dalam pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

Karyawan yang puas tampaknya cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka.Selain itu, karyawan yang puas mungkin lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaan karena mereka ingin merespons pengalaman positif mereka. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2015:53) tentang kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* bahwa kepuasan kerja merupakan penentu utama OCB karyawan dan penelitian Organ Podsakoff dan MacKenzie (2006:16) bahwa kepuasan kerja mempengaruhi OCB.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi agar organisasi dapat terus bertahan serta meningkatkan jasa dan produk yang dihasilkannya.Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2015:355) yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya komitmen organisasi dari karyawan yang tinggi.Demikian puladengan yang dikemukakan oleh Steven l Mc Shane (2015:109) bahwa karyawan dengan tingkatkomitmen berkelanjutan yang tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih rendah dan cenderung terlibat dalam perilaku warga organisasi.

Komitmen organisasi pada dasarnya adalah keterlibatan dan loyalitas yang ditampakkan oleh karyawan terhadap organisasinya atau perusahaannya. Berkaitanloyalitas tersebut, maka seorang pekerja akan rela untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya ia kerjakan. Hal ini mengacu dengan yang dikemukakan oleh Anja (2013) dalam penelitiannya yaitu diperoleh hasil bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi komitmen organisasional akan semakin tinggi pula *Organizational Citizenship Behavior*.

Demikian pula dengan yang dikemukakan oleh Chockalingan et. All (2006) yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan, maka karyawan tersebut merasa memiliki kepuasan dalam bekerja dan rela berbuat untuk kemajuan perusahaannya tersebut.

Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan fungsi kepuasan kerja. Berbagai dimensi kepuasan kerja, seperti kepuasan akan gaji, kepuasan akan rekan kerja, supervisi pimpinan dan pekerjaan itu sendiri dibutuhkan oleh para pekerja untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Ketika kebutuhan mereka terpenuhi maka tingkat komitmen organisasi mereka akan menjadi tinggi. Hal ini mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Anja (2013), Kepuasan kerja juga merupakan salah satu alasan meningkatnya komitmen organisasional, individu yang merasa puas akan pekerjaanya akan memiliki komitmen terhadap perusahaan dan begitu sebaliknya apabila individu tersebut tidak puas akan pekerjaannya maka sulit untuk memiliki komitmen terhadap perusahaan. Hal ini mengacu pada penelitian Iverso (2006) bahwa komitmen organisasi adalah predictor terbaik dalamperubahan dibandingkan dengan kepuasan kerja, karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan mengerahkan usaha lebih dalam proyek perubahan guna membangun sikap positif terhadap perubahan.

Hubungan positif antara kepuasan kerja dan komitmen akan bermanfaat bagi manajemen dalam arti bahwa mereka harus melakukan segala upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja untuk meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan

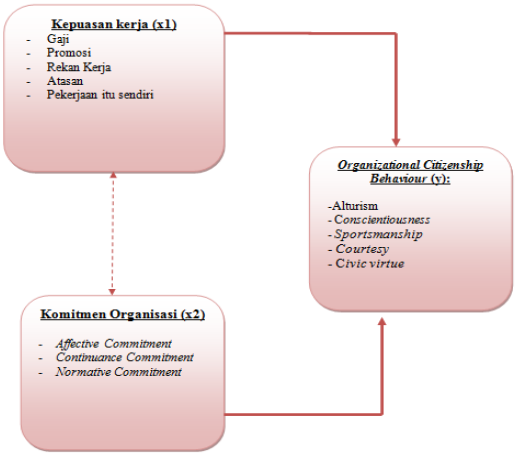
oleh Luthans (2011:151) bahwa hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasional telah diketahui selama bertahun-tahun, pengaruh ini mengacu kepada loyalitas karyawan terhadap organisasi dan jumlah karyawan dalam organisasi

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbin dan Judge (2015:361), bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi.Demikian halnya dengan Tety (2011) yang menyatakan bahwa dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kemunculan *Organizational Citizenship Behavior* pegawai yang mana akan berpengaruh terhadap efektifitas organisasi.

Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah dan Tinjauan Pustaka maka dapt dibangun kerangka pemikiran sebagai berikut :



Hipotesis penelitian ini adalah:

H1 : Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* dikategorikan sudah cukup baik.

H2 : Kepuasan kerja berhubungan dengan komitmen organisasi secara positif.

H3 : Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara parsial.

H4 : Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara simultan

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Metode Dan Alur Pembahasan

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel X terhadap Y yang diteliti. Penelitian

verifikatif menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui data di lapangan. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Operasionalisasi Variabel
Kepuasan Kerja (X1)

Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik mereka memberikan hal-hal yang dianggap penting terhadap pekerjaan mereka (Luthans, 2011:141). Indikator variable ini adalah :

a. Kesesuaian Gaji dengan kebutuhan hidup
b. Sistem penggajian
c. Peluang promosi
d. Komunikasi
e. Kerja sama
f. Tanggung jawab
g. Pengawasan
h. Perhatian
i. Penghargaan
j. Keragaman pekerjaan
k. Kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan

Komitmen Organisasi (x2)

Suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuannya dan keinginanya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasi yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut (Robbins and Judge 2015:100). Indikator komitmen organisai adalah :

a. Perasaan seseorang
b. Kontribusi terhadap organisasi
c. Tujuan organisasi
d. Norma-norma organisasi
e. Keinginan bertahan dengan pekerjaan
f. Kesetiaan terhadap organisasi

Organizational Citizenship Behavior (y)

Persepsi kepribadian dan sikap yang prososial dan bersikap kooperatif, peduli dan saling membantu antar sesama (John, Robert dan Michael T.Matteson 2011:149). Indikator organizational citizenship behavior :

a. Sikap terhadap orang lain / rekan kerja
b. Sikap terhadap suatu permasalahan
c. Sikap terhadap pekerjaan
d. Sikap inisiatif & kesadaran karyawan
e. Peraturan dalam organisasi
f. Informasi
g. Konsultasi
h. Partisipasi karyawan
i. Kemampuan beradaptasi
j. Rasa kepeduliaan terhadap organisasi

Instrumen Penelitian

Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala pengukuran berupa skala Likert. Skala ini merupakan skala interval yang digunakan untuk mengukur item-item pertanyaan. Skor

untuk mengukur jawaban adalah sebagai berikut: skala 1 menunjukan respon sangat tidak setuju (STS), skala 2 menunjukan respon tidak setuju (TS), skala 3 menunjukan respon cukup setuju (CS), skala 4 menunjukan respon setuju (S), skala 5 menunjukan respon sangat setuju (SS**).**

Cara Penentuan Data Populasi

Unit analisis dalam penelitian ini adalah PT.Haier Sales Indonesia, Unit observasi/pengamatan pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT.Haier Sales Indonesia cabang Bandung.Jumlah karyawan di PT.Haier Sales Indonesia cabang Bandung 136 orang. Teknik sensus populasi diambil dengan pertimbangan untuk mengurangi kesalahan yang sangat kecil sehingga data yang dikumpulkan akan lebih baik dan valid.

Teknik Pengumpulan Data

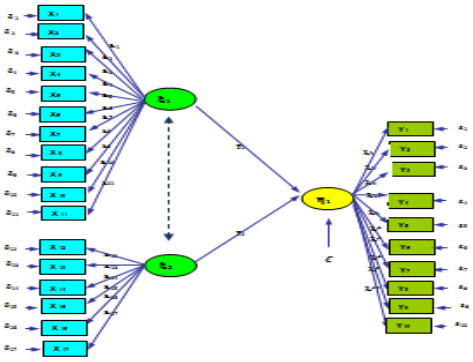
Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Melakukan Observasi
2. Menyebarkan quesioner
3. Melakukan wawancara
4. Dokumentasi

Data primer yang diperoleh dari quesioner disusun dengan skala ordinal berpedoman pada *Likert Summated Rating*. Sebelum kuesioner dipakai untuk mengumpulkan data primer, maka dilakukan uji coba kuesioner terlebih dahulu untuk menguji validitas dan reliabilitasnya.

Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, digunakan dua jenis analisis yaitu (1) analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan (2) analisis kuantitatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Selain dianalisis secara deskriptif untuk menjawab tujuan penelitian, maka selanjutnya dilakukan analisis kuantitatif (verifikatif) dengan menggunakan alat uji Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modeling/SEMl*). SEM merupakan suatu teknik statistik yang menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukuran. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program LISREL (*Linier Struktural Relationship*) 8.70 yang merupakan paket program statistik untuk *Structural Equation Model* (SEM). Pengujian model penelitian untuk mengukur faktor-faktor yang diidentifikasi dilakukan dengan *Confirmatory Fakcor Analysis Approach.*

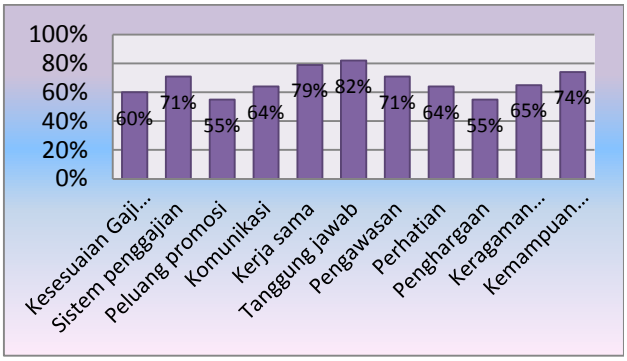


Gambar 3.1

Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*

HASIL DAN PEMBAHASAN

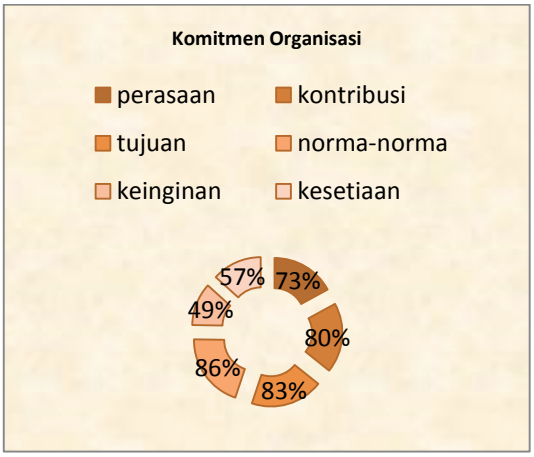
Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja (x1)



Grafik 4.1
Analisis Deskriptif Kepuasan kerja

Grafk 4.1 di atas menunjukan bahwa kepuasan kerja di PT.Haier Sales Indonesia sudah dapat memenuhi target kepuasan kerja karyawan. indicator kesesuaian gaji dengan kebutuhan hidup sebesar 60% dan skor tertinggi ada pada indicator sistem penggajian sebesar 71. indicator peluang promosi mendapat skor sebesar 55% berada dalam kategori cukup.Pada indicator tanggung jawab sebesar 82% kategori baik dan skor terendah ada pada komunikasi sebesar 64% berada kategori cukup. Indicator pengawasan sebesar 71% berada dalam kategori baik dan skor terendah sebesar 55% ada pada indicator penghargaan.Indicator Kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan sebesar 74% dan skor terendah sebesar 65% ada pada indicator keragaman pekerjaan.Rata-rata skor variabel kepuasan kerja yaitu sebesar 67% dan dalam kategori cukup.

Analisis Deskriptif Komitmen Organisasi (x2)

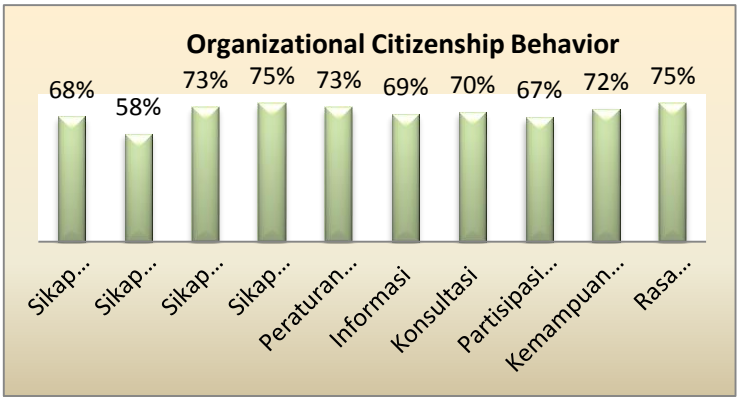


Grafik 4.2
Analisis Deskriptif Komitmen Organisasi

Grafik 4.2 menunjukan bahwa komitmen organisasi di PT.Haier Sales Indonesia masih dalam kategori cukup.skor terbesar 86% berada pada indicator norma-norma organisasi.Pada indicator keinginan bertahan pada pekerjaan mendapat skor sebesar 49% dan berada pada criteria kurang baik. indicator kesetiaan terhadap organisasi mendapat skor sebesar 57% dan berada pada criteria cukup baik. Rata-rata skor variabel komitmen organisasi yaitu sebesar 64% dan berada dalam kategori cukup baik.

Analisis Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior* (y)

Grafik 4.3
Analisis Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior* (y)



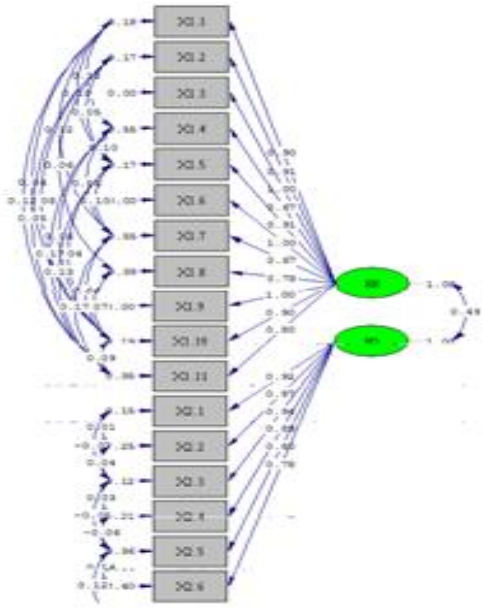
Grafik 4.3 menunjukan bahwa *organizational citizenship behavior* di PT.Haier Sales Indonesia berada dalam kategori cukup baik. Indicator sikap terhadap orang lain / rekan kerja mendapat skor sebesar 68% dan berada dalam criteria cukup baik. Pada dimensi sportsmanship mendapat skor sebesar 62% dan berada dalam criteria cukup baik dengan skor tertinggi sebesar 73% berada pada indicator sikap terhadap pekerjaan dan skor terendah berada pada indicator sikap terhadap suatu permasalahan dengan skor sebesar 58%. Pada dimensi *Conscientiousness*mendapat skor sebesar 74% dan berada pada kategori baik dengan skor tertinggi ada pada indicator Sikap inisiatif & kesadaran karyawandengan skor sebesar 75% dan skor terendah sebesar 73% ada pada indicator peraturan dalam organisasi. Pada dimensi *Courtes*y mendapat skor sebesar 70% dan berada pada kategori baik dengan skor tertinggi sebesar 70% pada indicator konsultasi dan skor terendah sebesar 69% ada pada indicator informasi. Pada dimensi *civic virtue*mendapat skor sebesar 72% dan berada pada kategori baik dengan skor tertinggi sebesar 75% ada pada indikator Rasa kepeduliaan terhadap organisasi dan skor terendah sebesar 67% ada pada indicator partisipasi karyawan. Rata-rata skor variabel *organizational citizenship behavior* yaitu sebesar 68% dan berada dalam kategori cukup baik.

Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis 1 menyatakan bahwa Hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja di PT.HSI berada dalam kategori cukup, dengan rata rata skor variable sebesar 67%.komitmen organisasi berada dalam kategori cukup dengan perolehan skor sebesar 64%, hal ini berarti komitmen organisasi yang dimiliki karyawan PT.HSI sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan. *organizational citizenship behavior* berada dalam kategori cukup dengan perolehan skor sebesar 68%, hal ini berarti *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan PT.HSI sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan kembali.

JIMM UNIKOM
Jurnal Ilmiah Magister Managemen UNIKOM

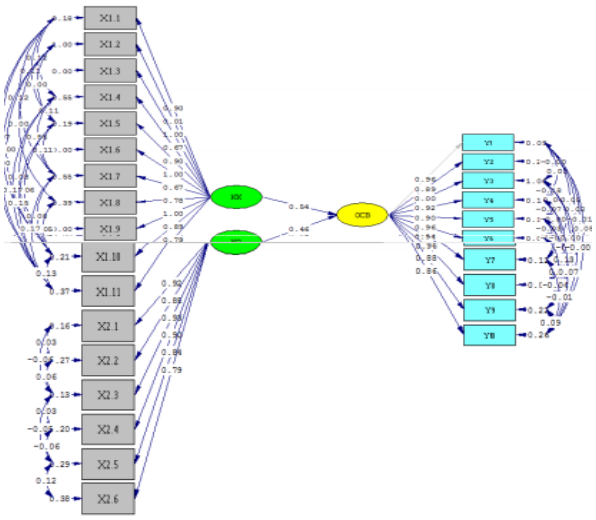
Pengujian hipotesis 2



Model Struktural (standarized) Hubungan Kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasi

Hipotesis 2 menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan komitmen organisasi, dengan hubungan kepuasan kerja dengan komitmen organisasi sebesar 0,49 atau sebesar 49%. Nilai t hitung 7,37% lebih besar dari batas kritis yang ditentukan yaitu ±1,96, sehingga H_0 ditolak, yang berarti terdapat hubungan Kepuasan Kerja(ξ_1)dengan komitmen organisasi (ξ_2).Artinya kepuasan kerja memberikan kontribusi hubungan terhadap komitmen organisasi pada PT.HSI. Dapat dikatakan bahwa kepuasan kerjaberhubungan dengan komitmen organisasi, semakin baik kepuasan kerja maka tingkat komitmen organisasiyang dilakukan semakin tinggi oleh karyawan. Hal ini sesuai dengan teori penghubung yang menyatakan bahwan komitmen organisasi adalah predictor terbaik dalam perubahan dibandingkan dengan kepuasan kerja, karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan mengerahkan usaha lebih dalam proyek perubahan guna membangun sikap positif terhadap perubahan (Iverson,2006).

Pengujian hipotesis 3



Model Struktural Pengaruh Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi terhadap*Organizational Citizenship Behavior*

Hipotesis 3 menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, sebesar 0,54, menunjukkan hubungan yang sedang antara Kepuasan Kerja(ξ_1) *dengan Organizational Citizenship Behavior* (η_1). Nilai t hitung 8,72 lebih besar dari batas kritis yang ditentukan yaitu ±1,96, sehingga H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh Kepuasan Kerja(ξ_1)terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (η_1).

Untuk koefisien variabel laten eksogen Komitmen Organisasi(ξ_2) terhadap variabel laten endogen *Organizational Citizenship Behavior*

(η_1) sebesar 0,46, menunjukkan hubungan yang sedang antara Komitmen Organisasi(ξ_2) dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (η_1). Nilai t hitung 7,82 lebih besar dari batas kritis yang ditentukan yaitu ±1,96, sehingga H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh Komitmen Organisasi(ξ_2)terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (η_1).

Dapat dikatakan bahwa ketika pekerja yang puas seharusnya akan berbicara positif mengenai organisasi, membantu orang lain, dan melebihi ekspektasi normal dalam pekerjaannya, mungkin mereka ingin membalas pengalaman positifnya. Konsisten dengan pemikiran ini, kepuasan kerja terbukti berkorelasi moderat dengan *Organizational Citizenship Behavior*.Bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja individu semakin besar pengaruhnya dalam meningkatkan perilaku kewargaan (*Organizational Citizenship Behavior*) seseorang. Pegawai dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menciptakan kesan positif mengenai individu dan organisasinya, bahkan dapat bekerja lebih diluar tugas utamanya (perilaku OCB), sehingga terciptanya lingkungan kerja yang nyaman.

Kemudian dapat dikatakan juga bahwa komitmen organisasi dan perilaku kewargaan (OCB) mempunyai hubungan yang kuat dan berpengaruh siginifikan. Apabila karyawan bersedia melakukan usaha yang tinggi (dalam hal ini adalah karyawan yang mempunyai komitmen tinggi) akan menghasilkan perilaku diskresioner yang menguntungkan bagi lingkungan kerja dalam organisasinya (OCB). Sehingga dapat dikatakan semakin tinggi tingkat komitmen organisasi seseorang maka akan semakin tinggi pula tingkat perilaku kewargaan (OCB) orang tersebut.Sebaliknya komitmen organisasi yang rendah akan berpengaruh rendahnya tingkat perilaku kewargaa

Pengujian Hipotesis 4

Tabel 4.1
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Laten

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung		Total Pengaruh
			X1	X2	
X1	0,539	0,290		0,123	0,413
X2	0,465	0,216	0,123		0,339
Pengaruh Total					0,752

Pada hipotesis 4 diperoleh perhitungan diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 171,00. Karena nilai F hitung (199,50) > F tabel (3,064), maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh Kepuasan Kerja(ξ_1) dan Komitmen Organisasi(ξ_2)terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (η_1). Maka ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai besar pengaruh sebesar 0,75% atau sebesar 75% artinya bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pengaruh bersama-sama Kepuasan Kerja (ξ_1) dan Komitmen Organisasi (ξ_2) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (η_1) ditunjukkan oleh nilai R square (R^2), nilai R square 0,75 menunjukkan kontribusi/pengaruh Kepuasan Kerja (ξ_1) dan Komitmen Organisasi (ξ_2) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (η_1)

sebesar75,0%, sisanya sebesar 25,0% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, hal ini sesuai dengan teori penghubung bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi, ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya (Robbin dan Judge,2015:361). Serta penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kemunculan OCB (Tety,2011).

KESIMPULAN & SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*di PT.Haier Sales Indonesia cabang Bandung maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. a.Kepuasan Kerja
   Skor tertinggi sebesar 82% berada pada indikator tanggung jawab dan skor terendah sebesar 55% berada pada indikator penghargaan dan peluang promosi.
   b. Komitmen organisasi
   Skor tertinggi sebesar 86% berada pada indikator norma-norma organisasi, dan skor terendah berada pada indikator keinginan bertahan pada pekerjaan sebesar 49%.
   c. O*rganizational citizenship behavior*
   Skor tertinggi sebesar 75 % pada indicator sikap inisiatif & kesadaran karyawan dan rasa kepeduliaan terhadap organisasi, dan skor terendah berada pada indikator sikap terhadap suatu permasalahan sebesar 58%.
2. Hasil analisa menggunakan LISREL dapat diketahui bahwa Kepuasan kerja berhubungan dengan komitmen organisasi sebesar 51%, yang menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi.
3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap O*rganizational Citizenship Behavior* di PT.Haier Sales Indonesia cabang Bandung sebesar 41,3%, terdiri atas pengaruh langsung sebesar 29% dan pengaruh tidak langsung sebesar 12,3%; Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*di PT.Haier Sales Indonesia cabang Bandung sebesar 46%, terdiri atas pengaruh langsung sebesar 21,6% dan pengaruh tidak langsung sebesar 12,3
4. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama sama berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 75%.sisanya sebesar 25,0% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

SARAN

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap*Organizational Citizenship Behavior*, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh PT.HSI :

1. a. Penghargaan yang diberikan di PT.HSI masih kurang baik untuk itu untuk memperbaiki system penghargaan yang diberikan maka dapat dilakukan dengan cara menerapkan penilaian kerja yang adil dan keragaman pekerjaan dengan cara memilih karyawan yang mempunyai kemampuan yang sesuai agar dapat mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Sedangkan peluang promosi dapat diperbaiki dengan cara mempertimbangkan karyawan berdasarkan banyaknya pengalaman, tingkat pendidikan, kejujuran, tanggung jawab, dan prestasi kerja.

b. Keinginan karyawan bertahan pada pekerjaan masih kurang baik, hal ini dapat diperbaiki dengan cara menciptakan sarana untuk menyampaikan ide / keluhan / masalah, menciptakan atmosfir kerja yang menyenangkan, mengapresiasi peningkatan kerja sekecil apapun, dan selalu deteksi hambatan & buat mudah proses kerja karyawan.

c. Sikap menangani suatu permasalahan masih berada dalam kategori cukup rendah, hal ini dapat ditingkatkan dengan cara mengenali permasalahan terlebih dahulu, kemudian temukan fakta berkaitan dengan permasalahan tersebut, kemudian identifikasi masalah tersebut, dan selanjutnya mempertimbangkan jalan keluar.

2. Untuk mendapatkan tingkat Kepuasan Kerja yang Tinggi maka harus meningkatkan komitmen organisasi. Maka dari itu selayaknya perusahaan memberikan motivasi yang tinggi pada setiap karyawannya agar karyawannya dapat bekerja dengan loyal dan merasa di perhatikan sehingga kepuasan kerja karyawan akan tinggi, melalui perbaikan kepuasan kerja masalah pada komitmen organisasi dapat berkurang.

3. Berdasarkan hasil penelitian atas kepuasan kerja yang masih berada dalam kategori cukup. Maka perusahaan diharapkan tetap menjaga konsistensi dari kebijakan- kebijakan yang diberikan kepada karyawan agar karyawan tetap merasa puas akan pekerjaannya perusahaan juga dapat menerapkan kebijakan untuk meningkatkan OCB karyawan dalam hal ketepatan waktu datang ke kantor, serta tanggung jawab terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh perusahaan dengan memberikan *reward* bagi karyawan yang disiplin. *Reward* dapat berupa pemberian pengakuan, pujian, piagam, dll; dan selanjutnya karyawan tersebut akan memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan serta dapat meningkatkan perilaku kewargaan (OCB). Sedangkan untuk komitmen organisasidi PT.HSI yang masih menunjukkan bahwa komitmen organisasibelum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik dapat diselesaikan dengan cara memperbaiki kesetiaan dan keinginan karyawan untuk bertahan pada pekerjaan dan organisasi, Dengan memperhatikan komitmen organisasi ini maka tingkat *OCB* yang dilakukan akan semakin meningkat, karena semakin baik komitmen organisasi yang dilakukan maka tingkat OCB pun akan semakin meningkat.

Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Pascasarjana
Universitas Komputer Indonesia

4. Untuk mengatasi masalah pada OCB maka kepuasan kerja dalam hal ini kesesuaian gaji dengan kebutuhan hidup ,peluang promosi, komunikasi, perhatian, penghargaan dan keragaman pekerjaan harus diperbaiki. Sedangkan masalah pada komitmen organisasi dapat diperbaiki dengan cara meningkatkan kesetiaan dan keinginan karyawan untuk bertahan pada pekerjaan. Dengan memperhatikan kepuasan kerja dan komitmen organisasi ini maka tingkat OCB yang dilakukan akan semakin meningkat, karena semakin baik kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dilakukan maka tingkat OCB pun akan semakin meningkat.
5. Karena keterbatasan peneliti, maka penelitian ini hanya terbatas pada kepuasan kerja dan komitmen organisasional sebagai variabel yang mempengaruhi OCB. Sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat memasukkan faktor - faktor lain yang diduga dapat meningkatkan OCB seperti lingkungan kerja dan budaya organsiasi. Kemudian, penelitian ini hanya terbatas pada PT. HSI, sehingga perlu dilakukan pengembangan penelitian yang dilakukan ditempat lain sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pembanding untuk perbaikan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Chockalingam, A., Campbell, N.R. & Fodor, J.G., 2006. Worldwide Epidemic of

Handoko, T.H, 2003. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit. BPFE.Yogyakarta.

Ivancevich,M.John; Konopaske,Robert; Matteson,T.Michael.2011. Organizational Behavior and Management.Ninth edition.Mc Graw Hill, Irwin.9th edition. ISBN:978-0-07-353050-5.

Luthans, fred. 2008. *Organizational Behavior*. Edisi 11.Singapore:Mc Graw Hill International Edition.ISBN:978-007-125930-9.

Murphy, G., Athanasou, J., & King, N. 2002. *Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior : A Study of Australian Human Service Professionals.* Journal of Managerial Psychology, Emerald, Vol.17(4), pp 287-297. ISSN: 0268-3946

Organ, Dennis W; Philip M Podsakoff; Scott B. MacKenzie, 2006. *Organizational Citizenship Behavior, Its Nature, Antecendents, and Consequences.* California:Sage Publications, Inc

Pradiptya, Anja Raksa. Januari 2013.Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan mediasi komitmen organisasional. Jurnal Ilmu Manajemen. Volume 1 Nomor 1. ISSN:1411-7835.

Purba, Debora Elfina dan Ali Liche Seniati. 2004. Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organizasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.(ONLINE),http://journal.ui.ac.id/upload/artikel/03_Pengaruh%20kepribadian Debora%20Elfina.pdf. 14 Juli 2012

Robbins, P.Stephen; Judge A.Timothy.2015. Perilaku Organisasi. Edisi 16. ISBN:978-979-061-515-1. Jakarta:Salemba Empat

Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A., 2009.*Organizational Behavior*.13th Edition. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey

Sena, Tety Fadhila. 2011. Variabel Antiseden *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Jurnal Dinamika Manajemen. JDM Vol. 2, No. 1, 2011, pp: 70-77. ISSN 2086-0668 (cetak). 2337-5434 (online)

Shah, S. M. A. et al. 2012. *The Impact Of Employee Job Satisfaction On The Organizational Commitment: A Study of Faculty Members of Public Sector Universities of Pakistan*. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business, (Online), Vol.3, No.10, (http://ijcrb.webs.com,diakses 14 Juni 2012)

Wibowo, Edi ; Susilowati, Wiwik. April 2010. Pengaruh kepemimpinan, *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja pegawai. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 10, No. 1, April 2010 : 66 – 73. ISSN 1411-691X.

JIMM UNIKOM
Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM