



APAKAH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI MEMILIKI HUBUNGAN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR/ OCB KARYAWAN?

**(Studi Kasus pada Karyawan Sales & Marketing Department
The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan)**

Revi Maudy Vekelita
maudyrmv@gmail.com

Suzanna Josephine L. Tobing
tobing_josephine@yahoo.com

Ktut Silvanita
mrsksilvanitapane@yahoo.com

ABSTRACT

Human resource is one of the main elements that's crucial for a company because employees are very important in helping the company to reach the goal. The purpose of this study were to know the correlation of job satisfaction and organizational commitmen to Organizational Citizenship Behavior (OCB) of the employees of Sales & Marketing Department, The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan. This is a descriptive-correlational study with the number of 29 people as the population. Data analysis used is Rank Spearman analysis. The results of this study at a significance level of 5% showed that: (1) There's a significant correlation between job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of the employees of Sales & Marketing Department, The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan which is indicated from the value of 0,476 (sign 3,197 > 2,052), means that the correlation is postive and strong enough. (2) There's a significant correlation between organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior of the employees of Sales & Marketing Department, The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan which is indicated from the value of 0,649 (sign 5,389 > 2,052), means that the correlation is postive and strong.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, Organizational Citizenship Behavior

I. Pendahuluan

Sumber daya manusia adalah salah satu elemen utama dari perusahaan yang Sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama dari perusahaan merupakan hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan karena faktor manusia sangat berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Perusahaan yang siap berkompetisi harus harus bisa mengembangkan dan mengolah sumber daya yang dimiliki perusahaan dengan menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang sumber daya manusia (SDM) dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan yang akan terlaksana bila sumber daya manusianya menunjukkan performansi kerja yang tinggi serta didukung oleh aspek-aspek seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), serta aspek-aspek lainnya.

II. Tinjauan Pustaka

A. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional dari sebuah pekerjaan (Krieter & Kinicki, 2004). Salah seorang bisa merasakan kepuasan di satu aspek dan di aspek yang lain. Robbins dan Judge (2007) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari beberapa karakteristik.

2. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006:244), menyebutkan bahwa indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

- a. pekerjaan itu sendiri
Unsur ini menjelaskan pandangan karyawan mengenai pekerjaannya, sebagai pekerjaan yang menarik, melalui pekerjaan tersebut karyawan memperoleh peluang untuk menerima tanggungjawab.
- b. gaji
Gaji adalah sejumlah upah yang diterima dan tingkat ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibanding orang lain dalam organisasi. Menurut Robbins (2009:119) bahwa para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapan mereka.
- c. promosi
Kesempatan promosi merupakan suatu kesempatan untuk maju dalam organisasi. Dengan strategi perataan organisasi dan pemberian wewenang. Promosi dalam pengertian tradisional, berarti menapaki tangga kesuksesan dalam perusahaan. Sementara menurut Robbins (2009:119) menyatakan bahwa promosi akan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggungjawab yang lebih banyak dan status sosial yang meningkat.
- d. rekan kerja
Ini merupakan tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Luthans (2005:212) menyatakan bahwa rekan kerja yang bersahabat, kerjasama rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual.
- e. kondisi kerja
Kondisi kerja menyangkut dengan suasana tempat kerja. Menurut Luthans (2005:212), apabila kondisi kerja bagus (lingkungan yang bersih dan menarik) akan membuat pekerjaan dengan mudah ditangani.

B. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen dapat dideskripsikan sebagai ketertarikan dan kesetiaan (Nehmeh, 2009). Pinks (2014) mengatakan bahwa komitmen adalah keadaan emosi yang dinamis, berubah sepanjang hubungan kerja dan oleh sebab itu, praktik manajemen sumber daya manusia harus sesuai selama hubungan kerja tersebut berjalan.

2. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Mowday yang dikutip Sopiah (2008:196) menyatakan ada lima indikator komitmen organisasi antara lain :

- a. Perasaan menjadi bagian dari organisasi
Karyawan mampu mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi dan memiliki keterikatan emosional terhadap organisasi.

- b. Kebanggaan terhadap organisasi
Karyawan merasa bangga apabila berkata pada orang lain bahwa dirinya adalah bagian dari organisasi. Ini juga merupakan kondisi di mana seorang karyawan merasa senang ketika memilih perusahaannya sebagai tempat bekerja dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan lain yang ia pertimbangkan pada saat bergabung.
- c. Hasrat yang kuat untuk bekerja pada organisasi
Karyawan memiliki hasrat yang kuat untuk bekerja serta merasa yakin bahwa apa yang dilakukannya berharga bagi organisasi tersebut.
- d. Kepercayaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi
Karyawan memiliki kepercayaan terhadap nilai-nilai yang ada di perusahaan. Ini juga mengandung arti bahwa karyawan menemukan kecocokan antara nilai-nilai yang diyakini dalam dirinya dengan nilai-nilai yang ada pada perusahaan.
- e. Kemauan dan kepedulian yang besar untuk berusaha bagi organisasi
Karyawan memiliki kemauan yang besar untuk berusaha bagi organisasi dan memiliki kepedulian terhadap masa depan organisasi.

C. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

1. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

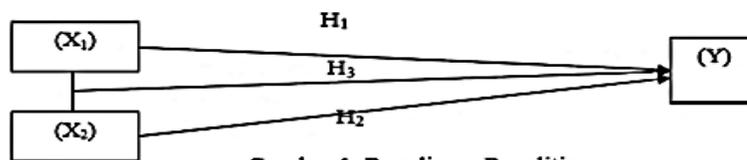
Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Organ (1988), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan tidak akan diberi hukuman.

2. *Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Organ, Podsakoff dan Mac Kenzie dalam Sudarma (2011), terdapat lima indikator OCB, yaitu sebagai berikut :

- a. *Altruism*
- b. *Conscientiousness*
- c. *Virtue*
- d. *Sportsmanship*
- e. *Courtesy*

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan :

X₁ = Kepuasan Kerja

X₂ = Komitmen Organisasi

Y = *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

H_{1,2} = Pengaruh variabel X terhadap Y

H₃ = Pengaruh variabel X₁ dan X₂ secara bersama-sama terhadap Y

III. Metode Penelitian

Variabel Independen

Kepuasan Kerja (X₁)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel X₁ adalah kepuasan kerja karyawan The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan. Menurut Sutrisno (2010:74), kepuasan kerja (X₁) adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Komitmen Organisasi (X₂)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel X₂ adalah komitmen organisasi karyawan The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan. Menurut Wirawan (2013:713), komitmen organisasi (X₂) adalah perasaan keterkaitan atau keterikatan psikologis dan fisik pegawai terhadap organisasi tempatnya bekerja atau organisasi di mana dirinya menjadi anggotanya.

Variabel Dependen

Organizational Citizenship Behavior (Y)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel Y adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *OCB (Y)* adalah perilaku ekstra peran (*extra-role behavior*), tidak diberikan *reward* (balas jasa) atau *punishment* (hukuman) secara formal oleh organisasi, tetapi dapat meningkatkan manfaat bagi organisasi melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas organisasi.

Jenis penelitian yang di gunakan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-korelatif. Penelitian ini menggunakan variable independen dan variable dependen, dimana variable independen dalam penelitian ini adalah: kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan yang menjadi variable dependen dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Sales & Marketing Department The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan yang berjumlah 29 orang.

Sumber dan Jenis Data

Data primer: a. Kuesioner (angket)
b. Pengamatan (observasi)

Jenis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

Alat Analisis Data

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala Likert*.

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012:172), *valid* berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur. *Valid* berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan menurut Arikunto (2002:144), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan sesuatu instrumen.

Dalam rangka mengetahui uji validitas, dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah *valid* sebagai pembentuk indikator.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen, dalam hal ini kuisioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak boleh responden yang sama. Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua menggunakan uji *Cronbach's Alpha*, yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Menurut Ghazali (2011:133), jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6, maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0.6, maka instrumen penelitian tidak reliabel.

IV. Analisis dan Pembahasan

Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Kerja	1	0,456	0,3673	Valid
	2	0,409	0,3673	Valid
	3	0,729	0,3673	Valid
	4	0,463	0,3673	Valid
	5	0,634	0,3673	Valid
	6	0,626	0,3673	Valid
	7	0,73	0,3673	Valid
	8	0,585	0,3673	Valid
	9	0,58	0,3673	Valid
	10	0,634	0,3673	Valid
Komitmen Organisasi	1	0,698	0,3673	Valid
	2	0,587	0,3673	Valid
	3	0,625	0,3673	Valid
	4	0,744	0,3673	Valid
	5	0,666	0,3673	Valid
	6	0,773	0,3673	Valid
	7	0,771	0,3673	Valid
	8	0,798	0,3673	Valid
	9	0,716	0,3673	Valid
	10	0,673	0,3673	Valid
OCB	1	0,584	0,3673	Valid
	2	0,528	0,3673	Valid
	3	0,679	0,3673	Valid
	4	0,708	0,3673	Valid
	5	0,799	0,3673	Valid
	6	0,765	0,3673	Valid
	7	0,768	0,3673	Valid
	8	0,674	0,3673	Valid
	9	0,712	0,3673	Valid
	10	0,689	0,3673	Valid

Butir pernyataan seluruhnya memiliki r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0,3673), dengan demikian semua butir kuesioner tersebut dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen, dalam hal ini kuesioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak boleh responden yang sama. Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua menggunakan uji *Cronbach's Alpha*, yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6, maka instrumen penelitian tidak reliabel (Ghozali, 2011:133).

Variabel	Butir Pernyataan Valid	Alpha Cronbach	Keterangan
Kepuasan Kerja	10	0,856	Reliabel
Komitmen Organisasi	10	0,921	Reliabel
OCB	10	0,915	Reliabel

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* > r_{tabel} (0,367). Hal ini berarti semua variabel variabel memiliki instrumen yang reliabel. Dengan demikian butir pernyataan setiap variabel dapat dijadikan butir pernyataan pada kuesioner penelitian.

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Usia	29	1,48	,509	,073	,434	-2,148	,845
Pendidikan	29	2,55	,783	-,423	,434	-,099	,845
Lama_Bekerja	29	2,72	1,192	-,373	,434	-1,389	,845
Valid N (listwise)	29						

Hasil Analisis Data

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman* yaitu analisis yang digunakan untuk mencari hubungan atau menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal. Hasil pengujian korelasi *Rank Spearman* antara kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) ditunjukkan pada tabel berikut ini:

TABEL HASIL PENGUJIAN KORELASI RANK SPEARMAN
Correlations

			Kepuasan Kerja	Komitmen Organisasi	Organizational Citizenship Behavior
Spearman's rho	Kepuasan Kerja	Correlation Coefficient	1,000	,847**	,476**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,009
		N	29	29	29
	Komitmen Organisasi	Correlation Coefficient	,847**	1,000	,628**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000
		N	29	29	29

Organizational Citizenship Behavior	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,476** ,009 29	,628** ,000 29	1,000 . 29
--	--	----------------------	----------------------	------------------

Diketahui t_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 dengan jumlah sampel (n) 29 dan derajat bebas (db) = $n-2 = 27$ untuk pengujian dua arah adalah 2,052). Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh t_{hitung} (3,197) lebih besar dari t_{tabel} (2,052), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB karyawan Sales & Marketing Department The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan.

Diketahui pula t_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 dengan jumlah sampel (n) 29 dan derajat bebas (db) = $n-2 = 27$ untuk pengujian dua arah adalah 2,052. Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh t_{hitung} (5,389) lebih besar dari t_{tabel} (2,052), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Sales & Marketing Department The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan.

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB karyawan Sales & Marketing Department The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan dengan koefisien korelasi *Rank Spearman* sebesar 0,476 dan diperoleh t_{hitung} (3,197) lebih besar dari t_{tabel} (2,052) yang berarti hubungan kedua variabel bersifat cukup kuat dan bernilai positif. Karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, merasa memperoleh peluang untuk menerima tanggung jawab dalam setiap pekerjaan, memiliki kesempatan yang sama dalam peningkatan karir, serta puas dengan adanya kerja sama rekan sekerja atau kelompok kerja yang baik.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Sales & Marketing Department The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan dengan koefisien korelasi *Rank Spearman* sebesar 0,649 dan diperoleh t_{hitung} (5,389) lebih besar dari t_{tabel} (2,052) yang berarti hubungan kedua variabel bersifat kuat dan bernilai positif. Karyawan merasa bangga apabila berkata pada orang lain bahwa mereka adalah bagian dari perusahaan ini, karyawan juga merasa menjadi bagian dari perusahaan, serta merasa yakin bahwa apa yang mereka lakukan berharga bagi organisasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriana, dkk. 2013. *Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship behavior karyawan Perusahaan Darmayu Ponorogo*. Ponorogo. Jurnal
- Hasibuan, S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan kesembilan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Robbins, Stephen. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat (alih bahasa Diana Angelica dkk)
- Ristiana, Merry. 2013. *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Perusahaan Bhayangkara Tridjata Denpasar*. Bali. Jurnal
- Sugiyono, 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2012. *Teori, Kuesioner, dan Analisa Data Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Center for Academic Publishing Service
- Wahyuningsih. 2009. *Pengaruh komitmen organisasi terhadap organizational Citizenship Behavior karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Yogyakarta