

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP**  
*limpa*  
**ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)**  
**KARYAWAN DI PT DUA PUTRA SUKASIRNA SUKALUYU**  
**CIANJUR**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen

Oleh:

**M. Ilhami**

**6031901195**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**  
Terakreditasi Unggul oleh BAN-PT No.2034/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022  
**BANDUNG**  
**2023**

**THE EFFECT OF JOB SATISFACTION ON  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) ON  
EMPLOYEES OF PT DUA PUTRA SUKASIRNA SUKALUYU  
CIANJUR**

*Ilhami*



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete part of the requirements  
For Bachelor's Degree in Management

By:

**M. Ilhami**

**6031901195**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN MANAGEMENT**

**Excellent Accredited by BAN-PT No.2034/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022  
BANDUNG  
2023**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

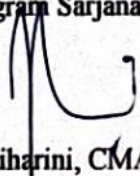


**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP***  
***BEHAVIOR (OCB)* KARYAWAN DI PT DUA PUTRA SUKASIRNA SUKALUYU**  
**CIANJUR**

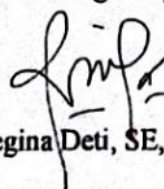
Oleh:  
M. Ilhami  
6031901195

Bandung, Februari 2023  
Ketua Program Sarjana Manajemen,



Dr. Istiharini, CMA., CPM.

Pembimbing Skripsi



Dr. Regina Deti, SE, MM.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama Lengkap : M. Ilhami  
Tempat, tanggal lahir : Cianjur, 12 Februari 2002  
Nomor Pokok Mahasiswa : 603191195  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan Di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan:

Ibu Dr. Regina Deti Mulyo Harsono, S.E., M.M.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pangkuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.  
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapat gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 200 juta.

Bandung,  
Dinyatakan tanggal : 8 Januari 2023  
Pembuat Pernyataan,



(M. Ilhami)

## ABSTRAK

Saat ini, peran sumber daya manusia terhadap proses pencapaian tujuan organisasi menjadi penting karena sumber daya manusia melakukan proses perencanaan, pembuatan strategi, hingga inovasi dalam organisasi. Untuk memaksimalkan peran sumber daya manusia dalam organisasi, maka para ahli manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi memfokuskan perhatiannya pada suatu konsep yang disebut *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) atau kewarganegaraan organisasi. Berdasarkan hal tersebut, penulis melihat adanya fenomena terkait tingkat kepuasan kerja yang memberi pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur. Berdasarkan *preliminary research*, menunjukkan bahwa perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) perusahaan cukup rendah yang disebabkan oleh tingkat kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui bagaimana kepuasan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur. Penelitian berjenis *applied research* ini mengimplementasikan metode penelitian deskriptif dan kausal. Dalam pengumpulan data, penulis melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada 43 karyawan PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur. Teknik analisis deskriptif serta uji regresi linier sederhana dimanfaatkan untuk mengolah serta menganalisis data yang telah diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan karyawan berada pada taraf setuju dan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan juga berada pada taraf setuju. Selanjutnya, kepuasan kerja juga diketahui memberi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan (47,8%) varians pada *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat dijelaskan melalui kepuasan kerja.

**Kata kunci:** kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB)

## ABSTRACT

*Currently, the role of human resources in the process of achieving organizational goals is important because human resources carry out the process of planning, strategy making, and innovation within the organization. To maximize the role of human resources in organizations, experts in human resource management and organizational behavior focus their attention on a concept called Organizational Citizenship Behavior (OCB) or organizational citizenship. Based on this, the authors see a phenomenon related to the level of job satisfaction that influences organizational citizenship behavior (OCB) of employees at PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur. Based on preliminary research, it shows that the company's organizational citizenship behavior (OCB) is quite low which is caused by the level of employee job satisfaction.*

*This research is conducted to find out how job satisfaction affects organizational citizenship behavior (OCB) of employees at PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur. This type of applied research implements descriptive and causal research methods. In collecting data, the authors conducted interviews and distributed questionnaires to 43 employees of PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur. Descriptive analysis techniques and simple linear regression tests were used to process and analyze the data that had been obtained.*

*The results showed that satisfaction was at a high level and organizational citizenship behavior (OCB) of employees was also at a high level. Furthermore, job satisfaction is also known to have a positive effect on organizational citizenship behavior (OCB). (47.8%) organizational citizenship behavior (OCB) variable which is successfully explained through the variance that occurs in the variable job satisfaction.*

**Keywords:** *job satisfaction, organizational citizenship behavior (OCB)*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa yang melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis berhasil merampungkan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) KARYAWAN PT DUA PUTRA SUKASIRNA SUKALUYU CIANJUR”**. Penyusunan ini ditujukan guna melangkapi syarat utama dalam peraihian gelar Sarjana Manajemen di Program Studi Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan.

Bantuan, dukungan, serta bimbingan dari baragam pihak telah didapatkan penulis dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, peneliti hendak mengutarakan rasa hormat serta ungkapan terima kasih yang luar biasa kepada:

1. Orang tua peneliti dan nenek yaitu Ayahanda Idris Sablee, Ibunda Erma Andriyani dan Almarhumah Etih Suparyati Yang telah membesarkan, mendidik, dan memberikan kasih sayang, serta tiada henti mengrimkan doa serta dukungan dan nasihat kepada penulis. Terima kasih atas kiriman doa serta dukungan berharga yang menyertai langkah demi langkah yang penulis tempuh. Semoga Tuhan Yang Maha Esa segera memberi balasan yang tiada terhingga.
2. Ibu Dr. Regina Deti, SE, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan tulus selama bimbingan, memberikan banyak masukan ataupun kritik serta memberikan motivasi serta afirmasi positif kepada penulis sedari memulai hingga mengakhiri penyusunan skripsi.
3. Ibu Inge Barlian, Dra., Ak., M.Si. selaku dosen wali yang selalu mendukung, membimbing serta memberikan pengarahan seluruh kegiatan studi penulis dari awal hingga akhir di perguruan tinggi.
4. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D. ASCA. CIPM selaku Ketua Jurusan Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

6. Ibu Dr. Istiharini, CMA., CPM. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
7. Seluruh dosen pengajar dan staf Tata Usaha yang telah menularkan pengetahuan dan membantu penulis selama peneliti kuliah di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
8. Pihak PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
9. Shalya selaku teman dekat penulis. Terima kasih telah menjadi *support system* selama studi di perguruan tinggi, yang selalu menemani penulis selama proses perkuliahan, pengerjaan skripsi, memberikan motivasi, menyemangati, serta mendoakan penulis selama perkuliahan, skripsi hingga penulis berhasil merampungkan skripsi dengan baik.
10. Rekan-rekan terbaik penulis yang telah menemani penulis, Vikram Sadat, Risyad Martak, Afnan Shafa, Difa Abdul Rafi, Gabriella Sitepu, Noreen Ardhia, Vanissa, Putri Repi, Galuh, Dhika, Haruka, Shavira, Anil, Radi, Dhisa, Bunga, Tasya, Ico, Taqi dan teman lainnya yang tidak dapat tersebut satu demi satu. Ucapan terima kasih layak atas motivasi serta kesediaan rekan-rekan dalam menemani juga membantu merampungkan masa perampungan skripsi ini. Semoga kelancaran terus dikaruiniakan dalam perjalanan rekan-rekan ke depan.
11. Teman seperjuangan di IKANHIASPREMIUM, Ibo, Rifki, Bule, Acong, Fadel, Isna, Nandut, Acil, Afny, Ami, Arsy, Rafi Baso, Cepi, Decup, Fahmi, Kikok, Koko, Mila dan Putri selaku penyalur dukungan serta memotivasi. Terima kasih telah ada untuk penulis sedari masa SMP hingga akhir bangku perkuliahan. Semoga keeratan persahabatan kita dapat terjaga hingga tua.
12. Keluarga besar HMPSM UNPAR, khususnya divisi HRD 18, 19, 20. Banyak hal yang telah Nadin, Dio, Kipang, Wulan, Vanissa, Azka, Fidel, Natalie, Yaya, Ferdy dan Valdi ajarkan selama menempuh masa perkuliahan. Hal itu membuat penulis mampu berkembang hingga sekarang. Ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya untuk pengalaman yang tidak akan terlupakan selama berorganisasi.
13. Segenap keluarga besar Manajemen UNPAR 2019 serta rekan seperjuangan lainnya, semoga keberkahan akan terus membersamai kita.
14. Setiap rekan dan pihak lain yang tidak dapat tersebut satu demi satu, terima kasih telah mendoakan serta memotivasi penulis.



Penulis menyadari bahwa keterbatasan serta keluputan dalam penulisan skripsi ini masih banyak ditemukan. Dengan ini, kritik serta saran yang membangun sangat diterima dengan terbuka agar penyempurnaan penulisan skripsi ini dapat dilakukan. Selain itu, penulis juga mengharap manfaat dari penelitian ini untuk pembaca serta peneliti selanjutnya.

Bandung, 8 Januari 2023

Penulis,

M. Ilhami

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Kerangka Pemikiran.....	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1 Kepuasan Kerja.....	10
2.1.1 Konsep Kepuasan Kerja.....	10
2.1.2 Dimensi Kepuasan Kerja .....	12
2.2 <i>Organizational Citizen Behavior</i> (OCB) .....	15
2.2.1 Konsep <i>Organizational Citizen Behavior</i> (OCB).....	15
2.2.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	16
2.2.3 Faktor Pendorong <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	19
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	21
3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	21
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.3 Populasi Penelitian .....	23
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	23
3.5 Pengukuran Variabel.....	33
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.6.1 Uji Validitas .....	34

3.6.2 Uji Reliabilitas .....	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	38
3.7.2 Uji Regresi Linear Sederhana .....	39
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.4 Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji F) .....	40
3.7.5 Uji Parsial (Uji t).....	41
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	41
3.8 Objek Penelitian .....	41
3.8.1 Profil Perusahaan .....	41
3.8.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	42
3.8.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	42
3.9 Profile Responden .....	43
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1 Gambaran Tingkat Kepuasan Kerja .....	45
4.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	45
4.1.2 Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri .....	45
4.1.3 Dimensi Gaji .....	47
4.1.4 Dimensi Promosi.....	48
4.1.5 Dimensi Pengawasan .....	49
4.1.6 Dimensi Rekan Kerja .....	51
4.1.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja..	52
4.2 Gambaran Tingkat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	53
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	53
4.2.2 Dimensi <i>Altruism</i> .....	53
4.2.3 Dimensi <i>Conscientiousness</i> .....	55
4.2.4 Dimensi <i>Sportsmanship</i> .....	57
4.2.5 Dimensi <i>Courtesy</i> .....	58
4.2.6 Dimensi <i>Civic virtue</i> .....	60
4.2.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	61

4.3 Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur .....	62
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.3.2 Uji Regresi Linear Sederhana .....	65
4.3.3 Uji F (Uji Simultan) .....	66
4.3.4 Hasil Uji t (Uji Pengaruh Parsial) .....	67
4.3.5 Persamaan Regresi .....	68
4.3.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	70
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN.....	77
RIWAYAT HIDUP .....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	24
Tabel 3.2 Skala Likert Interval .....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas kepuasan Kerja.....	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 3.6 Interpretasi Rata-rata Hitung .....	38
Tabel 3.7 Tabel Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 3.8 Tabel Tingkat Usia Responden.....	43
Tabel 3.9 Tabel Masa Kerja Responden .....	43
Tabel 4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pekerjaan Itu Sendiri .....	46
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Gaji .....	47
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Promosi.....	48
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pengawasan .....	49
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Rekan Kerja.....	51
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja .....	52
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Altruism</i> .....	53
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Conscientiousness</i> .....	55
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Sportsmanship</i> .....	57
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Courtesy</i> .....	59
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Civic virtue</i> .....	60
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Organizational Citizen ship Behavior</i> (OCB).....	61
Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	65
Tabel 4.14 Tabel Variables Entered/Removed .....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian .....	8
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas .....	63
Gambar 4.2 <i>Normal Probability Plot</i> (P-Plot) .....	64
Gambar 4.3 Model Regresi Penelitian .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja .....	84
Lampiran 3. Jawaban Responden Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	86
Lampiran 4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja .....	88
Lampiran 5. Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	89
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja .....	90
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	90

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumberdaya manusia (SDM) dapat didefinisikan sebagai segala potensi, kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan manusia dalam konteks produksi barang dan jasa. SDM berkaitan dengan kemampuan manusia untuk menyelesaikan dan atau menghasilkan pekerjaan tertentu dalam sebuah organisasi (Frederick H. Harbison dalam Nadeak, 2019). SDM ialah salah satu penentu kesuksesan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Suwandana, 2017). Hal ini senada dengan pemikiran Cadwell (dalam Muliawaty, 2019) yang menyatakan bahwa manusia merupakan aset dasar untuk memberikan organisasi atau perusahaan keunggulan kompetitif. SDM dalam sebuah organisasi berperan sebagai penggerak, pemikir, dan perencana dalam pencapaian tujuan. Perihal ini mengartikan bahwa tingkat kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan dalam pencapaian tujuan akan sangat bergantung kepada kualitas, kemampuan, dan kesediaan SDM yang ada di dalamnya.

Dalam proses pencapaian tujuan organisasi, peran SDM menjadi penting karena SDM berperan langsung dalam proses perencanaan, pembuatan strategi, hingga inovasi dalam organisasi (Suwandana, 2017). Untuk memaksimalkan peran sumber daya manusia dalam organisasi, maka para ahli manajemen SDM dan perilaku organisasi memfokuskan perhatiannya pada suatu konsep yang disebut *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) atau kewarganegaraan organisasi. Ketertarikan para ahli pada OCB didasarkan pada pemikiran bahwa perilaku anggota menentukan efektivitas dan performa sebuah organisasi (Podsakoff & MacKenzie, 1997). OCB merupakan sebuah konsep yang menggambarkan model kerjasama informal dan kontribusi yang diberikan sumber daya manusia dalam organisasi sebagai bentuk timbal balik dari kepuasan kerja dan keadilan yang dirasakan (Organ, 2018).

Selanjutnya, Salih Kuslivan mendefinisikan OCB sebagai kebebasan individu yang dalam bertingkah laku serta aksi spontan yang tercipta dari karakteristik individu yang berkaitan dengan pekerjaan serta hubungan dengan atasan dalam pekerjaan yang meningkatkan efektivitas organisasi melalui pengaruh langsung maupun tidak langsung yang tidak didefinisikan secara formal dalam pekerjaan serta tidak memiliki sistem penghargaan (Salih Kuslivan dalam Organ, 2018). Griffin serta Moorhead menjelaskan bahwa OCB



mengacu pada perilaku seseorang individu yang memberikan dampak positif pada organisasinya (Griffin dan Moorhead Organ, 2018). Artinya, OCB merupakan kontribusi positif, konstruktif, dan membantu yang dilakukan anggota organisasi di luar tanggung jawab pekerjaan utamanya.

Pada tahap awal perkembangannya, OCB dikembangkan dengan asumsi bahwa jumlah anggota yang melakukan OCB dalam angkatan kerja akan memiliki hubungan dengan efektivitas organisasi secara keseluruhan (Organ, 2018). Lebih lanjut, Walz dan Niehoff menyebutkan bahwa OCB yang dilakukan secara kolektif meningkatkan efektivitas dan performa organisasi (Walz & Niehoff dalam Organ, 2018). Penelitian Robbins & Judge dalam Suharsono & Suci (2019) menunjukkan bahwa organisasi dengan tingkat perilaku OCB yang tinggi di kalangan karyawannya, dapat memberi dampak terhadap meningkatnya kinerja secara lebih baik daripada organisasi lain. Kinerja karyawan akan membaik apabila didukung dengan keberadaan OCB dalam sebuah perusahaan atau organisasi (Chiniara dan Bentein, 2018). Artinya, semakin banyak anggota organisasi yang secara sukarela memberikan kontribusi di luar tanggung jawabnya kepada organisasi, maka akan terjadi efisiensi biaya produksi, produktivitas yang lebih tinggi, indeks kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, serta kinerja keuangan yang lebih baik dibandingkan dengan organisasi yang anggota lebih sedikit menerapkan OCB. Kepuasan kerja dapat dijadikan faktor utama yang memberi pengaruh terhadap OCB dalam sebuah perusahaan.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) erat kaitannya dengan OCB di suatu perusahaan. Hal ini disebabkan karena karyawan yang puas dalam pekerjaannya lebih mungkin untuk menyelesaikan semua tugas secara bertanggung jawab dan melampaui apa yang telah ditetapkan perusahaan sebagai tujuannya (Heriyadi, 2020). Senada dengan hal tersebut, Amin dan Saleh menyatakan bahwa kemungkinan karyawan yang puas untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan bekerja melebihi target dibanding karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja rendah (Amin dan Saleh dalam Sari & Susilo, 2018). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salehi dan Gholtash mengungkapkan bahwa perilaku positif OCB dalam suatu perusahaan karena peningkatan kepuasan kerja akan menumbuhkan perilaku OCB yang semakin baik dipengaruhi oleh variabel kepuasan kerja (Salehi dan Gholtash dalam Nabawi, 2020). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nabawi (2020) juga menunjukkan hubungan positif dan pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dengan perilaku

OCB dalam suatu perusahaan. Maka dari itu, kepuasan kerja karyawan sangat perlu diperhatikan oleh manajemen. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa hal yakni 1) pekerjaan itu sendiri, 2) gaji, 3) hubungan dengan atasan, 4) kerjasama dengan rekan kerja, dan 5) kesempatan untuk promosi. Kelima hal tersebut pada akhirnya dapat sukses membawa organisasi dalam pencapaian tujuan secara efektif dan efisien, serta berhasil membawa peningkatan kinerja organisasi (Mathis dan Jackson dalam Nabawi, 2020).

Menurut Organ perilaku dalam OCB dihasilkan melalui lima dimensi diantaranya *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. Berdasarkan hasil wawancara terhadap pemilik PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur terdapat beberapa gejala yang menunjukkan minimnya perilaku OCB karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur. Menurut beliau, berkaitan dengan perilaku *altruism* terdapat beberapa perilaku karyawan yang cenderung untuk membereskan tugas pribadi, minimnya tolong menolong dalam menyelesaikan pekerjaan, dan kurangnya semangat untuk tugas rekan kerjanya yang tidak hadir. Berkaitan dengan perilaku *conscientiousness* terdapat perilaku karyawan yang kurang disiplin masuk kerja pada waktu yang ditentukan, mengambil jam istirahat lebih serta tidak sepenuhnya mematuhi aturan organisasi apabila tidak ada yang mengawasi. Berkaitan dengan perilaku *sportsmanship* terdapat masih ada karyawan yang mengeluh tentang hal-hal sepele, terdapat karyawan yang masih mengeluh mengenai pekerjaannya dan membicarakan atasan. Selain itu, berkaitan perilaku *courtesy*, terdapat perilaku pegawai yang masih merasa bahwa yang terpenting pekerjaannya selesai dan mengabaikan perilakunya terhadap orang lain. Yang terakhir, berkaitan dengan *civic virtue*, ditemukan pekerja yang kurang berpartisipasi secara sukarela dan dukungan untuk kegiatan organisasi.

Berdasarkan temuan indikator tersebut di atas, terlihat bahwa perilaku OCB karyawan terlihat masih rendah, terlihat dari tanggapan responden terhadap lima dimensi (OCB) yang masih kurang menunjukkan perilaku tersebut. Uhl-Bien menyatakan bahwa kepuasan kerja erat kaitannya dengan OCB di suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi pula peluang OCB dapat terbentuk (Uhl-Bien dalam Lestari & Ghaby, 2018).

Berdasarkan Golbasi, Kelleci, dan Dogan (dalam Lestari & Ghaby, 2018), kepuasan kerja dijadikan reaksi perasaan serta luapan ekspresi perilaku terhadap kerja keras

yang menghasilkan nilai yang berkenaan dengan capaian karya, lingkungan, juga kehidupan dalam pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai hasil dari seberapa baik individu percaya bahwa pekerjaan mereka memberikan hal-hal yang paling penting bagi mereka (Luthans, 2018). Tidak lupa, Robbins dan Judge menyatakan bahwa karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik memiliki kemungkinan untuk berbicara positif tentang organisasi. Saling bantu membantu, dan kinerjanya lebih maksimal (Robbins dan Judge dalam Lestari & Ghaby, 2018).

Kepuasan kerja menurut Luthans ditentukan oleh beberapa indikator yaitu (1) pekerjaan itu sendiri, yaitu apakah pekerjaan seseorang mengandung komponen yang memuaskan, (2) gaji, yaitu jumlah uang yang dibayarkan seseorang untuk melakukan pekerjaan, termasuk apakah pembayaran tersebut wajar atau tidak sesuai dengan kebutuhan, (3) promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan, apakah seseorang merasa memiliki peluang bagus untuk mendapatkan kenaikan jabatan atau tidak. Tingkat kepuasan kerja seseorang dapat dipengaruhi oleh hal ini (4) pengawasan, yaitu cara manajemen bertindak membantu staf secara teknis dan dukungan sosial. Kepuasan pekerja dapat dipengaruhi oleh cara atasan bekerja, ini bisa menyenangkan atau tidak menyenangkan. 5) rekan kerja, yaitu dari seseorang yang sering terlibat dengan karyawan di tempat kerja. Menyenangkan atau tidak menyenangkannya seseorang dapat dirasakan oleh rekan kerjanya (Luthans, 2018). Berdasarkan *preliminary research* yang dilakukan penulis kepada pemilik PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur, penulis menemukan beberapa indikasi masalah terkait dimensi kepuasan kerja menurut Luthan. Terdapat ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan yang menarik dan variatif, intensif yang tidak sesuai harapan, kecilnya kesempatan promosi jabatan, atasan yang tidak selalu mendukung apa yang dilakukan karyawan, serta kurangnya komunikasi yang baik dengan rekan kerja.

Berdasarkan masalah dan uraian-uraian tersebut di atas, penulis berminat untuk menyusun topik berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur”**. Penelitian ini akan berfokus pada karyawan PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur. Penemuan jawaban atas perbaikan yang tepat akan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Dengan demikian, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan dapat tercapai melalui pengembangan topik ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka pada penelitian ini rumusan masalahnya antara lain:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur?
2. Bagaimana tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur
2. Mengetahui bagaimana tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur
3. Mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk Penulis  
Dengan dilaksanakannya penelitian ini, penulis berhasil menemukan wadah untuk mengimplementasikan ilmu yang telah dimiliki selama perkuliahan. Selain itu, penelitian ini juga dapat membuat dasar pengetahuan dan wawasan mengenai penulisan ilmiah di bidang Manajemen Insani menjadi lebih kuat.
2. Untuk PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Kabupaten Cianjur  
Dengan dilaksanakannya penelitian ini, sumber informasi ini diharapkan dapat mendatangkan wawasan baru bagi perusahaan guna memahami kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Sehingga, perusahaan bisa mengimplementasikan penemuan ini sebagai bantuan dalam peningkatan kinerja dari perusahaan.

### 3. Untuk Masyarakat Umum

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kesimpulan yang menjadi sumber referensi yang bermanfaat untuk digunakan dalam bidang Manajemen Insani, khususnya mengenai kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan. Pihak lain disini ditujukan kepada siapa saja yang meluangkan waktu untuk membaca hasil dari penelitian ini.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Manajemen sumber daya manusia di masa ini perlu mendapatkan perhatian khusus. Dengan ini, perusahaan mampu melakukan persaingan dengan kompetitor lain serta sanggup bertahan dalam segala kondisi. Ketepatan perusahaan dalam menyusun sistem yang dapat mengelola sumber daya manusia dengan bijak dapat membuat peningkatan produktivitas terhadap kinerja karyawan. Lebih lanjut, perbaikan tersebut dapat diwujudkan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perusahaan harus ditingkatkan karena akan membuat karyawan bersedia secara sukarela melaksanakan tugas tambahan seperti memiliki keinginan yang kuat dan selalu bersedia untuk memiliki sinergi yang baik dengan berkolaborasi dengan rekan kerja, suka memberikan bantuan, memberikan rekomendasi pekerjaan, berkontribusi secara aktif dan ingin menggunakan waktu kerja mereka secara efektif, dan salah satu caranya adalah dengan adanya kepuasan kerja karyawan.

Menurut Luthans (2018), Kepuasan kerja dijabarkan sebagai hasil tingkatan kepercayaan individu mengenai hasil kerja yang membawa manfaat krusial terhadap kehidupan karyawan. Robbins dan Judge juga mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang diraih karyawan memperbesar peluang karyawan untuk bertutur positif tentang organisasi. Saling bantu membantu, dan kinerjanya lebih maksimal (Robbins dan Judge dalam Lestari & Ghaby, 2018). Kepuasan kerja terjadi ketika kebutuhan pribadi terpenuhi dan terkait dengan tingkat suka dan tidak suka karyawan; adalah sikap umum yang dimiliki karyawan dan terkait dengan apa yang mereka pikir akan dihargai karena berkorban. Kepuasan kerja menurut Luthans ditentukan oleh beberapa indikator. Diantaranya:

1. Pekerjaan itu sendiri (*Work Itself*), berkaitan dengan sejauh mana karyawan melihat pekerjaan mereka sebagai tugas yang menyenangkan, kesempatan untuk menggunakan keterampilan yang dimiliki, dan kesempatan untuk mengambil tanggung jawab.
2. Gaji/Upah (*Pay*), yang berkaitan dengan jumlah upah yang diterima seorang karyawan dan apa yang dianggap adil dalam organisasi.
3. Promosi (*Promotion*), berkaitan dengan kesempatan karyawan untuk menduduki posisi yang lebih tinggi dalam organisasi dan kesempatan untuk mengembangkan diri.
4. Pengawasan (*Supervision*), yang berkaitan dengan kemampuan seorang penyelia (*supervisor*) untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan sosial kepada karyawan.
5. Rekan kerja (*coworkers*), terkait dengan kemampuan teknis rekan kerja dan tingkat dukungan sosial yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, kepuasan kerja akan mempengaruhi kinerja seseorang. Adanya kepuasan kerja karyawan diharapkan bisa menciptakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) kepada karyawan. Adanya *Organizational Citizenship Behavior* diharapkan dapat karyawan tidak hanya melakukan tanggung jawab pekerjaan pokoknya saja tetapi juga bersedia melakukan tugas lebih seperti bersedia untuk saling tolong menolong, disiplin, memperhatikan fungsi organisasi, menciptakan suasana kerja yang nyaman dan tidak membuat masalah, serta bersedia saling toleransi dan tidak mengeluh terhadap pekerjaannya agar fungsi organisasi bekerja secara optimal.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) digunakan untuk mengidentifikasi perilaku bawahan. Menurut Dennis W. Organ:

*“Individual behavior known as Organizational Citizenship Behavior is discretionary, not immediately or openly acknowledged by the formal reward structure, and overall helps the company work effectively.”*

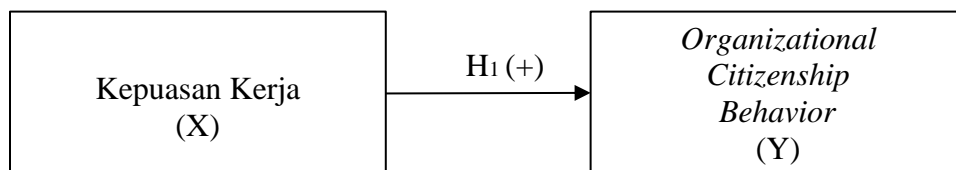
Berdasarkan definisi di atas, OCB adalah jenis khusus dari perilaku kerja, yang didefinisikan sebagai perilaku individu yang menguntungkan organisasi dan merupakan kebebasan yang tidak secara eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal. OCB mempengaruhi evaluasi kinerja secara keseluruhan, rekomendasi kompensasi, rekomendasi promosi, rekomendasi pelatihan, dan perkiraan standar deviasi manajer dalam kinerja.

Menurut Robbins dan Judge (2009), beberapa fakta empiris menunjukkan bahwa organisasi dengan karyawan dengan OCB yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik. Istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pertama kali diajukan oleh Organ, yang mengemukakan lima dimensi primer dari OCB, diantaranya:

1. *Altruisme*, menunjukkan perilaku diskresioner (perilaku spontan di luar norma peran, yang secara positif berkontribusi pada efektivitas organisasi secara keseluruhan), memiliki efek membantu rekan kerja lain melakukan tugas yang diarahkan pada masalah organisasi yang relevan.
2. *Conscientiousness*, menunjukkan perilaku diskresi karyawan dengan melampaui persyaratan minimum peran organisasi dalam bidang peraturan atau kebijakan organisasi.
3. *Sportsmanship*, artinya karyawan bersedia menoleransi kondisi yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan.
4. *Courtesy*, menunjukkan perilaku bebas pribadi yang dirancang untuk mencegah masalah terkait pekerjaan dengan orang lain.
5. *Civic Virtue*, perilaku di mana seorang individu menunjukkan tanggung jawabnya untuk berpartisipasi, berpartisipasi dalam, atau peduli dengan kehidupan perusahaan.

Penulis memilih berfokus terhadap kepuasan kerja dikarenakan berdasarkan hasil *preliminary research* diduga bahwa adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur.

Gambar 1.1  
Model Penelitian



Sumber: Olahan penulis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang ditulis diatas, penulis memiliki hipotesis untuk penelitian ini, yaitu:

Terdapat pengaruh yang positif antara Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di PT Dua Putra Sukasirna Sukaluyu Cianjur.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salehi dan Gholtash menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap perilaku OCB dalam suatu perusahaan karena peningkatan kepuasan kerja akan menumbuhkan perilaku OCB yang semakin baik (Salehi dan Gholtash dalam Nabawi, 2020). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nabawi (2020) juga menunjukkan hubungan positif dan pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dengan perilaku OCB dalam suatu perusahaan. Serta penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kunrantipuspa (2017) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)*.