

**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap
Organizational Citizenship Behavior pada PT. POS Indonesia
(Persero) Kota Bandung
(Bagian Sub Direktorat SDM)**

The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment to The
Organizational Citizenship Behavior in PT. POS Indonesia (Persero) Bandung City
(The Sub Directorate Human Resources).

¹Tiany Octaviana Mulyana, ²Dudung Abdurrahman, ³Aminudin Irfani
¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
email: ¹Tiany.octaviana@gmail.com, ²abahdar@gmail.com, ³aminudin.irfani@gmail.com

Abstract. The purpose of this research is to know the level of job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior in Pt. Pos Indonesia (Persero) Bandung (the Sub Directorate Human Resources). As well as to search for how big the influence of job satisfaction and organizational commitment towards organizational citizenship behavior in pt. Pos Indonesia (Persero) Bandung (the Sub Directorate Human Resources). The sample used is 43 employees of the sub directorate of human resources. This research type is descriptive and verificative. The results of this research are as follows: 1) the level of job satisfaction is at a higher category with an average rating of 127.7 (65.65%). 2) the level of organizational commitment are on high-value category average of 129.58 (6.12%); 3) the level of organizational citizenship behavior are on high-value category average of 139,18 (74.55%); 4) job satisfaction partially positive and significant effect against the organizational citizenship behavior;. organizational commitment 5) partially positive and significant effect against the organizational citizenship behavior; 6) job satisfaction and organizational commitment to simultaneously positive and significant effect against the organizational citizenship behavior

Keyword : Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM). Serta untuk mencari seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM). sampel yang digunakan yaitu 43 karyawan bagian sub direktorat SDM. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) tingkat kepuasan kerja berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 127,7 (65,65%). 2) Tingkat komitmen organisasi berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 129,58 (6,12%);. 3) Tingkat *organizational citizenship behavior* berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 139,18 (74,55%);. 4) Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* ;. 5) Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*; 6) kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

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

A. Pendahuluan

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*), tetapi perilaku karyawan yang berada di luar deskripsi kerjanya (*extra role behavior*) juga mendukung berfungsinya suatu organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi tercapainya suatu tujuan organisasi di dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi. *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku di luar deskripsi kerja yang telah ditentukan perusahaan, namun memiliki dampak yang baik bagi perusahaan

(Robbin 2006: 31). Sehingga dapat dikatakan bahwa OCB merupakan kemampuan dan perilaku karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya di tempat kerja yang kontribusinya melebihi harapan dari perusahaan. Menurut (Robbin dan Thimoty 2008: 40), OCB dapat membantu individu dalam tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan peraturan, serta dengan besar hati menerima kerugian dan gangguan yang terkait dengan pekerjaannya.

Organizational citizenship behavior ini sangat penting untuk meningkatkan pelayanan perusahaan dan kesuksesan perusahaan, namun dalam hal ini ternyata masih banyak perusahaan yang belum mengetahui tentang OCB. Walaupun dirasakan masih langka ditemukan *Organizational citizenship behavior* pada karyawan dan tidak dimiliki oleh setiap karyawan namun munculnya OCB menjadi salah satu hal yang positif untuk perusahaan. Oleh karena itulah, apabila perusahaan menginginkan karyawannya memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* yang tinggi, maka perusahaan tersebut harus memperhatikan apa yang diinginkan karyawannya, seperti memperhatikan apa yang menjadi karyawan puas atau tidak puas selama mereka bekerja di perusahaan tersebut

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman, baik berupa pengiriman barang maupun jasa dalam cakupan nasional maupun internasional. Seperti yang kita ketahui PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang telah ada sejak dulu dan saat ini masih tetap bertahan. Namun setelah melakukan pra penelitian dengan melakukan wawancara kepada beberapa karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM), bahwa masih terdapat masalah di perusahaan ini, yaitu seperti tingkat *organizational citizenship behavior* beberapa karyawan yang masih rendah, hal ini ditunjukkan dengan beberapa perilaku seperti tidak mau membantu kesulitan rekan kerjanya, tidak membantu pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir, karyawan yang suka menghabiskan jeda waktu istirahat yang lama dan karyawan yang selalu mengeluh dengan perubahan – perubahan yang dilakukan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM). Serta untuk mencari seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM).

B. Landasan Teori

Organizational Citizenship Behavior

Organizational citizenship behavior adalah perilaku yang melampaui persyaratan tugas inti pada pekerjaan (tugas yang tercantum dalam deskripsi pekerjaan) dan bermanfaat bagi organisasi. *Organizational citizenship behavior* dapat menjadi aspek penting dari perilaku karyawan yang berkontribusi pada efektivitas organisasi secara keseluruhan. Individu yang memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi dalam satu perusahaan belum tentu memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi di perusahaan yang lain (Spector, 2011) .

Menurut Organ dalam Farhan dan Niaz (2012:1447), mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektifitas organisasi. Secara bebas, definisi Ogan menganggap *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku yang konstruktif, tidak digolongkan dalam

deskripsi kerja formal pegawai. Perilaku pegawai seperti membantu rekan kerja dalam konteks pekerjaan yang sama dengan mereka, membantu rekan-rekan mempelajari tugas baru, menjadi relawan untuk melakukan hal-hal yang menguntungkan kelompok kerja mereka dan berorientasi pada pekerja baru. Terdapat lima dimensi *organizational citizenship behavior* menurut Organ (2006), yaitu : *Altruism, Civic Virtue, Conscientiousness, Courtesy* dan *Sportsmanship*.

Kepuasan Kerja

Karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, karyawan akan merasa tidak puas.

Menurut (Handoko, 2001), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan ketika karyawan memandang pekerjaan mereka. Robbins (2006:63), mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Sedangkan menurut (Luthans, 2006) : kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang

Dimensi yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan menurut Robbins (2001) yaitu : Pekerjaan itu sendiri, Gaji, Promosi dan pengembangan karir, Pemimpin/ atasan dan Rekan kerja.

Komitmen Organisasi

Mathis dan Jackson (dalam Sopiah, 2008:155) Memberikan definisi komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Mowday (dalam Sopiah, 2008:155) Menurutnya Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasi merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi.

Menurut, Handoko (2008:44), komitmen organisasi adalah tingkatan dimana seorang pekerja mengidentifikasi diri dengan perusahaan dan tujuan-tujuannya dan berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam perusahaan. Komitmen karyawan didorong dengan kondisi lingkungan kerja yang adil untuk karyawan, semakin tinggi karyawan dihargai, semakin tinggi juga komitmen karyawan pada perusahaan tersebut.

Allen & Meyer (1990) membagi komitmen menjadi tiga dimensi di antaranya yaitu : Komitmen Afektif, Komitmen Normatif dan Komitmen Kontinuan.

C. Hasil dan Pembahasan

Berikut adalah hasil penelitian pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. POS Indonesia (Persero) Kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM).

Tabel 1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.445	7.925		3.715	.001
	kepuasan kerja	.930	.262	.485	3.549	.001

a. Dependent Variable: organizational citizenship behavior

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai t_{hitung} yang didapat adalah sebesar 3,549 dan nilai t_{tabel} adalah sebesar 2,021 yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,549 > 2,021$ dan nilai signifikan $0,01 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dimana hal tersebut berarti ada terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Tabel 2. Tingkat Pengaruh Korelasi/hubungan Antara Variabel Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.485 ^a	.235	.216	8.42887

a. Predictors: (Constant), kepuasan kerja

Koefisien Determinasi (*R Square*) menunjukkan nilai sebesar 0,235 atau sebesar 23,5% , artinya variabel *organizational citizenship behavior* (Y) dipengaruhi oleh variabel kepuasan kerja (X_1) sebesar 23,5%, sedangkan sisanya 76,5% oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis

Tabel 3. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.734	6.317		5.182	.000
	Komitmen Organisasi	1.050	.266	.525	3.952	.000

a. Dependent Variable: organizational citizenship behavior

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai t_{hitung} yang didapat adalah sebesar 3,952 dan nilai t_{tabel} adalah sebesar 2,021 yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,952 > 2,021$ dan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Tabel 4. Tingkat Pengaruh Korelasi/hubungan Antara Variabel Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.525 ^a	.276	.258	8.20109

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi

Koefisien Determinasi (*R Square*) menunjukkan nilai sebesar 0,276 atau sebesar 27,6% ,artinya variabel *organizational citizenship behavior* (Y) dipengaruhi oleh variabel komitmen organisasi (X₂) sebesar 27,6%, sedangkan sisanya 72,4% oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Tabel 5. Uji F secara Simultan

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1163.326	2	581.663	8.798	.001 ^b
	Residual	2644.626	40	66.116		
	Total	3807.952	42			

a. Dependent Variable: organizational citizenship behavior

b. Predictors: (Constant), komitmen organisasi, kepuasan kerja

Hasil perhitungan pada tabel anova, menunjukkan nilai f_{hitung} dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 42$ adalah 8,798 dengan $sig = 0,001$. Pengujian dengan membandingkan $sig = 0,001$ dengan $\alpha = 5\%$ (0,05) maka $0,001 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila pengujian dengan membandingkan $f_{hitung} = 8,798 > f_{tabel} = 3,23$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Tabel 6. Tingkat pengaruh korelasi/hubungan antara variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.553 ^a	.305	.271	8.13115

a. Predictors: (Constant), komitmen organisasi, kepuasan kerja

Dari tabel di atas diperoleh koefisien determinasi ialah 0,305. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama sebesar 30,5%. Sedangkan sisanya 69,5% oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kepuasan kerja yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Bagian

Sub Direktorat SDM) termasuk dalam kategori yang Tinggi. Hasil perhitungan nilai rata-rata keseluruhan dimensi dalam variabel kepuasan kerja adalah 127,7 yang diperoleh dari lima dimensi.

2. Komitmen organisasi yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM) termasuk dalam kategori Tinggi. Dilihat dari nilai rata-rata jawaban responden terhadap indikator-indikator pertanyaan tentang komitmen organisasi, diperoleh nilai rata-rata sebesar 129,58 yang diperoleh dari nilai rata – rata indikator dari tiga dimensi.
3. *Organizational citizenship behavior* di PT. Pos Indonesia (Persero) kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM) , Dilihat dari nilai rata-rata jawaban responden terhadap indikator-indikator pertanyaan tentang *organizational citizenship behavior*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 139,18
4. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Pos Indonesia (Persero) kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM) sebesar 0,235 atau 23,5% sedangkan 76,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.
5. Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM) sebesar 0,276 atau sebesar 27,6% sedangkan 72,4% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti oleh peneliti.
6. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung (Bagian Sub Direktorat SDM) sebesar 0.305 atau 30,5% sedangkan 69,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Saran

Melihat dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, peneliti mempunyai saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak perusahaan yaitu:

1. Penulis menyarankan perusahaan harus bisa mempertahankan kepuasan kerja yang sudah ada dan perusahaan juga harus bisa memperbaiki beberapa hal yang dapat membuat ketidakpuasan kerja pada karyawan. Cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memperbaiki dan mempertahankan kepuasan kerja yaitu seperti perusahaan mengadakan acara atau kegiatan yang dapat mendekatkan hubungan karyawan dengan perusahaan atau bisa juga dengan sharing tentang masalah-masalah yang terjadi di tempat kerja.
2. Perusahaan harus bisa mempertahankan komitmen organisasi, bahkan harus lebih di tingkatkan lagi, agar apa yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai yaitu karyawan yang memiliki Kepercayaan, menerima tujuan-tujuan Perusahaan dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan Perusahaan.
3. Perusahaan harus bisa mempertahankan atau bahkan dapat lebih meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada karyawannya. Karena dengan adanya *organizational citizenship* yang tinggi maka akan lebih menguntungkan dan membawa dampak positif bagi perusahaan.

Daftar Pustaka

Effendi, Vera (2003). Hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Jurnal

Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

Greemberg and Baron (2003). *Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work*. New jersey : Pearson Education, inc.

Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE

Mangkunegara.(2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung PT.Remaja Rosdakarya

Robbins, S. P. (2005). *Organizational Behavior: Eleventh Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall

Sopiah.(2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi offset

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2008). *Perilaku Organisasi*, Edisi 12 Buku 1. Jakarta : Salemba Empat

Paul E. Spector (2011) *Industrial and organizational behavior*. United States of America: laserwords private limited

Gita, A., M.As'ad, D., Diah, S. (2012). Pengaruh OCB terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Terminal Petikemas Surabaya. *Jurnal Program Sarjana Universitas 17 Agustus 1945*