

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
KARYAWAN PADA PT. PANCA PILAR TANGGUH DEPO SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi*



Oleh :

ROBBY FADLY
2008 / 05811

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

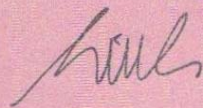
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN PT. PANCA PILAR
TANGGUH DEPO SOLOK**

Nama : Robby Fadly
Bp/Nim : 2008/05811
Prodi : Manajemen
Keahlian : Manajemen Sumberdaya Manusia (MSDM)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2014

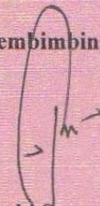
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Rini Sarianti, SE, M.Si
NIP. 19650306 199001 2 001

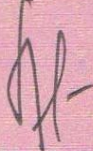
Pembimbing II



Perengki Susanto, S.E, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D

NIP. 19740424 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
KARYAWAN PT. PANCA PILAR TANGGUH DEPO SOLOK**

Nama : Robby Fadly

BP/ NIM : 2008/ 05811

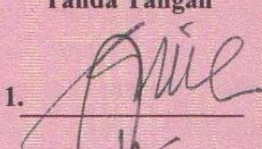
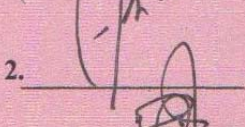
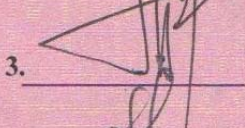
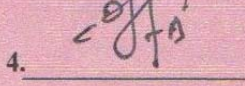
Prodi : Manajemen

Keahlian : Manajemen Sumberdaya Manusia

Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2014

Tim Penguji

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	: Rini Sarianti, SE. Msi	1. 
2.	Sekretaris	: Perengki Susanto, S.E. M.Sc	2. 
3.	Anggota	: Rahmiati, SE. MSc	3. 
4.	Anggota	: Chichi Andriani, SE. MM	4. 

ABSTRAK

Robby Fadly, 2008/05811. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap (*Organizational Citizenship Behavior*) OCB Karyawan Pada PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.

Pembimbing 1 : Rini Sarianti, S.E, M.Si

Pembimbing II : Perengki Susanto SE, M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, (2) pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (3) pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kausatif, dimana penelitian ini menggambarkan dan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 36 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling* yaitu seluruh populasi akan dijadikan sampel. Sampel penelitian ini berjumlah 36 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan induktif melalui analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan program SPSS versi 16.00. Hipotesis diuji dengan uji F dan uji T pada $\alpha=0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, (2) kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (3) komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan berkahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.”** Maksud dari penyusunan karya ilmiah ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, sehingga dengan itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs. MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Rini Sarianti SE, M.Si selaku pembimbing I dan bapak Perengki Susanto SE, M.Sc selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Ibu Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Prodi Studi Manajemen dan Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku sekretaris program studi Manajemen, serta Bapak Hendra Mianto, Amd selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah

memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan karya ilmiah ini, serta kepada karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu di bidang administrasi.
5. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan perkuliahan dan karya ilmiah.
6. Teristimewa penulis ucapkan pada kedua orang tua dan kepada ayah dan ibu dan keluarga yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan dukungan baik materil maupun moril kepada Penulis demi penyelesaian Strata Satu (S1) ini.
7. Seluruh rekan-rekan seperjuangan, mahasiswa program studi Manajemen angkatan 2008 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan terima kasih Penulis ucapkan kepada Silvia, Revi, Kak Rike, Mona dan semua pihak yang telah ikut memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan tulisan ini. semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	
1. Pengertian OCB	10
2. Kepuasan kerja	20
3. Komitmen organisasi	27
B. Penelitian Yang Relevan	35
C. Kerangka Konseptual	36
D. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Waktu dan Tempat Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	38

D. Jenis dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Definisi Operasional Variabel	41
G. Instrumen Penelitian	43
H. Uji coba instrumen penelitian	45
I. Teknik analisis data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Sejarah singkat perusahaan	59
2. Visi, Misi, dan Tujuan	60
3. Struktur organisasi perusahaan	62
B. Hasil Penelitian	
1. Deskriptif Data Responden	63
2. Deskripsi Variabel Penelitian	66
C. Hasil Analisis Data	
1. Uji prasyarat analisis	71
2. Analisis jalur	74
3. Uji F	74
4. Uji T	75
D. Pembahasan	

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Data karyawan masuk dan keluar	5
2. Data karyawan	41
3. Daftar skor jawaban skala likert berdasarkan sifatnya	46
4. Kisi-kisi instrumen penelitian	46
5. Hasil Uji validitas variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	49
6. Hasil Uji validitas variabel Kepuasan Kerja	50
7. Hasil Uji validitas variabel Komitmen Organisasi	51
8. Hasil Uji Realibilitas	52
9. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	66
10. Karakteristik responden berdasarkan umur	66
11. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	67
12. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja	69
13. Karakteristik responden berdasarkan bidang kerja	69
14. Distribusi frekuensi variabel <i>organizational citizenship behavior</i>	70
15. Distribusi frekuensi variabel kepuasan kerja	72
16. Distribusi frekuensi variabel komitmen organisasi	73
17. Hasil uji F	77
18. Hasil uji T antar variabel penyebab	78
19. Hasil uji T variabel penyebab terhadap variabel akibat	79
20. Rekapitulasi hasil pengolahan data	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kerangka Konseptual	37
2. Diagram Jalur	56
3. Sub Struktur 1	56
4. Sub Struktur 2	57
5. Struktur Organisasi PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok	65
6. Grafik P-P Plot	75
7. Grafik Scatterplot	76
8. Koefisien Analisis Jalur	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Memasuki era globalisasi ini, kompetisi antar perusahaan semakin ketat, karena perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam negeri, tetapi juga luar negeri. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut, perusahaan harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam sumberdaya manusia (SDM). Pengelolaan SDM saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan 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 (karyawan). Untuk mencapai tujuan organisasi yang di inginkan, karyawan rela melakukan pekerjaan diluar dari kewajiban kerja formal mereka atau yang disebut juga dengan *organizational citizenship behavior(OCB)*, yaitu perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins, 2006: 31)

OCB sangat penting dalam menunjang keefektifan fungsi organisasi, terutama dalam jangka panjang. Menurut Podsakoff et al. (2000), OCB mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa

alasan. *Pertama*, OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja. *Kedua*, OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas manajerial. *Ketiga*, OCB dapat membantu mengefisiensikan penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif. *Keempat*, OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumberdaya organisasi secara umum untuk tujuan tujuan pemeliharaan karyawan. *Kelima*, OCB dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok kerja. *Keenam*, OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat kerja yang menarik. *Ketujuh*, OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Dan *terakhir*, OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungannya.

Walaupun dirasakan masih langka, tetapi munculnya OCB menjadi hal yang positif bagi perusahaan, tak terkecuali pada PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok, merupakan salah satu distributor dari produk-produk konsumsi seperti *Hair care*, *Baby care*, *Skin care*, *Healty care*, dll. Di dalam mendistribusikan produk tersebut PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok seharusnya dapat meningkatkan peningkatan kinerja berupa baiknya kualitas pelayanan karyawan kepada para *Stakeholder* perusahaan. Prilaku *extra-roled* dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *organizational*

citizenship behavior (OCB), dan orang yang berperilaku OCB disebut sebagai karyawan yang baik (*goodcitizen*).

Contoh perilaku yang termasuk kelompok *OCB* adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatanekstra di tempat kerja, menghindari konflik denganrekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargaiperaturan yang berlaku di organisasi, toleransi padasituasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempatkerja, memberi saran-saran yang membangun di tempatkerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempatkerja menurut Debora dalam (Robbins, 2001).

Berbagai fenomena tingkah laku karyawan yang terlihat pada PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok yakni, adanya partisipasi karyawan dalam mengembangkan perusahaan baik itu sesuai dengan pekerjaannya maupun diluar tanggung jawab pekerjaannya seperti membantu rekan kerja yang dalam kesulitan dalam pekerjaannya, dapat bekerja secara *team-work*, saling berbagi pengalaman dan adanya saling memberi semangat kerja terhadap karyawan lain.

Fenomena lain yang terjadi yaitu kurangnya partisipasi karyawan dalam membantu karyawan lain yang merasa kesusahan dalam melakukan pekerjaannya ada juga beberapa karyawan yang tidak peduli terhadap pekerjaannya, seperti bekerja dengan terpaksa sehingga pekerjaan tersebut tidak dilakukan secara maksimal, kurangnya komunikasi antar sesama karyawan lain sehingga timbul persaingan yang tidak baik dalam perusahaan, ada beberapa karyawan yang menghabiskan jam kerja hanya

untuk mengobrol sesama rekan kerja, dan kebersihan kantor yang tidak terjaga karena kurangnya inisiatif dari karyawan untuk membuang sampah pada tempatnya.

Robbins (2006:109) menyatakan bahwa kepuasan kerja menjadi penentu utama OCB karyawan. Karyawan yang puas akan berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan yang melebihi perkiraan normal. Sedangkan menurut Robbins dan Judge dalam Darmawati (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari beberapa karakteristik.

Secara umum karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya menginginkan penghargaan atas hasil kinerja baik yang dilakukannya, memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, dan melanjutkan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Itu berarti, karyawan menginginkan organisasinya menjadi tempat kerja yang baik, pada saat sekarang maupun di masa yang akan datang. Karyawan mungkin tidak hanya berkonsentrasi pada hasil dari implementasi kinerjanya dan khawatir tentang iklim tujuan kebijaksanaan yang karyawan tersebut terima, tetapi karyawan juga lebih konsentrasi pada penyelesaian tugas dari rekan kerja dan kesuksesan organisasi.

Adanya kepuasan kerja terhadap organisasi sangat diperlukan di PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok. Temuan penulis menunjukkan

kepuasan kerja karyawan masih perlu ditingkatkan. Ini dapat dilihat dari adanya situasi yang tidak ideal dalam organisasi seperti rekan kerja yang tidak saling mendukung, moral kerja karyawan, serta adanya ketidaksesuaian antara keahlian yang dimiliki oleh karyawan dengan pekerjaan karyawan tersebut. Berikut adalah rekapitulasi karyawan yang masuk dan keluar di PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.

Tabel.1
Data Karyawan Masuk dan Keluar di PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok
tahun 2009 hingga tahun 2012

No.	Tahun	karyawan Masuk	karyawan Keluar
1.	2009	6	3
2.	2010	5	-
3.	2011	5	4
4.	2012	2	3

Sumber: HRD PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok tahun 2013

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa pada tahun 2009, 3 orang karyawan keluar dari PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok. Satu diantaranya adalah pegawai yang pindah ke organisasi lain. Alasan karyawan ini pindah adalah alasan keluarga. Alasan karyawan mengundurkan diri diduga karena gaji yang diberikan kepada karyawan ini rendah, sehingga karyawan tersebut pindah ke organisasi lain.

Fenomena lain yang terjadi, ada beberapa karyawan yang tidak menyetujui kebijakan yang diberikan perusahaan seperti tidak menghadiri pertemuan-pertemuan khusus dan tidak ikut berpartisipasi dalam kegiatan organisasi dan ada juga karyawan yang tidak peduli terhadap masalah yang terjadi di dalam ruangan kerja. Hal ini menunjukkan kurangnya

komitmen karyawan terhadap organisasi, karena karyawan yang mempunyai komitmen yang tinggi pada organisasi akan menunjukkan sikap dan perilaku yang positif pada organisasinya dan berusaha meningkatkan prestasi kerja, dan memiliki keyakinan yang pasti untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi.

Setiap karyawan yang memiliki tingkat kinerja yang baik akan lebih cenderung mengabdikan dan komit terhadap perusahaannya. Menurut Griffin (2004: 15), komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.

Menurut Robbins and Judge (2008:100-102) komitmen merupakan tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut, komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu orientasi individu terhadap organisasi yang mencakup loyalitas, identifikasi, dan keterlibatan. Pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi apabila karyawan dalam pekerjaannya merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok dan

pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *organizational citizenship behavior*(OCB) karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.

Bertitik tolak dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk mengetahui lebih mendalam tentang masalah tersebut, agar terarahnya penelitian ini maka penulis memberikan judul skripsi ini yang berjudul: **“pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship bahavior* (OCB) karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.”**

B. Identifikasi Masalah.

Bertitik tolak dari latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yaitu :

1. Masih ada karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok yang memiliki OCB rendah.
2. Kepuasan kerja karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok masih rendah.
3. Komitmen organisasi PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok belum diterapkan dengan baik.

C. Batasan Masalah.

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus dan menghemat waktu, biaya dan tenaga, untuk itu peneliti hanya membahas tentang pengaruh kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) terhadap OCB (Y) karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*(OCB) karyawanPT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.
2. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.
3. Apakah komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*(OCB) karyawanPT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.

E. Tujuan penelitian.

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*(OCB) karyawanPT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.

2. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan pada PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.
3. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*(OCB) karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.
4. Sebagai penambah ilmu pengetahuan dibidang sumberdaya manusia.

F. Manfaat penelitian.

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis: sebagai salah satu sarana dalam menerapkan ilmu yang diperoleh serta sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.
2. Bagi PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok: dapat memberikan informasi dan kontribusi serta masukan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan perilaku individu, serta untuk mengungkapkan tingkat pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB.
3. Bagi pembaca: tulisan ini dapat dijadikan salah satu masukan yang dapat mempertimbangkan dalam pemecahan masalah yang relevan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian teori

1. *Organizational Citizenship Behavior*

a) *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Greenberg dan Baron (2008:433) mendefinisikan OCB sebagai bentuk perilaku informal dimana individu tersebut berkontribusi melebihi apa yang diharapkan oleh organisasi. Greenberg dan Baron (2008:433) membagi dua bentuk dari OCB yaitu OCB-I dan OCB-O. OCB-I merupakan perilaku yang secara langsung memberikan manfaat kepada anggota organisasi lain, sedangkan OCB-O merupakan perilaku yang secara langsung memberikan manfaat pada organisasinya.

Menurut Organ dalam Purba (2004:106), OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Robbins (2006:31) mengartikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara

efektif. Organisasi-organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka yang akan memberikan kinerja yang melampaui perkiraan.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan sebuah kerelaan mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar tugas atau peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* secara formal dari organisasi.

b) Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*(OCB).

Untuk dapat meningkatkan OCB karyawan maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya OCB. Robbins (2006:109) menyatakan bahwa kepuasan kerja menjadi penentu utama OCB karyawan. Karyawan yang puas akan berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan berbuat kinerja pekerjaan yang melebihi perkiraan normal.

Porter dan Steers (1983) dalam Dianmas (2013) juga mengatakan OCB akan ditampilkan oleh karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi. Karena karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan memiliki kesediaan untuk menampilkan usaha yang besar. Hal ini terlihat melalui kesediaan

bekerja melebihi apa yang diharapkan agar organisasi dapat lebih maju. Begitu juga Meyer dan Herscovitch (2001) dalam Dianmas (2013) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya tetapi dengan sukarela mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa OCB cenderung terlihat ketika karyawan memiliki komitmen terhadap organisasi. Sedangkan menurut Robbin and judge dalam Arum (2009:3) mengatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Ketika seseorang mendapatkan kepuasan kerja dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi, karyawan akan memberikan pelayanan yang baik dan begitu sebaliknya.

Menurut Organ dalam Kartika (2009) faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Cityzehship Behavior* (OCB) adalah kepribadian, kepuasan kerja, komitmen organisasi, keterlibatan kerja, keadilan organisasi, dan dukungan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa OCB dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor internal dalam perusahaan seperti kepuasan kerja karyawan dan komitmen karyawan terhadap organisasi selain itu faktor-faktor eksternal juga

dapat mempengaruhi tingkat OCB karyawan seperti karakteristik tugas, karakteristik kepemimpinan, dan karakteristik organisasi.

c) Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*

Manfaat OCB dapat dirasakan oleh organisasi itu sendiri dan para karyawan yang berada di organisasi tersebut. Podsakoff *et al.* (2006:200-202) menyatakan bahwa manfaat OCB dalam organisasi adalah sebagai berikut :

- 1) OCB dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja
 - a. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, yang nantinya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
 - b. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan kebiasaan yang baik ke seluruh unit kerja atau kelompok.
- 2) OCB meningkatkan produktivitas manajer
 - a. Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.
 - b. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.

- 3) OCB dapat menghemat sumber daya untuk tujuan yang lebih produktif.
 - a. Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan pimpinan, sehingga pimpinan dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
 - b. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang hanya membutuhkan pengawasan dari pimpinan sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh pimpinan untuk melakukan tugas yang lebih penting.
 - c. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.
 - d. Jika karyawan dapat meningkatkan kecakapan dalam bekerja melalui pengembangan diri, maka mereka dapat mengurangi kebutuhan untuk pengawasan manajerial.
- 4) OCB dapat menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
 - a. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok tidak perlu

menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.

- b. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- 5) OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
 - a. Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
 - b. Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.
- 6) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
 - a. Ketika karyawan mempromosikan organisasi keluar lingkungan organisasi dan berkontribusi dalam reputasi yang baik bagi perusahaan maka akan menarik calon karyawan yang berkualitas.

- b. Perilaku menolong dapat meningkatkan moril dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
 - c. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportsmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
- 7) OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
 - a. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja yang berat akan meningkatkan stabilitas kinerja unit kerja.
 - b. Karyawan yang *conscientiousness* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi perubahan yang mungkin terjadi pada kinerja unit kerja.
- 8) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan-perubahan lingkungan.
 - a. Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.

- b. Karyawan yang secara aktif dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.
 - c. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
- 9) OCB dapat meningkatkan efektifitas organisasi dengan menciptakan *social capital*.
- a) Karyawan yang menampilkan perilaku menolong karyawan yang lain bisa meningkatkan dan memperkuat hubungan sosial, sehingga meningkatkan transfer informasi, pembelajaran organisasi dan pelaksanaan kegiatan organisasi.
 - b) Karyawan yang menghadiri pertemuan yang tidak diperlukan, tetapi informasi yang disampaikan berguna bagi organisasi maka dapat meningkatkan modal sosial dengan memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang organisasi, misi, dan budayanya.

Menurut Robbins dan Judge (2008;40), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka.

d) Indikator *Organizational Citizenship Behavior*(OCB).

Organ dan Ryan dalam Greenberg dan Baron (2008:433), menyatakan bahwa ada lima dimensi dari OCB, yaitu:

1. *Altruism* (Helping), merupakan suatu hal yang terjadi ketika seorang karyawan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dalam keadaan tertentu atau tidak seperti biasanya, misalnya ketika seorang karyawan habis sembuh dari sakitnya.
2. *Conscientiousnes*, 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.
3. *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.
4. *Sportmanship*(sikap sportif), merupakan suatu sikap yang lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek negatif. Memberikan rasa toleransi terhadap gangguan-gangguan pada pekerjaan, yaitu ketika seorang karyawan memikul pekerjaan yang tidak mengenakkan tanpa harus mengemukakan keluhan atau komplain.
5. *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.

Banyak peneliti telah mengidentifikasi tipe-tipe yang berbeda dari OCB, namun demikian semuanya berakar pada 5 komponen yang sama, yaitu *altruism*, *Conscientiousnes*, *Civic Virtue*, *Sportmanship*, *Courtesy*, seperti yang dikatakan Podsakoff *et al.* (2006:251) mengemukakan lima kategori utama OCB:

1. *Altruism*, menunjuk pada perilaku membantu orang lain dalam persoalan-persoalan yang berhubungan dengan pekerjaan.
2. *Courtesy*, menunjuk pada perilaku mencegah timbulnya persoalan yang muncul pada orang lain dengan memberikan peringatan atau informasi-informasi.
3. *Sportmanship*, menunjuk sejauh mana seseorang tidak melakukan protes bila tidak perlu atau menjauhkan diri dari isu-isu kecil.
4. *Civic Virtue*, menunjukkan sejauh mana seseorang memberikan kontribusi terhadap kebijakan-kebijakan dalam organisasi secara bertanggung jawab.
5. *Conscientiousness*, menunjukkan sejauh mana seseorang berdisiplin dalam waktu, tingkat kehadirannya, dan melampaui harapan atau persyaratan normal.

Mengacu pada pendapat diatas, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Organ dan Ryan dalam Greenberg dan Baron (2008;433):

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi,
2. *Conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi.
3. *Civic virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi.

4. *Sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh.
5. *Courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka.

2. Kepuasan kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut (Rivai, 2009;856).

Menurut Robbin (2006:31) mengatakan bahwa kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Hal itu berarti penilaian karyawan atas seberapa puas atau tidak puas dirinya dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja menunjukkan hubungan dengan faktor-faktor kinerja dan kelebihsukaan terhadap sesuatu.

Davis and Newstrom (2005:109), dalam Suwatno (2011;263) kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang karyawan terhadap pekerjaannya. Wexley and Yuki dalam Suwatno (2011:263), kepuasan kerja di defenisikan sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja secara umum

merupakan sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan pada evaluasi terhadap aspek-aspek yang berbeda dari pekerjaan.

Sedangkan Robbins (2003;78) dalam Wibowo (2012;501) , mengatakan kepuasan kerja sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Pandangan senada di kemukakan oleh Gibson (2000;106) dalam Wibowo (2012;501), yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Berdasarkan beberapa batasan yang diberikan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. Cara individu merasakan pekerjaan juga dipengaruhi oleh karakteristik individu serta situasi-situasi baik di dalam maupun di luar lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja bersifat individual, setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya.

b. Teori Kepuasan Kerja.

Menurut Rivai (2009:856) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individu, karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai sistem nilai yang berlaku pada dirinya

Ada tiga macam teori tentang kepuasan kerja yaitu :

1. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*). Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan.
2. Teori Keadilan (*Equity theory*). Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja.
3. Teori dua faktor (*Two factor theory*). Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2001;225) dalam Wibowo (2012;504) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

- a. *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan).

Kepuasan ditentukan oleh tingkat karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

b. *Discrepancies* (perbedaan).

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan

c. *Value attainment* (pencapaian nilai).

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

d. *Equity* (keadilan).

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

e. *Dispositional / genetic components* (komponen genetik).

Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik.

Menurut Wexley and Yulk (Yuli T, 2003;85) dalam suwatno (2011:265), kepuasan kerja ditentukan atau dipengaruhi oleh sekelompok faktor. Faktor-faktor ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga bagian yaitu yang termasuk dalam karakteristik individu, variabel situasional, dan karakteristik pekerjaan.

1. Karakteristik individu

- a. *Needs* (kebutuhan-kebutuhan individu). Salah satu sifat dasar manusia adalah adanya kebutuhan dalam dirinya.
- b. *Values* (nilai-nilai yang dianut individu). Adalah pendapat atau pandangan individu yang sifatnya relatif stabil mengenai tingkah laku yang dianggap benar dan salah.
- c. *Personality Traits* (ciri-ciri kepribadian). Ciri-ciri kepribadian seseorang akan besar pengaruhnya pada cara orang berfikir, dalam cara memutuskan sesuatu, merasakan sesuatu dan dalam cara orang tersebut menyelesaikan pekerjaannya.

2. Variabel-variabel yang bersifat situasional

- a. *Current Social Comparisn* (perbandingan terhadap situasi yang ada). Seorang pekerja selalu mengharapkan untuk dapat memperoleh hasil yang seimbang antara apa yang telah disumbangkannya kepada perusahaan dengan apa yang diperoleh dari perusahaan.
- b. *Reference Group* (pengaruh kelompok acuan). Kelompok acuan adalah kelompok di mana individu sering kali meminta petunjuk atau pendapat dalam menghadapi persoalan-persoalan yang ditemuinya.
- c. *Job Factors in Priors Experiences* (pengaruh dari pengalaman kerja sebelumnya). Harapan-harapan yang timbul terhadap pekerjaan yang saat inidihadapi sangat

dipengaruhi oleh persepsi mengenai pekerjaan sebelumnya.

3. Karakteristik Pekerjaan

- a. *Compensation* (kompensasi). Banyak peneliti yang menemukan bahwa gaji merupakan karakteristik pekerjaan yang sering disebut sebagai sumber ketikpuasan.
- b. *Supervition* (pengawasan yang dilakukan oleh atasan). Para peneliti menemukan bahwa para pekerja menyatakan kepuasan terhadap atasan yang menunjukkan sikap penuh perhatian dan memberikan dukungan pada bawahan, daripada atasan yang bersikap acuh tak acuh serta selalu mengkritik.
- c. *The Work It Self* (pekerjaan itu sendiri). Sifat-sifat yang dihadapi oleh individu merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja dari individu tersebut.
- d. *Co Workers* (hubungan antara rekan seekerja). Interaksi yang terjadi sesama pekerja akan menciptakan suasana tertentu yang berpenngaruh pula pada kepuasan kerja.
- e. *Job security* (keamanan kerja). Rasa aman ini didapatkan dari adanya suasana kerja yang menyenangkan tidak ada rasa takut akan sesuatu hal yang tidak pasti dan tidak ada kekhawatiran akan diperhatikan secara tib-tiba.

f. *Advancement Opportunity* (kesempatan untuk memperoleh perubahan status). Faktor ini cukup besar peranannya dalam menumbuhkan kepuasan kerja, khususnya pada orang-orang yang memiliki keinginan yang besar untuk maju dan mengembangkan diri.

d. Indikator-indikator kepuasan kerja.

Menurut Robert dalam Anita (2009:17), indikator pekerja yang merasa puas terhadap pekerjaannya ditunjukkan dengan:

- 1) Rasa bangga
- 2) Rasa berhasil
- 3) Rasa tanggung jawab
- 4) Rasa saling mendukung
- 5) Rasa aman dalam bekerja

Menurut Rivai (2009:860), indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja adalah :

1. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan
2. Supervisi
3. Organisasi dan manajemen
4. Kesempatan untuk maju
5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif
6. Rekan kerja

7. Kondisi pekerjaan

Mengacu pada pendapat diatas, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator menurut Rivai (2009:860) :

1. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan
2. Supervisi
3. Organisasi dan manajemen
4. Kesempatan untuk maju
5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif
6. Rekan kerja
7. Kondisi pekerjaan

3. **Komitmen organisasi**

a. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seseorang karyawan tetap bertahan dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Greenberg dan Baron (2008:234-235) Komitmen organisasi adalah sejauh mana seorang individu mengidentifikasi dan tetap berada dalam organisasi atau tidak bersedia untuk meninggalkan organisasi tersebut. Komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

Komitmen organisasi menurut Robbins (2008:100-102) merupakan tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen dipandang sebagai salah satu sikap kerja karena merupakan refleksi dari perasaan seseorang (suka atau tidak suka) terhadap organisasi ditempat individu tersebut bekerja. Lebih lanjut komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu orientasi individu terhadap organisasi yang mencakup loyalitas, identifikasi dan keterlibatan.

Sedangkan Schur dalam Sutrisno, (2010: 292) mengatakan komitmen juga dapat didefinisikan sebagai “jaminan dan janji baik secara eksplisit maupun implisit dari keberlangsungan hubungan antara partner. Komitmen juga berarti keinginan yang abadi untuk memelihara hubungan yang bernilai” menurut Meyer and Allen (1990) dalam Sutrisno (2010:292-293), mengidentifikasi tiga tema berbeda dalam mendefinisikan komitmen. Ketiga tema tersebut adalah “komitmen sebagai keterikatan afektif pada organisasi (*affective commitment*). Komitmen sebagai biaya yang harus ditanggung jika meninggalkan atau keluar organisasi (*continuance commitment*), dan komitmen sebagai kewajiban untuk tetap dalam organisasi (*normative commitment*)”.

Sedangkan menurut Luthan (1992) dalam Sutrisno (2010: 292-293), komitmen organisasi didefinisikan sebagai : (1) Keinginanyang

kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok, (2) Kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, dan, (3) Suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi.

Menurut Griffin (2004: 15-16), komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Menurut Ivancevich (2006:234), komitmen organisasi didefinisikan sebagai perasaan identifikasi, keterlibatan, dan kesetiaan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap perusahaan.

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.

Beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa dalam mempelajari komitmen organisasional, harus dilandasi pada sikap individu yang menjadi anggota organisasi tersebut. Dengan demikian dapat dipahami bahwa komitmen pada dasarnya merupakan peristiwa dimana individu sangat tertarik pada tujuan, nilai-nilai dan sasaran organisasi dimana tempat mereka bekerja. Seseorang yang memiliki komitmen

terhadap organisasi akan menunjukkan kesediaannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi, terlibat aktif dalam organisasi dan merasa sebagai bagian dari organisasi. Oleh karena itu agar sebuah organisasi dapat tumbuh berkembang, diperlukan adanya komitmen yang kuat yang terbentuk dari hubungan baik antara organisasi dan masing-masing anggota organisasi.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi.

Menurut Sutrisno (2010:314) dalam organisasi, komitmen seringkali dikaitkan dengan kepuasan kerja, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan akan semakin tinggi pula komitmen organisasi karyawan tersebut.

Sedangkan menurut Stum dalam Sopiah (2008:163) mengemukakan ada lima faktor yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi :

1. Budaya keterbukaan.
2. Kepuasan kerja.
3. Kesempatan personal untuk berkembang.
4. Arah organisasi dan.
5. Penghargaan kerja yang sesuai dengan kebutuhan.

Minner dalam Sopiah (2008: 163) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan antara lain :

1. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
2. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.
4. Pengalaman kerja. Pengalaman kerja seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berbeda.

Telaah para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dapat dibagi menjadi dua faktor yaitu faktor yang berasal dari dalam individu yaitu faktor personal dan faktor yang berasal dari luar individu yaitu faktor organisasional. Faktor personal merupakan faktor yang ada didalam diri individu seperti dalam menyikapi bermacam masalah yang ada didalam suatu organisasi, kepuasan dalam bekerja, hubungan interpersonal diantara individu, pendidikan, dorongan berprestasi,

masa kerja dan usia. Faktor organisasional menyangkut permasalahan eksternal individu yang didalamnya termasuk pengayaan tugas, tantangan kerja, komunikasi antar individu, kerjasama dan kepercayaan yang tinggi.

c. Indikator- indikator Komitmen organisasi.

Allen dan Meyer (1990), dalam Sutrisno (2010:292-293) mengidentifikasi tiga tema bebreda dalam mengidentifikasikan komitmen. Ketiga tema tersebut adalah:

1. *Affective commitment.*

Tingkat keterikatan secara psikologis dengan organisasi berdasarkan seberapa baik perasaan mengenai organisasi.

2. *Continuance commitment,*

Sebagai keterikatan anggota secara psikologis pada organisasi karena biaya yang dia tanggung sebagai konsekuensi keluar organisasi.

3. *Normative commitment,*

Keterkaitan anggota secara psikologis dengan organisasi karena kewajiban moral untuk memelihara hubungan dengan organisasi.

Komitmen organisasi dari Mowday, Porter dan Steers dalam Kuntjoro (e-psikologi. com:2009) , memiliki tiga aspek utama, yaitu :

1. Identifikasi

Identifikasi dengan organisasi yaitu penerimaan tujuan organisasi, dimana penerimaan ini merupakan dasar komitmen organisasi. Tampil melalui sikap menyetujui kebijaksanaan organisasi, kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai perusahaan, rasa kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.

2. Keterlibatan

Keterlibatan dengan peranan pekerjaan di organisasi tersebut, karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan hampir semua pekerjaan yang diberikan padanya.

3. Kehangatan, afeksi, dan loyalitas.

Loyalitas terhadap organisasi merupakan evaluasi terhadap komitmen, serta adanya keterkaitan emosional dan keterkaitan antara perusahaan dengan karyawan. Karyawan dengan komitmen tinggi merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap perusahaan.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Identifikasi

Identifikasi dengan organisasi yaitu penerimaan tujuan organisasi, dimana penerimaan ini merupakan dasar komitmen organisasi. Tampil melalui sikap menyetujui kebijaksanaan

organisasi, kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai perusahaan, rasa kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.

2. Keterlibatan

Keterlibatan dengan peranan pekerjaan di organisasi tersebut, karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan hampir semua pekerjaan yang diberikan padanya.

3. Kehangatan, afeksi, dan loyalitas.

Loyalitas terhadap organisasi merupakan evaluasi terhadap komitmen, serta adanya keterkaitan emosional dan keterkaitan antara perusahaan dengan karyawan. Karyawan dengan komitmen tinggi merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap perusahaan.

B. Penelitian yang relevan

No	Peneliti (tahun) dan judul	Variabel	Sampel dan Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Arum (2011) Universitas negeri Yogyakarta dengan judul penelitian <i>"Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior OCB kerja karyawan FISE UNY"</i>	Independent : Kepuasan Kerja (X_1) Komitmen Organisasi (X_2) Dependent: OCB (Y)	69 karyawan Regresi Berganda	variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel <i>organizational citizenship behavior</i> karyawan FISE UNY. Variabel komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan kerja karyawan FISE UNY
2	Fitra (2012) Universitas Negeri Padang <i>"Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Cizenship Behavior (OCB) pegawai administrasi di Universitas Negeri Padang"</i>	Independent: Komitmen organisasi (X_1) Kepuasan kerja (X_2) Dependent: OCB (Y)	83 Karyawan Regresi Berganda	Terdapat pengaruh yang signifikan variabel komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Cizenship Behavior</i> . Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kepuasan kerja terhadap <i>Organizational Cizenship Behavior</i> .
3	Debora, dkk <i>"Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap OCB."</i>	Independent: Kepribadian (x_1) Komitmen Organisasi (x_2) Dependent: OCB (Y)	222 karyawan Regresi Berganda	Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap OCB. Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB.

C. Kerangka Konseptual

1. Hubungan kepuasan kerja dengan OCB

Secara teoritis bahwa kepuasan kerja menjadi penentu utama perilaku karyawan organisasi (OCB). Karena karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu yang lain, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui pekerjaan normal. Lebih dari itu, karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka.

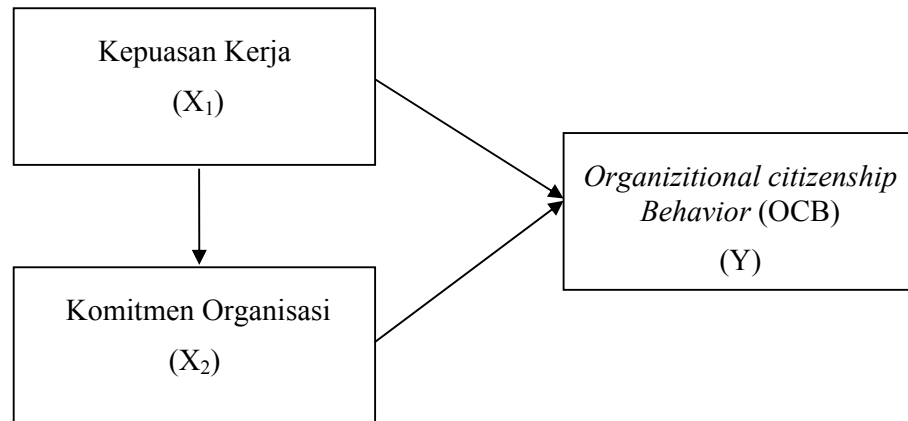
2. Hubungan komitmen organisasi dengan OCB

Jika karyawan sudah merasa komit terhadap organisasi, maka karyawan akan bekerja melebihi dari *job desc-nya* dan karyawan juga akan menunjukkan sikap positifnya terhadap organisasi, sehingga OCB karyawan akan terbentuk lebih baik lagi.

3. Hubungan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja.

Karyawan yang berkomitmen tinggi terhadap perusahaan, akan cenderung merasa puas dalam bekerja, dapat dilihat dari prestasi kerja yang dicapai oleh karyawan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat disusun suatu kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1.
Kerangka konseptual

1. Hipotesis penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, kajian teoritis, perumusan masalah dan kerangka konseptual di atas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawanPT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.
2. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawanPT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.
3. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawanPT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok diperoleh hasil :

1. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok. Jika kepuasan kerja karyawan meningkat maka karyawan akan lebih komit terhadap organisasi.
2. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok. Jika kepuasan kerja karyawan meningkat maka akan mempengaruhi tingkat OCB karyawan yaitu tingkat OCB karyawan juga akan meningkat.
3. Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok. Karyawan yang komit maka tingkat OCB karyawan juga akan meningkat.
4. Tingkat OCB karyawan pada PT. Panca Pilar Tangguh Depo Solok lebih besar dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja karyawan terutama dalam hal mengerjakan tugas yang sesuai dengan keahlian dan pengalaman yang dimiliki.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diambil, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak perusahaan harus meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan karena kepuasan kerja karyawan akan berdampak langsung terhadap komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) .
2. Karyawan agar lebih dapat meningkatkan OCB terutama dalam situasi di tempat kerja seperti keluhan karyawan dalam pekerjaannya.
3. Karyawan agar lebih dapat meningkatkan komitmen terhadap perusahaan terutama dalam hal identifikasi dengan organisasi yaitu menyetujui kebijakan organisasi, adanya kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai perusahaan, rasa kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.
4. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya. Penulis menyarankan untuk meneliti faktor lain yang mempengaruhi OCB karyawan selain kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

DAFAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Darmawati, dkk. 2011. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta)*
- Dianmas. 2013. <http://rangkuman.artikelonline>.
- Griffin, Ricky. 2004. *Manajemen*. Alih Bahasa Gina Gania. Jakarta: Erlangga.
- Greenberg and Baron. 2008. *Behavior in organization*. New Jersey: Prentice Hall.
- Idris, 2010. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*. UNP
- Irianto, Agus. 2007. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- Ivancevich, dkk. 2006. *Budaya Organisasi*. Rawamangun – Jakarta: Predana.
- Kuntjoro. 2002. <http://teorionline.e-psikologis.com/2010/02/04/komitmen-organisasi>.
- Podaskoff, et al. 2000. <http://teorionline.htm/2012/03/28/faktor> yang mempengaruhi OCB.
- Podsakoff, et al. 2006. *Organizational Citizenship Behavior*. California. Sage Publication Inc.
- Purba, dkk. 2004. *Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior*. Jurnal Makara, Sosial Humaniora, VOL.8, NO 3.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, Buku 1, Cet. 12. Alih bahas Angelica, dkk. Jakarta: Selemba Empat.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gremedia.
- Sopiah, 2008. <http://teorionline.wordpress.com/2010/02/04/komitmen-organisasi>.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Gencana Predana Media Group.
- Suwatno. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Umar. 2010. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Organisasi*. Jakarta. Rajawali Pers
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.