

Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

(Studi Kasus pada Karyawan *Call Center* 108 PT Infomedia Nusantara Bandung)
The Influence of Compensation and Career Development in Organizational Citizenship
Behaviour (OCB)

(Case Studies on Call Center Employees 108 PT Infomedia Nusantara Bandung)

¹Frieska Oktariyani

¹*Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: frieskaoktariyani@gmail.com

Abstract. This study aims to determine the influence of Compensation and Career Development in Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Case Studies on Call Center Employees 108 PT Infomedia Nusantara Bandung). This research was included in quantitative and qualitative methods. The population in this study were call center 108 employees as many as 232 people, and the samples taken were 70 people. The technique of collection data using questionnaires. Validity and reliability tests were conducted on 70 call center 108 employees of PT Infomedia Nusantara. Prerequisite analysis test included t test and f test. The technique of data analysis with multiple linear regression. The results of this study indicate, that there is a significant positive effect of Compensation and Career Development in Organizational Citizenship Behaviour (OCB) on Call Center Employees 108 at PT Infomedia Nusantara Bandung. This is evidenced that calculated f count more bigger than f table ($5,430 < 3,13$), with a significance value smaller than 0,05 ($0,007 < 0,05$). Thus, compensation and career development simultaneously have a positive and significant effect in Organizational Citizenship Behaviour (OCB) on Call Center Employees 108 at PT Infomedia Nusantara Bandung.

Keywords: Compensation, Career Development, Organizational Citizenship Behaviour (OCB).

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Studi Kasus pada Karyawan *Call Center* 108 PT Infomedia Nusantara Bandung. Penelitian ini termasuk kedalam metode kuantitatif dan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Call Center* 108 sebanyak 232 orang, dan sampel yang diambil berjumlah 70 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 70 orang karyawan *Call Center* 108 PT Infomedia Nusantara. Uji analisis prasyarat meliputi uji t dan uji f. Teknik analisis data dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan Kompensasi dan Pengembangan Karir terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada Karyawan *Call Center* 108 di PT Infomedia Nusantara Bandung. Hal ini dibuktikan bahwa dengan nilai F hitung lebih besar daripada F tabel ($5,430 > 3,13$), dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,007 < 0,05$). Dengan demikian, Kompensasi dan Pengembangan Karir secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada karyawan *Call Center* 108 di PT Infomedia Nusantara Bandung.

Kata Kunci: Kompensasi, Pengembangan Karir, Organizational Citizenship Behaviour (OCB).

A. Pendahuluan

Dalam era globalisasi ini, suatu perusahaan untuk mencapai tujuan diperlukannya hubungan kerja sama atau hubungan baik antara para pekerja selaku sumber daya manusia di perusahaan. Perusahaan harus memandang sumber daya manusia bukan hanya sekedar sebagai pegawai atau pekerja di suatu perusahaan saja,

tetapi sebagai aset penting yang dimiliki perusahaan.

Menurut Ulrich dalam Kelana (2009), Tiap orang dalam organisasi dituntut untuk memiliki komitmen agar fungsi-fungsi organisasi berjalan sebagaimana yang diharapkan agar sasaran-sasaran yang direncanakan dapat tercapai. Perilaku-perilaku pekerja secara konseptual dibedakan sebagai *in-role (task dependent*

behavior) dan *extra-role* (perilaku individu yang lebih standar perilaku yang diharapkan). Perilaku dari karyawan yang diharapkan oleh organisasi dan menjadi tuntutan organisasi tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role* yang disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut, karyawan harus diberi timbal balik oleh perusahaan yaitu kompensasi. Juliani (2009) mengatakan bahwa dengan pemberian kompensasi yang signifikan karyawan bisa dapat termotivasi untuk melakukan kinerja yang baik. Semakin besar kompensasi yang diterima oleh karyawan maka produktivitas karyawan akan meningkat. Melalui kompensasi, perusahaan dapat mempertahankan sumber daya manusia yang dimiliki.

Pengembangan karyawan sangat dibutuhkan dalam manajemen sumber daya manusia guna meningkatkan kualitas kerja karyawan dan perusahaan. Karyawan perlu mengembangkan karir mereka agar bisa naik jabatan dan memajukan tujuan perusahaan. Perlu mendapat perhatian lebih dari perusahaan, diantaranya yaitu pengembangan karir karyawan dan keaktifan karyawan dalam organisasi. Pengembangan karir yang terencana dan dilaksanakan secara baik akan memungkinkan organisasi/perusahaan menjadi unggul dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, terutama menjelang dan memasuki abad XXI (Nawawi, 2001).

PT Infomedia Nusantara adalah salahsatu anak perusahaan *Telkom Group* yang menyediakan jasa layanan *contact center* dan *business outsourcing* terbaik di Indonesia melalui pengalaman lebih dari 25 tahun. Untuk mempertahankan citra baik karyawan harus memiliki kinerja yang stabil yang

sesuai dengan aturan-aturan dari perusahaan *Call Center* 108 merupakan organisasi yang dibentuk untuk melayani pelanggan terutama dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh informasi pelanggan setiap saat, kapanpun dan dimanapun yang dapat diakses melalui telepon selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dan selalu berusaha menjaga kualitas pelayanan *Call Center* 108 agar pelanggan selalu mendapatkan informasi yang tepat, mudah dan sikap layanan yang memuaskan.

Saat ini, PT Infomedia Nusantara Bandung telah mempersiapkan karyawannya dengan mengadakan program pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian dalam menyelesaikan pekerjaannya. Namun, kompensasi yang diberikan hanya kompensasi finansial saja tidak dengan kompensasi non-finansial. Hal tersebut berdampak pada jalannya aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Mengenai pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh kompensasi dan pengembangan karir yang nantinya dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* OCB)”**.

Berdasarkan uraian latarbelakang masalah diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi kompensasi, pengembangan karir dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)?
2. Bagaimana kompensasi dan pengembangan karir berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational*

Citizenship Behaviour (OCB)?

3. Bagaimana kompensasi dan pengembangan karir berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)?

B. Landasan Teori

Kompensasi

Pengertian kompensasi menurut Nawawi dalam Erika (2015) adalah penghargaan / ganjaran pada para pekerja yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut bekerja. Menurut Hasibuan (2005) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

Menurut Sofyandi (2013) mengemukakan bahwa kompensasi merupakan suatu bentuk biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan dengan harapan bahwa perusahaan akan memperoleh imbalan dalam bentuk prestasi kerja darikaryawannya (sudah barang tentu bahwa prestasi kerja yang diberikan karyawan harus lebih besar daripada kompensasi yang dikeluarkan oleh perusahaan).

Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan bahwa kompensasi merupakan imbalan jasa atau reward dari perusahaan yang diberikan kepada karyawannya atas hasil dari kinerjanya kepada perusahaan.

Pengembangan Karir

Menurut Mangkuprawira (2002) pengembangan karir meliputi kegiatan-kegiatan personal yang dilakukan untuk mencapai sebuah rencana karir. Menurut Siagian (dalam Lestari, 2015), pengembangan karir adalah usaha yang dilakukan secara formal dan

berkelanjutan yang berguna dalam peningkatan kemampuan seseorang dan berperan penting dalam maju mundurnya suatu perusahaan. Menurut Alif (2015) bahwa pengembangan karir sebagai proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai baik secara struktural maupun fungsional sesuai dengan yang diinginkan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan karir merupakan usaha perencanaan karir dan manajemen karir untuk meningkatkan jenjang karir karyawan sehingga mereka memiliki kemampuan kerja dan berperan penting dalam kemajuan mundurnya suatu perusahaan.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Menurut Organ (dalam Purba dan Seniati, 2014), *Organizational Citizenship Behavior* (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 ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberi hukuman. Sedangkan Robbins dan Judge (2008) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. Menurut Organ (dalam Titisari, 2014) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktivitas individual karyawan.

Dilihat dari pengertian diatas

dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku kesukarelaan karyawan diluar pekerjaan formal, namun bisa memberikan dampak positif untuk meningkatkan kemajuan organisasi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan
Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 13.368 | 4.659 | | 2.869 | .005 |
| kompensasi_X1 | .895 | .332 | .312 | 2.697 | .009 |
| pk_X2 | .211 | .162 | .151 | 1.308 | .195 |

a. Dependent Variable: OCB_Y

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan perhitungan **Tabel 1**, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 13,368 + 0,895X_1 + 0,211X_2$$

Dari persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) *Organizational Citizenship Behaviour* akan meningkat sebesar 0,211 satuan untuk setiap tambahan satu-satuan X₁ (kompensasi). Jadi apabila kompensasi mengalami peningkatan 1 satuan, maka *Organizational Citizenship Behaviour* akan meningkat sebesar 0,895 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- b) *Organizational Citizenship Behaviour* akan meningkat sebesar 0,211 satuan untuk setiap tambahan satu-satuan X₂ (pengembangan karir). Jadi apabila pengembangan karir mengalami peningkatan 1 satuan,

maka *Organizational Citizenship Behaviour* akan meningkat sebesar 0,211 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

Dari poin interpretasi diatas, dapat disimpulkan bahwa dari kedua variabel bebas sama-sama mempengaruhi peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour*. Dapat disimpulkan apabila terjadi peningkatan terhadap variabel kompensasi dan pengembangan karir, *Organizational Citizenship Behaviour* akan mengalami peningkatan yang maksimal.

Uji F

Tabel 2. Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 502.325 | 2 | 251.163 | 5.430 | .007 ^b |
| | Residual | 3099.092 | 67 | 46.255 | | |
| | Total | 3601.417 | 69 | | | |

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors: (Constant), Pengembangan_Karir, Kompensasi

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2, diatas nilai F hitung sebesar 5,430 sedangkan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 2; db residual = 67) adalah 3,13. Karena F hitung > F tabel yaitu 5,430 > 3,13 atau nilai Sig (0,007) < $\alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolah dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (*Organizational Citizenship Behaviour*) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Kompensasi (X₁), Pengembangan Karir (X₂)).

Uji T

Tabel 3. Uji T

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.368 | 4.659 | | 2.869 | .005 |
| | kompensasi_X1 | .895 | .332 | .312 | 2.697 | .009 |
| | pk_X2 | .211 | .162 | .151 | 1.308 | .195 |

a. Dependent Variable: OCB_Y

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh sebagai berikut:

- 1) Uji t antara X_1 (Kompensasi) dengan Y (*Organizational Citizenship Behaviour*) 0.05; db residual = 67) adalah sebesar 1,668 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,697 > 1,668$ atau $Sig. t (0,009) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (Kompensasi) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* adalah signifikan.
- 2) Uji t antara X_2 (Pengembangan Karir) dengan Y (*Organizational Citizenship Behaviour*) menunjukkan $t_{hitung} = 1,308$. Sedangkan $t_{tabel} (\alpha = 0.05; db \text{ residual} = 67)$ adalah sebesar 1,668. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,308 < 1,668$ atau $Sig. t (0,195) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (pengembangan karir terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* adalah tidak signifikan.

Deskripsi Kompensasi Pengembangan Karir dan *Organizational Citizenship Behaviour*.

Pembahasan pada bagian ini bisa di lihat pada Tabel 4 yang terlampir di bawah.

Deskripsi Kompensasi

Berdasarkan hasil data kuesioner yang diolah peneliti, kompensasi di PT Infomedia Nusantara kurang baik dengan rata-rata tanggapan responden yang paling rendah (range 105-157,5) dengan score 131,63 mengenai bonus yang diterima tidak sesuai dengan harapan karyawan. Dapat disimpulkan bahwa Kompensasi yang diberikan PT Infomedia Nusantara pada karyawan Call Center 108 belum sesuai dengan harapan karyawan.

Deskripsi Pengembangan Karir

Berdasarkan hasil data kuesioner yang diolah oleh peneliti, pengembangan karir di PT Infomedia Nusantara sudah baik dengan rata-rata tanggapan responden yang paling tinggi (range 157,5-210) dengan score 220 mengenai terdapat pelatihan di jabatan yang karyawan terima/ditempatkan. Dapat disimpulkan bahwa Pengembangan Karir yang diberikan PT Infomedia Nusantara pada karyawan Call Center 108 sangat baik sesuai dengan jabatan yang terima/ditempatkan.

Deskripsi *Organizational Citizenship Behaviour*

Berdasarkan hasil data kuesioner yang diolah oleh peneliti, *Organizational Citizenship Behaviour* di PT Infomedia Nusantara sangat baik dengan rata-rata tanggapan responden yang sangat tinggi (range 210-262,5) dengan score 236 mengenai karyawan membantu karyawan baru untuk beradaptasi dengan lingkungan kerjanya. Dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* yang ada di PT Infomedia Nusantara pada karyawan Call Center 108 sangat tinggi mengenai sikap *Altruism* (ketidak-egoisan) saling membantu antar karyawan lainnya untuk beradaptasi dengan lingkungan kerjanya.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Deskripsi Kompensasi, Pengembangan Karir dan *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT Infomedia Nusantara dikategorikan baik.
- 2) Kompensasi (X_1) dan Pengembangan Karir (X_2) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) dengan nilai f tabel ($\alpha = 0,05$; db regresi = 2; db residual = 67) adalah 3,13. Jadi nilai f hitung $>$ f tabel ($5,430 > 3,11$), tingkat signifikansi lebih kecil dari disbanding dari nilai $Alpha$ ($0,007 < 0,05$), dengan demikian hipotesis pertama terbukti atau diterima.
- 3) Kompensasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y), dengan nilai koefisien β (beta) = 0,895, tingkat signifikansi lebih kecil disbanding dinilai $Alpha$ ($0,009 < 0,05$), dengan demikian hipotesis kedua terbukti atau diterima.
- 4) Pengembangan Karir (X_2) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y), dengan nilai koefisien β (beta) = 0,211, tingkat signifikansi lebih kecil disbanding dinilai $Alpha$ ($0,009 < 0,05$), dengan demikian hipotesis kedua terbukti atau diterima.

E. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

- a) Bagi PT Infomedia Nusantara Bandung sebaiknya harus meningkatkan beberapa hal mengenai peningkatan pemberian tunjangan agar karyawan termotivasi dan merasa puas atas hasil pekerjaannya, memberi peluang kepada karyawannya untuk ikut program beasiswa guna meningkatkan wawasan dan keahlian karyawan, dan perusahaan harus bisa mengontrol dan memotivasi karyawannya untuk bisa bekerja sama demi kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.
- b) Bagi peneliti selanjutnya. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk lebih mengembangkan topik ini demi keragaman variasi tugas SDM yang lebih kompleks dan mengganti atau menambahkan variabel lain yang bisa dikaitkan dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Daftar Pustaka

- Alif, Abda. 2015. "Pengaruh Motivasi Kerja, Pengembangan Karir dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Terminal LPG". Jurnal MIX, Volume VI, No. 2. Jakarta: Fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah.
- Erika, N.O., dan Hamidah N.U., 2018. "Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Studi pada Karyawan PT Wooman Music, Ngoro-Mojokerto). Journal Economy. Malang: Fakultas Ilmu

- Administrasi Universitas Brawijaya.
- Hasibuan Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Juliani, Retno Djohar. 2009. Pengaruh Kompensasi terhadap Loyalitas Karyawan. *Majalah Ilmiah Universitas Pandanaran*. Vol.7, No.15.
- Kelana, Ludy. 2000. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Sinergi, Kajian Bisnis dan Manajemen*", Vol 11, No. 1, Hal.59-75.
- Lestari, W.S. 2015. "Peran Pengembangan Karir terhadap Peningkatan Kinerja SDM yang didimensi oleh Sikap Kerja Individu (Studi pada Karyawan Biro Rektor UNISSULA). *Jurnal UNISSULA*.
- Mangkuprawira, Sjafri. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, H. Hadari. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Purba, D.E., dan Seniati, A.N.L. 2014. "Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *Makara, Sosial Humaniora*.
- Robbins, S.P., and Jugde, T.A 2008. *Perilaku Organisasi, Edisi Kedua belas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sofyandi, Herman. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pertama ed., Vol. Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dalam meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.