

## PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*

Novitasari, Yansahrita

Fakultas Manajemen, STIE Trisna Negara Belitang

E-mail : [novitasari.ew13@gmail.com](mailto:novitasari.ew13@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior. This study is a correlational study by taking samples of employees of the Administration at SMK Negeri 1 Semendawai Tribe III. The data collection method uses survey methods and data analysis uses multiple regression analysis. This study found that job satisfaction variable has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, while organizational commitment has no significant effect.*

**Keywords:** *job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan mengambil sampel karyawan bagian Tata Usaha di SMK Negeri 1 Semendawai Suku III. Metode pengumpulan datanya menggunakan metode survey dan analisis datanya menggunakan analisis regresi berganda. Penelitian ini menemukan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior* sementara itu komitmen organisasi pengaruhnya tidak signifikan.

**Kata Kunci:** *kepuasan kerja, komitmen organisasi, organizational citizenship behavior*

## **1. PENDAHULUAN**

Memasuki era globalisasi saat ini, kompetisi antar suatu sekoah antar negeri semakin ketat, karena daya saing antar sekolah yang semakin menunjukkan kualitas terutama manajmen sekolahnya. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut, sekolah harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang sumber daya manusia (SDM). Pengelolaan SDM saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila sekolah tersebut ingin berkembang.

Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior (OCB)*, yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan (Krietner & Kinicki, 2004). Walaupun dirasakan masih langka, tetapi munculnya *OCB* menjadi hal yang positif bagi perusahaan, tak terkecuali di SMK Negeri 1 Semendawai Suku III, yang merupakan salah satu sekolah yang sudah menerapkan *OCB* dalam meningkatkan kinerja karyawan/pegawai disekolah berupa baiknya kualitas pelayanan karyawan kepada para *stakeholder*. Munculnya *OCB* dapat menjadi gambaran adanya kinerja yang tinggi dalam organisasi. *Organizational Citizenship Behavior*

dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin & Judge, 2007).

Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 1995). Ketika seseorang mendapatkan kepuasan kerja dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi, karyawan akan memberikan pelayanan yang baik dan begitu juga sebaliknya, ketika karyawan saja tidak mengalami kepuasan maka pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dalam hal ini mahasiswa dan dosen bisa tidak memuaskan.

Kepuasan kerja diartikan sebagai tanggapan emosional seseorang terhadap aspek-aspek di dalam atau pada keseluruhan pekerjaannya (Nawawi, 1998). Keadaan emosional atau sikap seseorang tersebut akan diperlihatkan dalam bentuk tanggung jawab, perhatian, serta perkembangan kinerjanya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh kepuasan kerja terhadap *OCB* Tata Usaha SMK Negeri 1 Semendawai Suku III dan pengaruh komitmen organisasi terhadap *OCB* Tata Usaha SMK Negeri 1 Semendawai Suku III. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional dari sebuah pekerjaan (Krieter & Kinicki, 2004). Dari pengertian tersebut di atas, perasaan positif maupun negatif yang dialami karyawan menyebabkan seorang dapat mengalami kepuasan maupun ketidakpuasan kerja merupakan masalah yang kompleks, karena berasal dari berbagai elemen kerja, misalnya terhadap pekerjaan mereka sendiri, gaji/upah, promosi, supervisi, rekan kerja, ataupun secara keseluruhan. Dari berbagai penelitian yang telah banyak dilakukan, ketika karyawan ditanya tentang respon dari pekerjaan yang telah mereka lakukan, hasilnya bervariasi untuk berbagai elemen kerja. Dari hasil penelitian, secara umum karyawan merasakan kepuasan secara keseluruhan (Robbins & Judge, 2007). 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. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Allen dan Mayer dalam Greenberg & Baron (2003) mengemukakan tiga dimensi komitmen organisasi. Pertama, komitmen afektif (*affective commitment*). Mengacu pada keterikatan emosional, identifikasi serta keterlibatan seorang karyawan pada suatu organisasi. Komitmen afektif seseorang akan menjadi lebih kuat bila pengalamannya dalam suatu organisasi konsisten dengan harapan-harapan dan memuaskan pada dasarnya dan sebaliknya. Komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi karena ia memang setuju dengan organisasi itu dan memang berkeinginan melakukannya. Pegawai yang mempunyai komitmen afektif yang kuat tetap bekerja dengan perusahaan karena mereka menginginkan untuk bekerja di perusahaan itu. Kedua, komitmen berkelanjutan.

Menurut Organ dan Ryan (1994), *organizational citizenship behavior* adalah perilaku-perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi/ karyawan yang: tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dan merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan latihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya. Organisasi tergantung pada perilaku *OCB* dari karyawan untuk

membantu koleganya yang sedang mempunyai masalah, menciptakan suatu iklim kerja yang positif, dengan sabar menghadapi gangguan tanpa mengeluh dan menjaga asset yang dimiliki organisasi (Lovell, 1999). *Conscientiousness*, mengacu pada seorang karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan (dalam hal berperilaku) dilakukan dengan cara melebihi atau di atas apa yang telah disyaratkan oleh organisasi/ perusahaan. *Sportsmanship* (sikap sportif), merupakan suatu sikap yang lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek negatif. Memberikan rasa toleransi terhadap gangguan pada pekerjaan, yaitu ketika seorang karyawan memikul pekerjaan yang tidak mengenakkannya harus mengemukakan keluhan atau komplain. *Courtesy* (kebaikan), Merupakan perilaku-perilaku baik, misalnya perilaku membantu seseorang mencegah terjadinya suatu permasalahan atau membuat langkah-langkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah. Kebaikan (*courtesy*) menunjuk pada tindakan pengajaran kepada orang lain sebelum dia melakukan tindakan atau membuat keputusan yang berkaitan dengan pekerjaannya. *Civic Virtue*, merupakan tindakan yang dilakukan untuk ikut serta mendukung fungsi-fungsi administrasi organisasi. Perilaku yang dapat dijelaskan sebagai partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian, misalnya menghadiri rapat, menjawab surat-surat dan selalu mengikuti isu-isu terbaru yang menyangkut organisasi.

Mahendra (2009), meneliti pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pegawai bagian umum kantor sekretariat daerah Kabupaten Semarang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap *OCB*, terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap *OCB*, terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap *OCB* dan terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *OCB*.

## 2. METODE

Berdasarkan jenis riset, penelitian ini merupakan penelitian korelasional. Penelitian ini akan mengukur pengaruh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship Behavior*. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai derajat perasaan individu terhadap pekerjaan yang ditimbulkan dari selisih antara yang seharusnya diterima dengan yang diterima yang nanti terdiri tiga faktor, yaitu pengakuan, kompensasi, dan supervisi. Komitmen Organisasi didefinisikan sebagai sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya, yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu: komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* didefinisikan sebagai suatu perilaku karyawan yang melebihi apa yang distandarkan, yang terdiri dari lima dimensi, yaitu mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), ketelitian (*conscientiousness*), sikap anggota organisasi yang bijak/baik (*civic virtue*), sikap sportif (*sportsmanship*), dan rasa hormat (*courtesy*). Populasi dalam penelitian ini Guru dan Staff Tata Usaha SMK Negeri 1 Semendawai Suku III berjumlah 69 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner.

Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai kepuasan kerja yang dikembangkan dari *Minnesota Satisfaction Questionnaire*, kuesioner komitmen organisasi dikembangkan dari kuesioner Allen dan Mayer (1990), dan kuesioner *organizational citizenship behavior* dari Organ & Konovsky (1988). Seluruh variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan skala 1 sampai 5. Masing-masing alternatif jawaban akan diberi nilai numerik sebagai berikut: sangat tidak setuju=1, tidak setuju= 2, netral=3, setuju=4, dan sangat setuju=5.

Hasil uji coba instrumen ditemukan bahwa instrumen untuk mengukur kepuasan kerja memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,86, komitmen organisasi sebesar 0,80, dan *OCB* sebesar 0,82. Dengan demikian seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar jika dibandingkan dengan nilai patokan yang ditetapkan yaitu sekitar 0,6 (Ghozali, 2007).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji asumsi klasik yang terkait dengan uji normalitas menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini untuk variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* adalah normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dapat dipenuhi. Begitu juga asumsi multikolinearitas, hasilnya menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Hasil pengujian ditemukan kolinearitas variabel kepuasan kerja dan komitmen sebesar 0.123 atau 12%. Oleh karena nilai ini masih di bawah 95%, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas yang serius. Hasil uji heteroskedastisitas dengan scatterplot menunjukkan tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi rokedastisitas. Dengan demikian seluruh asumsi klasik dapat dipenuhi.

Secara keseluruhan penelitian ini menemukan bahwa besarnya pengaruh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *OCB* sebesar 38,8%, Hal ini berarti 38,8% variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat menjelaskan variabel *OCB*, dan sisanya sebesar 61,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian.

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *OCB*, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,01. Konstanta (a) sebesar 1,825, koefisien gaya kepemimpinan (b) sebesar 0,631. Temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mahendra (2009). Dengan demikian kepuasan kerja yang dirasakan oleh Tata Usaha SMK Negeri 1 Semendawai Suku III memengaruhi tingkat *OCB* karyawan. Komitmen organisasi ternyata tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *OCB*.

Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,635, yang berarti lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahendra (2009) dan Wahyuningsih (2009), tetapi sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh William dan Anderson (1991), yang menemukan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *OCB*. Perbedaan ini dimungkinkan karena *OCB* merupakan perilaku yang melebihi apa yang distandarkan karyawan (*beyond expectations*), sehingga komitmen organisasi yang tinggi tidak selalu menyebabkan seseorang melakukan *OCB*. Karyawan yang merasa memiliki komitmen normatif dan berkelanjutan yang tinggi, cenderung netral untuk komitmen afektifnya. Hal ini akan berbeda jika karyawan memiliki komitmen afektif, karena sifatnya lebih dalam dibandingkan komitmen yang lain, dengan kata lain, seseorang yang memiliki komitmen afektif merasakan adanya ikatan dengan organisasi karena hal-hal dirasakan sendiri oleh karyawan, bukan dari luar seperti halnya komitmen normatif dan komitmen berkelanjutan, sehingga dorongan untuk melakukan *OCB* lebih besar jika seseorang memiliki komitmen afektif yang tinggi.

### 4. SIMPULAN

1. Variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja Tata Usaha SMK Negeri 1 Semendawai Suku III dengan koefisien sebesar

- 0.650 dan signifikan pada 0,000. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *OCB*, didukung.
2. Variabel komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap variabel *OCB* Tata Usaha SMK Negeri 1 Semendawai Suku III, dengan koefisien sebesar -0.52 dan signifikan pada 0,625. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyebutkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap *OCB*, tidak didukung.
  3. Besarnya pengaruh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *OCB* sebesar 38,8%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N.J., & Mayer, J.P. (1990) "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commit *Pengaruh*
- Kepuasan Kerja dan .... (Arum Darmawati, dkk.) 17 ment to the Organization". Journal of Occupational Psychology, No. 63: 1-18.*
- Ghozali, Imam (2007) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang:Badan Penerbit UNDIP
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (2003) *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice-Hall International
- Griffin, R.W. (2004) *Management, 7th edition*. Massachusetts: Houghton Mifflin
- Company Krietner, R. & Kinicki, R (2004) *Organizational Behavior, 6th edition*. New York: McGrawHill
- Lovell, Sharon E. (1999) *Does Gender Affect the Link Between Organizational Citizenship Behavior and Performance Evaluation*. [http://www.findarticles.com/cf\\_0/m2294/1999\\_Sept/58469481/print.jhtml](http://www.findarticles.com/cf_0/m2294/1999_Sept/58469481/print.jhtml).
- Luthans, F. (1995) *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill
- Mahendra, Rully (2009) "Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Bagian Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang". *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang
- Nawawi (1998) *Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Jakarta: Prehalindo
- Organ, D. W. & Ryan, K. (1994) "A Metaanalytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior". *Personnel Psychology*,
- Vol. 48 Organ, D.W. & Konovsky, M. (1988) "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior". *Journal of Applied Psychology*, 74(1)
- Robbins, S. & Judge, T. (2007) *Organizational Behavior, 12th edition*. New York: Prentice Hall
- Sloat, Kim C (1999) "Organizational Citizenship: Does Your Firm Inspire Employees To Be "Good Citizens?". *Profesional Safety*. April Wahyuningsih, Titik (2009) "Pengaruh

Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

*Skripsi* tidak dipublikasikan

William, L.J. & Anderson, S.E. (1991) “Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational

Citizenship and In-Role Behaviors”. *Journal of Management September 1991 17: 601-617*