

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
KARYAWAN DI PT BSA**

Handwritten signature



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

Rigel Valentino

6031901032

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 EMPLOYEES'
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
AT PT BSA**

Handwritten signature



UNDERGRADUATE THESIS

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

By:

Rigel Valentino

6031901032

**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 BSA

Oleh:

Rigel Valentino

6031901032

Bandung, Juli 2023

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA., CPM.

Pembimbing Skripsi,

A. Hadisoepadma, Drs., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Rigel Valentino
Tempat, tanggal lahir : Bekasi, 8 Februari 2001
NPM : 6031901032
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN DI PT BSA

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

A. Hadisoepadma, Drs., MM.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya 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 pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

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 mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana 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 : 31 Juli 2023

Pembuat pernyataan :



(Rigel Valentino)

ABSTRAK

Di Indonesia, jasa logistik mengalami perkembangan dengan pesat karena mayoritas industri menggunakan jasa logistik, baik itu sebagai *supplyer* bahan baku, distributor barang ke konsumen, maupun pengiriman barang ke gudang penyimpanan dan pasar. PT BSA adalah suatu perusahaan yang beroperasi di bidang layanan logistik. Berdasarkan *preliminary research*, menunjukkan bahwa perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan cukup rendah, sehingga kepuasan kerja yang dimiliki karyawan PT BSA tergolong rendah.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di PT BSA. Penelitian ini dilakukan secara *applied research* dengan mengimplementasikan metode penelitian deskriptif dan kausal. Dalam pengumpulan data, penulis melakukan wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada 61 karyawan PT BSA. Data yang diperoleh telah diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan uji regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja karyawan berada pada taraf sangat tinggi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan juga berada pada taraf sangat tinggi. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa kepuasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan varians sebesar 40,9%. Hasil ini diperoleh dengan catatan adanya ketidaksinambungan antara *preliminary research* diawal dengan hasil kuesioner, yang kemungkinan disebabkan dengan adanya potensi faktor-faktor seperti kesibukan responden dan adanya intervensi dari manajer yang dapat mempengaruhi hasil penelitian.

Kata kunci : kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB), uji regresi linear sederhana, PT BSA

ABSTRACT

In Indonesia, logistics services are developing rapidly because the majority of industries use logistics services, be it as a raw material supplier, distributor of goods to consumers, or delivery of goods to storage warehouses and markets. One of the companies engaged in logistics services is PT BSA. Based on preliminary research, it shows that employee the organizational citizenship behavior (OCB) is quite low, so that job satisfaction of PT BSA employees is low.

This study was conducted with the aim of knowing how job satisfaction affects organizational citizenship behavior (OCB) of employees at PT BSA. This research was conducted as applied research by implementing descriptive and causal research methods. In collecting data, the author conducted interviews, observations, and distributed questionnaires to 61 employees of PT BSA. The data obtained has been processed and analyzed using descriptive statistical analysis techniques and simple linear regression tests.

The results showed that employee job satisfaction was at a very high level and employee organizational citizenship behavior (OCB) was also at a very high level. From the results it is also known that job satisfaction also has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB) with a variance of 40.9%. These results were obtained with a note of discontinuity between preliminary research at the beginning and the results of the questionnaire, which may be caused by potential factors such as the respondents' busyness and the intervention of managers that could affect the results of the study.

Keywords: *job satisfaction, organizational citizenship behavior (OCB), simple linear regression tests, PT BSA*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ungkapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, karunia, dan kasih sayang_nya yang melimpah. Berkat-Nya, penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT BSA”**. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi Sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kesulitan dan hambatan. Namun, berkat bimbingan, dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Dengan kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orangtua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis sejak awal masa perkuliahan hingga penulis menyelesaikan skripsi dan menyelesaikan studi S1 dengan baik.
2. Kakak penulis yang selalu ada di samping penulis, memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan agar penulis tetap semangat dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Dr. Istiharini, CMA., CPM. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
4. Bapak V.J. Wisnu Wardhono, Drs., MSIE., CMA. sebagai Dosen Wali penulis yang memberikan arahan dan bimbingan sepanjang masa perkuliahan.
5. Bapak A. Hadisoepadma, Drs., M.M. sebagai Dosen Pembimbing penulis yang telah senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan bantuan dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang memberikan ilmu dan pembelajaran berharga selama masa perkuliahan.
7. Pihak PT BSA yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian ini.

8. Teman-teman Satria Garuda, sahabat penulis sejak di bangku SMP, Timotius Ernest, William Gularso, Chrissander Zein, Raphael Dwiki, Guido Lothar, Matheus Haulgan, Reinardus Dion, dan Stefan Anggawinata. Tidak hanya sebagai teman, kalian juga telah menjadi keluarga penulis. Dengan tulus dan penuh rasa terima kasih, penulis sampaikan apresiasi yang mendalam atas kehadiran kalian dalam perjalanan hidup penulis. Bertemu kalian adalah salah satu kenangan dan bagian yang tidak akan terganti dalam hidup penulis.
9. Marcelino Hartono, Bevin OT, Tasya Kurnia, Clarissa Angelina, dan M. Ilhami selaku teman terdekat penulis yang senantiasa mendukung, memotivasi, dan bersama-sama berdiskusi dalam proses penyusunan skripsi penulis.
10. Rekan-rekan seperjuangan di BDE yang telah mengisi dan mewarnai masa perkuliahan penulis. Terima kasih atas kerjasama dan kebersamaan yang luar biasa.
11. Keluarga besar Manajemen UNPAR Angkatan 2019 yang telah berproses, berdinamika, dan berjuang bersama dari awal masa perkuliahan.
12. Seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan namanya satu persatu yang telah senantiasa memberikan doa, dan juga dukungan kepada penulis dalam hidup penulis.

Pada akhirnya, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan belum mencapai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak. Dengan tulus, penulis berharap bahwa skripsi ini akan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Bandung, 19 Juli 2023

Rigel Valentino

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Manajemen Insani	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Insani.....	9
2.1.2 Fungsi Manajemen Insani	10
2.2 Kepuasan Kerja	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	11
2.2.2 Dimensi Kepuasan Kerja	13
2.2.3 Pentingnya Kepuasan Kerja.....	15
2.3 Organizational Citizenship Behavior (OCB)	16
2.3.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	16
2.3.2 Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB)	18
2.3.2 Pentingnya Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	20
2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Metode dan Jenis Penelitian	28
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	30
3.3 Pengukuran Variabel	35

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.4.1 Uji Validitas	35
3.4.2 Uji Reliabilitas	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Analisis Deskriptif	37
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.2.1 Uji Normalitas	38
3.5.3 Uji Regresi Linear Sederhana	38
3.5.4 Uji Parsial (Uji T)	39
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
3.6 Objek Penelitian	40
3.6.1 Profil Perusahaan	40
3.6.2 Visi dan Misi Perusahaan	40
3.6.2.1 Visi Perusahaan	40
3.6.2.2 Misi Perusahaan	40
3.6.3 Struktur Perusahaan	41
3.6.4 Job Description	42
3.7 Profile Responden	45
4.1 Kepuasan Kerja di PT BSA.....	47
4.1.1 Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri	47
4.1.2 Dimensi Gaji/Upah	49
4.1.3 Dimensi Promosi.....	50
4.1.4 Dimensi Pengawasan	52
4.1.5 Dimensi Kelompok Kerja	53
4.1.6 Dimensi Kondisi Kerja	54
4.1.7 Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	56
4.2 Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT BSA.....	57
4.2.1 Dimensi <i>Altruism</i>	57
4.2.2 Dimensi <i>Conscientiousness</i>	58
4.2.3 Dimensi <i>Sportmanship</i>	60
4.2.4 Dimensi <i>Courtesy</i>	61

4.2.5 Dimensi <i>Civic Virtue</i>	63
4.2.6 Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	65
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	66
4.3.1 Uji Normalitas.....	66
4.3.2 Uji Regresi Linear Sederhana	68
4.3.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	71
4.4 Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> di PT BSA.....	72
4.4.1 Catatan Pengisian Kuesioner Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> di PT BSA.....	72
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	80
RIWAYAT HIDUP.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X)	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y)	34
Tabel 3.4 Kriteria <i>Cronbach's Alpha</i>	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 3.6 Interpretasi Rata-rata Jawaban Responden	38
Tabel 3.7 Tabel Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 3.8 Tabel Usia Responden	45
Tabel 3.9 Tabel Masa Kerja Responden	46
Tabel 3.10 Tabel Jumlah Tanggungan Responden	46
Tabel 3.11 Tabel Status Menikah.....	46
Tabel 4.1 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada Pekerjaan itu Sendiri	48
Tabel 4.2 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada Gaji/Upah.....	49
Tabel 4.3 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada Promosi	51
Tabel 4.4 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada Pengawasan.....	52
Tabel 4.5 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada Kelompok Kerja.....	53
Tabel 4.6 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada Kondisi Kerja.....	55
Tabel 4.7 Rekapitulasi Pernyataan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja.....	56
Tabel 4.8 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada <i>Altruism</i>	57
Tabel 4.9 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada <i>Conscientiousness</i>	58
Tabel 4.10 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada <i>Sportmanship</i>	60
Tabel 4.11 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada <i>Courtesy</i>	61
Tabel 4.12 Rekapitulasi Pernyataan Responden Pada <i>Civic Virtue</i>	63
Tabel 4.13 Rekapitulasi Pernyataan Responden Mengenai Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	65
Tabel 4.14 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	67
Tabel 4.15 <i>Variables Entered/Removed</i>	68

Tabel 4.16 Uji Regresi Linear Sederhana	69
Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi.....	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ukuran Pasar Logistik Indonesia 2015-2020	1
Gambar 1.2 <i>Preliminary Research</i> mengenai beban kerja yang dilimpahkan	3
Gambar 1.3 Kondisi Kantor Divisi HR & Legal.....	4
Gambar 1.4 Model Penelitian	8
Gambar 3.1 Skala <i>Semantic Differential</i>	35
Gambar 3.2 Bagan Perusahaan PT BSA	41
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	66
Gambar 4.2 <i>Normal Probability Plot (P-Plot)</i>	67
Gambar 4.3 Model Regresi Penelitian	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja	87
Lampiran 3. Jawaban Responden Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	89
Lampiran 4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	91
Lampiran 5. Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	91
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja	92
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	93
Lampiran 8. Transkrip Wawancara dengan PT BSA.....	93

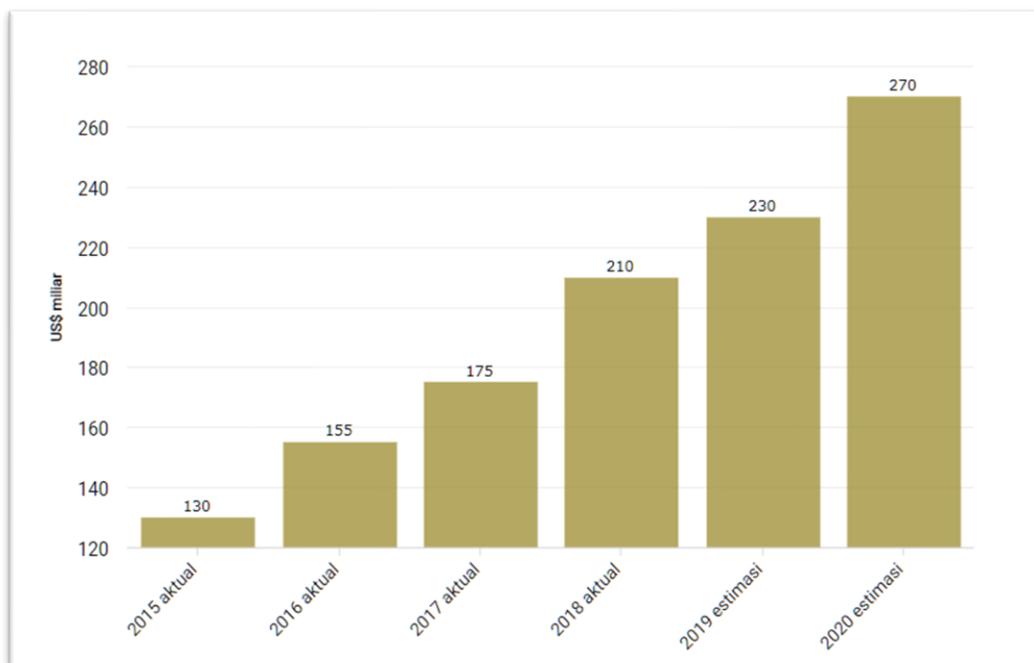
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kedudukan logistik dalam sebuah bisnis terbukti sangat signifikan demi sampainya barang ke tangan konsumen. Di Indonesia, jasa logistik juga mengalami perkembangan dengan pesat karena mayoritas industri menggunakan jasa logistik, baik itu sebagai supplier bahan baku, distributor barang ke konsumen, maupun pengiriman barang ke gudang penyimpanan dan pasar. Di Indonesia sendiri, salah satu pasaran yang paling besar adalah pasar logistik.

Gambar 1.1
Ukuran Pasar Logistik Indonesia 2015-2020



Sumber: databoks.katadata.co.id, 2022

Berdasarkan gambar 1.1, Menurut laporan AC Ventures yang dikutip oleh databoks.katadata.co.id, nilai pasar logistik di Indonesia sudah mencapai \$270 miliar pada tahun 2020, dengan pertumbuhan tahunan rata-rata (CAGR) sebesar 16,2% dari tahun 2015. Hal tersebut semakin didukung dengan besarnya populasi penduduk Indonesia serta tingginya pertumbuhan ekonomi yang menyebabkan bisnis logistik menjadi menarik, apalagi volume kargo yang

tinggi. Besarnya konsumsi domestik yang bersumber dari kegiatan ekspor-impor atau produksi dalam negeri membuat perusahaan asing melirik Indonesia untuk dapat dijadikan pangsa pasar. Membuat Indonesia menjadi pasar yang sangat menarik bagi perusahaan asing.

Dengan banyaknya perusahaan logistik, setiap perusahaan pasti berlomba-lomba untuk meningkatkan efisiensi dan berusaha memaksimalkan value for money, termasuk sumber daya manusia. Kompetitifnya pasar membuat perusahaan saling bersaing untuk meningkatkan efisiensi, serta berupaya untuk memaksimalkan optimalisasi sumber daya, salah satunya Sumber Daya Manusia. Kinerja seorang individu dalam upaya memaksimalkan Sumber Daya Manusia (SDM) akan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kepuasan kerja yang dimilikinya. Dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dari tiap karyawan, sebuah organisasi dapat bekerja dengan baik jika karyawan tidak hanya memenuhi tanggung jawab pekerjaan utamanya, tetapi juga bersedia untuk melakukan lebih banyak tugas, seperti bersedia membantu satu sama lain, disiplin, menghargai fungsi organisasi, dan menciptakan suasana kerja yang nyaman. Selain itu, dengan tingginya kepuasan kerja yang dimiliki akan membuat karyawan mengerahkan seluruh kemampuan yang dimilikinya serta rela mengorbankan waktu dan pikiran tanpa merasa terbebani demi tercapainya tujuan perusahaan. Hal-hal tersebut termasuk ke dalam perilaku Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Menurut Sutrisno (2019), Kepuasan Kerja merupakan pandangan atau sikap yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk hal-hal seperti imbalan, kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta aspek fisik dan psikologis yang mempengaruhi karyawan. Suatu kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dapat membuat tiap individu tersebut merasa puas. Kepuasan Kerja juga dapat mendorong individu tersebut untuk melakukan aktivitas atau kegiatan selanjutnya dengan lebih baik. Menurut Afandi (2018, p.74) kepuasan kerja merupakan sikap positif, baik dari sisi psikologis maupun perilaku individu terhadap pekerjaannya yang dapat dinilai melalui penghargaan individu dalam mencapai nilai yang ditentukan dalam pekerjaan.

Menurut Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006), Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat diartikan sebagai kebebasan

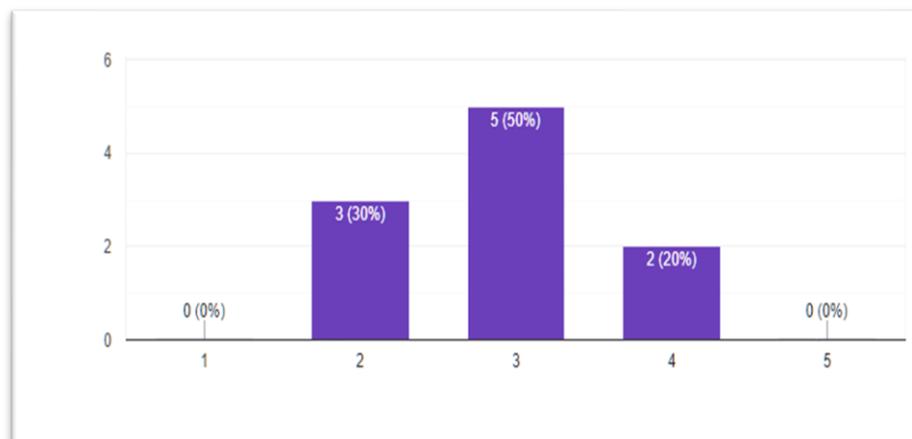
individu dalam berperilaku, dimana kebebasan tersebut merupakan pilihan pribadi individu yang bukan merupakan suatu persyaratan dalam posisi tertentu suatu pekerjaan. Hal tersebut lah yang juga menjadi keinginan dari PT BSA.

Didirikan pada tahun 1992, PT BSA merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ekspor, impor, dan logistik. Perusahaan ini telah mengakumulasi banyak pengetahuan dan pemahaman yang mendalam dalam industri logistik yang diperoleh melalui kerja sama dengan beberapa vendor terkemuka di Indonesia. Berdasarkan hasil preliminary, didapatkan informasi bahwa OCB yang diinginkan PT BSA yaitu pegawai mampu bekerja sesuai pekerjaannya dan juga mampu selalu bersedia jika melakukan peran tambahan (extra role).

Di tengah pandemi Covid-19 saat ini, ditemukan beberapa karyawan PT BSA yang ter-PHK, oleh karena itu terdapat beberapa karyawan yang menjalankan pekerjaan yang lebih banyak. Dengan banyaknya pekerjaan yang dilimpahkan ke tiap karyawan, hampir tidak mungkin tiap karyawan memiliki insiatif untuk menanyakan pekerjaan yang dimiliki oleh rekan kerja yang lain, kecuali jika diminta tolong oleh rekan kerjanya. Hal ini selaras dengan hasil *preliminary research* yang penulis lakukan di perusahaan mengenai beban kerja.

Gambar 1.2

***Preliminary Research* mengenai beban kerja yang dilimpahkan**



Sumber: Hasil Olahan Penulis

Preliminary research dilakukan dengan mengambil jumlah responden sebanyak 10 karyawan PT BSA. Dengan beban kerja yang terbilang cukup berat atau hanya tepat untuk mengerjakan tugasnya juga tidak sedikit karyawan yang merasa jenuh terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Oleh karena itu, berdasarkan kenyataan di lapangan, demi tercapainya proses bisnis yang cepat dibutuhkan kerja sama antar pegawai dimana tiap karyawan antar departemen harus saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka untuk mengejar kebutuhan perusahaan. Dengan itu, HRD perusahaan membuat kegiatan bersama seperti Halal-bihalal, lomba antar departemen, dan mengadakan latihan atau diskusi bersama terkait masalah yang ada di tiap departemen dengan tujuan untuk mengatasi kejenuhan pekerjaan. Selain itu, jika terdapat pekerja yang tidak bisa masuk, siapapun harus siap dan bersedia secara sukarela menggantikan pekerjaannya tersebut sesuai dengan arahan dari atasan. Komunikasi antar karyawan juga harus terjadi, dan harus ada rasa saling menghormati dan menghargai antar karyawan untuk dapat mencapai semua itu. Sehingga perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)* bagi karyawan di PT BSA sangat dibutuhkan, dengan tujuan terlaksananya tugas karyawan dan tujuan perusahaan dengan baik.

Gambar 1.3

Kondisi Kantor Divisi HR & Legal



Sumber: Hasil Olahan Penulis

Dalam melakukan observasi, penulis juga sempat mengambil

gambar kondisi kantor salah satu departemen yang ada di PT BSA. Dapat dilihat, bahwa kondisi kantor terlihat sangat terjaga kebersihannya, serta perawatan perlengkapan yang dibutuhkan di kantor tersebut juga terlihat terawat. Hal tersebut sesuai dengan variabel kepuasan kerja mengenai dimensi kondisi kerja yang terdapat lingkungan kerja yang mendukung keberlangsungan pekerjaan, serta terdapat lingkungan kerja yang bersih dan nyaman.

Selain itu, berdasarkan dari hasil wawancara dengan head of human resource development PT BSA perilaku OCB tiap karyawan masih relatif rendah. Ketika seorang karyawan mencoba untuk menyelesaikan pekerjaan tambahan, karyawan tersebut merasa kurang antusias atau kurang senang hati dalam menerima dan menjalankan pekerjaan tambahan tersebut. Dari hasil wawancara tersebut, penulis menemukan tanda-tanda masalah dengan kepuasan kerja. Mengenai pekerjaannya sendiri, ada karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan dikarenakan kurang menarik, karyawan merasa pekerjaannya tidak berubah, terkait dengan promosi, ada karyawan yang tidak puas karena tidak ada promosi dan hanya mengandalkan karyawan jangka panjang dengan kredit khusus. Mengenai kelompok kerja, ada ketidakpuasan karyawan terhadap rekan kerja. Ada lebih banyak kecemburuan dan keegoisan, terkait dengan kondisi kerja, ada ketidakpuasan karyawan terhadap tempat kerja

Dari uraian di atas, penulis menemukan bahwa ada rendahnya OCB diduga oleh kurangnya kepuasan kerja karyawan. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini dibuat dengan judul **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT BSA.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepuasan Kerja karyawan di PT BSA?
2. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT BSA?
3. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB di PT BSA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disampaikan, maka tujuan penelitian yang

ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja pegawai PT BSA.
2. Mengetahui OCB pegawai PT BSA.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh Kepuasan Kerja PT BSA terhadap OCB pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat menjadi sebuah media atau wadah bagi penulis untuk dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan, sehingga dapat memperkuat dan menambah wawasan penulis mengenai penulisan ilmiah terutama di bidang Manajemen Insani.

2. Perusahaan

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, harapannya dapat menjadi sumber informasi dan wawasan bagi perusahaan untuk dapat mengetahui kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sehingga diharapkan perusahaan dapat mengimplementasikan agar membantu untuk dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan.

3. Pihak Lain

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

Setiap karyawan yang merasa memiliki kepuasan dalam pekerjaannya akan bekerja dengan sepenuh hati dan memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan. Menurut Luthans (2006, p.243) Kepuasan Kerja adalah keadaan emosional yang merupakan hasil dari evaluasi kerja karyawan berdasarkan pengalaman kerja orang tersebut. Kepuasan terjadi ketika kebutuhan pribadi terpenuhi dan terkait dengan tingkat suka dan tidak suka karyawan; adalah hal lumrah yang dimiliki

karyawan dan terkait dengan apa yang mereka pikir akan dihargai karena berkorban. Luthans (2006, p.243) mengatakan terdapat enam dimensi pada kepuasan kerja, yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri (*Work It Self*).
2. Gaji/Upah (*Pay*).
3. Peluang Promosi (*Promotion Opportunities*).
4. Pengawasan (*Supervision*).
5. Kelompok kerja (*Work Group*).
6. Kondisi kerja (*Working Condition*).

Di saat ini, penting bagi perusahaan untuk menaruh perhatian penuh kepada pengelolaan sumber daya manusianya, agar perusahaan dapat terus bersaing dan bertahan di segala kondisi. Sistem pengelolaan sumber daya manusia yang sesuai dapat membuat peningkatan pada produktivitas karyawan, dan salah satu caranya adalah dengan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Podsakoff (2000) menjelaskan bahwa OCB dapat mempengaruhi efektivitas organisasi. Oleh karena itu, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) penting bagi perusahaan karena akan menginspirasi karyawan untuk secara sukarela melakukan tugas tambahan, seperti memiliki keinginan yang kuat dan selalu menginginkan sinergi yang baik dengan bekerja sama dengan rekan kerja, karir lain, suka membantu, memberi saran kerja, aktif berkontribusi dan mau untuk menggunakan waktu kerja secara efektif, dan salah satunya adalah dengan mendapatkan kepuasan kerja karyawan.

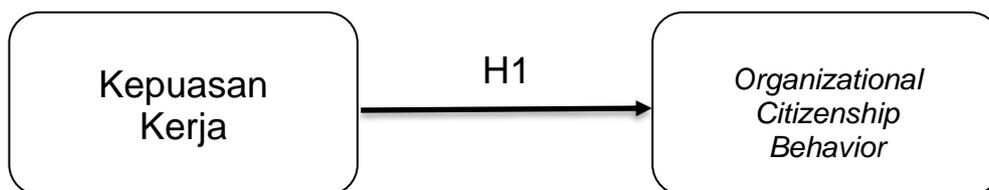
Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat diterapkan untuk mengenali perilaku karyawan. OCB berarti sebuah sifat khusus dari perilaku kerja, yang dapat dipahami sebagai perilaku individu yang menguntungkan organisasi dan merupakan kebebasan yang diakui secara tidak eksplisit dalam sistem penghargaan formal. OCB mempengaruhi evaluasi kinerja secara keseluruhan, rekomendasi kompensasi, rekomendasi promosi, rekomendasi pelatihan, dan perkiraan standar deviasi manajer dalam kinerja. Menurut Robbins dan Judge (2008), beberapa fakta empiris menunjukkan bahwa kinerja organisasi dan karyawan sangat dipengaruhi oleh OCB, dimana OCB yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik, begitu pula sebaliknya. Menurut Organ,

Podsakoff, dan Mackenzie (2006), Terdapat lima dimensi utama *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, yaitu :

1. *Altruism*
2. *Conscientiousness*
3. *Sportsmanship*
4. *Courtesy*
5. *Civic Virtue*

Berdasarkan penelitian terdahulu, kepuasan kerja sangat berpengaruh pada *organizational citizenship behavior (OCB)*. Adanya kepuasan kerja diharapkan bisa menciptakan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap karyawan. Adanya *Organizational Citizenship Behavior* diharapkan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan tidak hanya terhadap pekerjaan pokoknya, tapi juga rasa inisiatif karyawan, sehingga karyawan dapat dengan sukarela melakukan tugas lebih seperti menolong sesama rekan kerja lain, meningkatkan kedisiplinan, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, serta bertoleransi terhadap sesama rekan kerja.

Gambar 1.4
Model Penelitian



Sumber : Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan kajian di atas, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Kepuasan Kerja memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*