

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB)
(Studi pada Karyawan Kantor Konsultan Manajemen Rizqi)**

*The Influence of Organizational Commitment and Job Satisfaction on
Organizational Citizenship Behaviour (OCB)
(Study at Employees of Rizqi Management Consultant Office)*

**TANTRI WIDIASTUTI *)
SUARIS *)**

Abstract

This study aimed to analyze the effect of Organization Commitment and Job Satisfaction on OCB. The data used in this study was primary data obtained from questionnaires. Total samples were 63 respondents who constituted the entirety of the population of Consultant Office Manajemen Rizqi (Tax and Management Consultant) so it used census samples. The analysis technique used was multiple regression method and hypothesis testing using F test and t test. The results showed that variable Organization Commitment had positive and significant effect on OCB. Variable Job Satisfaction had positive and significant effect on OCB. And the variable that had the most dominant effect on OCB was variable Organization Commitment. From this study it obtained R^2 value of 0.429, meaning that 42,9% of OCB variable could be explained by independent variable. The remaining 57,10% were explained by other variables outside the research.

Keywords: *Organization Commitment, Job Satisfaction and OCB*

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja pada OCB. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 63 responden yang merupakan keseluruhan dari populasi Konsultan Kantor Manajemen Rizqi (Pajak dan Konsultan Manajemen) sehingga sampelnya sensus. Teknik analisis yang digunakan adalah metode regresi berganda dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan pada OCB adalah variabel komitmen organisasi. Dari penelitian ini diperoleh nilai R^2 dari 0.429, yang berarti bahwa 42,9% dari variabel OCB dapat dijelaskan oleh variabel komitmen organisasi, tersisa 57,10% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci: *Komitmen organisasi, Kepuasan kerja dan OCB*

*) *Dosen STIE Widya Manggala Semarang*

1. Pendahuluan

Kantor konsultan manajemen merupakan perusahaan yang memberikan layanan jasa konsultasi manajemen bermutu unggul dalam bidang manajemen strategik, pengembangan usaha, pengembangan organisasi, manajemen dan pengembangan sumberdaya manusia, manajemen pemasaran dan penjualan, manajemen pelayanan pelanggan, manajemen proyek, manajemen mata rantai pasokan dan manajemen pengadaan. Kantor konsultan manajemen ini mengutamakan kualitas jasa pelayanan masyarakat, maka harus dikelola secara profesional. Penerapan manajemen sumber daya manusia yang baik di kantor konsultan manajemen untuk menciptakan efisiensi, inovasi serta merespon kebutuhan klien.

Untuk dapat mewujudkan visi misi kantor konsultan manajemen tersebut tentunya harus diimbangi dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten. Semangat bersaing, kecakapan dan integritas moral yang tinggi haruslah dimiliki oleh segenap SDM di kantor konsultan manajemen di samping perilaku yang baik. Sumber daya manusia tidak saja membantu organisasi dalam mencapai tujuannya tetapi juga membantu menentukan apa yang benar-benar dapat dicapai dengan sumber daya yang tersedia. Pengelolaan SDM saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang. Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik merupakan modal bagi perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Efektivitas organisasi dipengaruhi oleh perilaku anggota organisasi (Gibson, Ivancevich dan Donelly, 2000). Perilaku karyawan di tempat kerjanya dapat dikelompokkan ke dalam 2 jenis, perilaku yang berkaitan dengan tugas-tugas resminya (*in-role behavior*), dan perilaku di luar tugas resmi (*extra-role behavior*). Perilaku peran ekstra sangat penting artinya bagi keefektifan organisasi, yang dalam jangka panjang berdampak terhadap kelangsungan hidup organisasi, terutama di tengah-tengah lingkungan bisnis yang sedang bergejolak saat ini. Dasar perilaku peran ekstra telah dikonseptualisasikan dan yang paling terkenal adalah *Organizational Citizenship Behavior/* (OCB). OCB merupakan bentuk kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi dimana perilaku ini lebih bersifat altruistik yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian pada orang lain.

Perbedaan antara “*in-role behaviors*” (perilaku dalam tugas) dan “*extra-role behavior*” (perilaku di luar tugas) adalah “*in-role behavior*” ditandai dengan uraian posisi kerja dan tugas atau merupakan tugas rutin dalam praktek organisasi. Sedangkan “*extra-role behavior*” atau OCB yaitu kebiasaan yang secara alami sesuai dengan keinginan hati dan biasanya tidak mengikuti sistem balas jasa formal (Podsakoff, dkk, 1996, Netemeyer, dkk, 1997 dalam Ackfeldt dan Coote, 2005). Pengaruh OCB terhadap kinerja organisasi (Podsakoff, dkk, 2000 dalam Hardaningtyas, 2005), manfaat OCB yaitu 1) Meningkatkan produktivitas manajer, 2) Menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi, 3) Menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan kelompok kerja, 4) Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, 5) Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi.

Kantor Konsultan Manajemen Rizqi merupakan kantor konsultan manajemen yang memiliki perwakilan di beberapa kota antara lain Ungaran, Salatiga, Solo, Jepara, Kudus, Pati dan Tuban. Saat ini adalah masih kurangnya perilaku saling membantu sesama rekan kerja yang didasari oleh keikhlasan dan kesukarelaan demi tercapainya visi dan misi perusahaan, dimana ketika karyawan lain minta bantuan untuk membantunya, mereka masih terkesan menunda atau menghindar dengan melakukan aktivitas lain. Sebagai contoh ketika ada suatu tugas yang harus diselesaikan ternyata karyawan tersebut tidak hadir karena suatu alasan tertentu, sakit misalnya, karyawan yang ditunjuk pimpinan untuk menggantikan menyelesaikan tugasnya mau melakukan tugas tersebut bukan karena unsur kesukarelaan namun semata karena perintah pimpinan. Kemudian adanya sebagian karyawan yang membuat kelompok-kelompok kecil dalam lingkungan kerja yang semakin membuat jarak antar individu secara keseluruhan, sehingga perilaku saling membantu secara sukarela hanya terjadi pada kelompok mereka sendiri.

Permasalahan lainnya adalah kurangnya kesadaran individu dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dengan inisiatif sendiri, seperti mengikuti pelatihan atau kursus atas inisiatif sendiri dan biaya sendiri. Kebanyakan yang terjadi adalah karyawan mengikuti pelatihan atau kursus jika itu adalah perintah pimpinan dan dengan biaya perusahaan. Fenomena tersebut dapat menjadi masalah karena berkaitan dengan perkembangan kompetensi karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja individu itu sendiri maupun organisasi.

Banyak penelitian yang mengkaitkan OCB dengan beberapa faktor antesedennya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

Penelitian yang mengkaitkan OCB dengan komitmen organisasi dan keduanya memiliki hubungan dibuktikan oleh Oemar (2013), Ristiana (2013), Wijaya dan Sutanto (2014). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Darmawati, Hidayati dan Herlina (2013) menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berhubungan dengan OCB.

Penelitian tentang hubungan antara kepuasan kerja terhadap OCB juga memberikan hasil yang berbeda. Studi empiris yang dilakukan oleh Ristiana (2013) dan Wijaya dan Sutanto (2014) membuktikan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Sangmook (2006) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kepuasan kerja dan OCB.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat hasil penelitian yang berbeda pada beberapa studi empirik yang merupakan kesenjangan penelitian. Kesenjangan penelitian dan adanya fakta yang terjadi inilah yang menjadi alasan utama bagi peneliti untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam tentang pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap OCB.

2. Telaah Pustaka

2.1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah sebuah perilaku positif, dalam hal ini adalah perilaku membantu pekerjaan individu lain yang ditunjukkan oleh seseorang dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Kontribusi yang ditunjukkan oleh pekerja itu berupa pekerjaan di luar pekerjaannya yang harus dia lakukan, pekerja tersebut menunjukkan perilaku menolong pada orang lain dalam sebuah perusahaan sehingga tindakan tersebut mungkin dapat memperbaiki kinerja organisasi atau perusahaan tersebut. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) is an individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and in the aggregate promotes the efficient and effective functioning of the organization.* Secara singkat OCB menunjukkan suatu perilaku sukarela individu (dalam hal ini karyawan) yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbalan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih didasarkan pada kesukarelaannya, Organ (dalam Budihardjo, 2014).

Aldag dan Resckhe (dalam Titisari, 2014) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku proporsional, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. Luthans (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi dan perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan kinerja dan tidak diperintah secara formal.

Dimensi-dimensi dalam *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) menurut Organ (dalam Budihardjo, 2014) mengungkapkan ada tujuh dimensi dalam OCB. Penelitian Organ tersebut adalah salah satu dari penelitian yang dilakukan oleh para peneliti dan ilmuwan lain yang mempelajari dan menguji OCB pada pekerja dalam sebuah perusahaan. Dalam beberapa penelitian banyak ditemukan adanya hubungan positif antara OCB dengan aspek-aspek pekerjaan lainnya, seperti *job satisfaction* dan *organization commitment*. Karyawan yang sudah merasa puas dengan pekerjaannya mempunyai potensi yang lebih besar untuk menunjukkan OCB dalam pekerjaannya, hal tersebut disebabkan oleh kepuasan dan rasa nyaman yang sudah dia dapat dalam menjalani pekerjaannya.

Tujuh Dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* menurut Organ (dalam Budihardjo, 2014) antara lain:

1. *Helping Behaviour/Altruism/Courtesy* - menunjukkan suatu perilaku membantu orang lain secara sukarela dan bukan merupakan tugas dan kewajibannya. Dimensi ini menunjukkan perilaku membantu karyawan yang berkaitan dengan persoalan-persoalan yang di hadapi karyawan lain misalnya membantu dalam menggunakan peralatan tertentu. Dimensi ini kadang juga disebut *altruism*, *peacemaking* atau *cheerleading*.
2. *Sportsmanship* - Menunjukkan suatu kerelaan/toleransi untuk bertahan bekerja pada suatu organisasi tanpa mengeluh kendati keadaan diorganisasi tersebut kurang menyenangkan. Perilaku ini menunjukkan daya toleransi yang tinggi terhadap lingkungan yang kurang atau bahkan tidak menyenangkan. Menurut Podsakoff (2000) dimensi ini kurang mendapat

perhatian pada penelitian empiris. Dikatakan pula bahwa konstruk ini seyogyanya memiliki cakupan yang lebih luas, dalam pengertian individu tidak hanya mampu bertahan dalam ketidakpuasan akan tetapi ia juga harus bersikap positif serta bersedia mengorbankan kepentingannya sendiri demi kelompok.

3. *Organizational Compliance/General Compliance/Organizational Obedience* - Menunjukkan suatu sikap individu yang menerima peraturan dan prosedur yang berlaku di suatu organisasi. Hal tersebut dicerminkan oleh perilaku individu tersebut yang tidak pernah melanggar peraturan perusahaan kendati tanpa diawasi atau sanksi sekalipun. Smith (1983) menyebutnya sebagai *generalized compliance*.
4. *Organizational Loyalty/Spreading Goodwill* - Perilaku individu yang berkaitan dengan upaya mempromosikan citra organisasinya ke pihak luar, disamping itu ia berupaya melindungi organisasi dari ancaman eksternal serta ia tetap bertahan bekerja di organisasi tersebut kendati keadaan organisasi kurang menguntungkan dan penuh dengan risiko.
5. *Civic Virtue/Organizational Participation* - Keterlibatan individu dalam suatu aktifitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi. Secara sukarela ia berpartisipasi, bertanggung jawab dan terlibat dalam mengatasi persoalan-persoalan yang dihadapi oleh organisasi demi kelangsungan hidup organisasi. Ia juga aktif mengemukakan gagasan-gagasannya serta melalui pengamatannya pada lingkungan bisnis baik dalam hal ancaman maupun peluang.
6. *Individual Initiative/Conscientiousness* - Suatu perilaku individu yang menunjukkan upaya sukarela dalam meningkatkan cara dalam menjalankan tugasnya secara kreatif agar kinerja organisasi meningkat. Perilaku tersebut melibatkan tindakan kreatif dan inovatif secara sukarela untuk meningkatkan kemampuannya dalam menjalankan tugas demi peningkatan kinerja organisasi. Ia melakukan tindakan-tindakan yang menguntungkan organisasi melebihi dari yang disyaratkan, misalnya berinisiatif meningkatkan kompetennya dan secara sukarela mengambil tanggung jawab.
7. *Self-development* - Suatu perilaku individu yang berkaitan dengan upaya meningkatkan pengetahuan, ketrampilan serta kemampuan tanpa diminta. Dimensi ini menurut George dan Brief (1992) juga mencakup pengembangan kompetensi diri secara “swadaya” dengan kemauan dan bila perlu dengan biaya sendiri, misalnya mengikuti kursus atau pelatihan agar tidak ketinggalan dari kemajuan di bidangnya. Bahkan lebih dari itu,

seorang karyawan belajar ilmu atau keterampilan baru agar dapat berkontribusi lebih pada organisasi.

Menurut Organ (dalam Titisari, 2014) peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu 1.) Faktor internal yang berasal dari diri sendiri, meliputi kepuasan kerja, komitmen, kepribadian, moral, motivasi dan lain sebagainya; 2.) Faktor eksternal yang berasal dari luar individu, antara lain gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi, dan lain sebagainya.

2.2. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah sesuatu yang membuat seseorang membulatkan hati, bertekad berjerih payah, berkorban dan bertanggung jawab demi mencapai tujuan dirinya dan tujuan perusahaan yang telah disepakati atau ditentukan sebelumnya. Komitmen memiliki peranan penting terutama pada kinerja seseorang ketika bekerja, hal ini disebabkan oleh adanya komitmen yang menjadi acuan serta dorongan yang membuat mereka lebih bertanggung jawab terhadap kewajibannya.

Komitmen organisasi menurut Gibson (1997) adalah identifikasi rasa, keterlibatan loyalitas yang ditampakkan pekerja terhadap organisasi atau unit organisasi. Komitmen ditunjukkan dalam sikap penerimaan, keyakinan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, dan adanya dorongan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi demi tercapainya tujuan organisasi. Robbins dan Judge (2008) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak perusahaan serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam perusahaan.

Luthans (2006) menyimpulkan komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dalam komitmen tercakup unsur loyalitas terhadap perusahaan, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Dimensi komitmen organisasi menurut Meyer dan Allen (dalam Luthans, 2006) menyebutkan terdapat tiga dimensi dalam komitmen organisasi, yaitu :

- a. *Affective commitment*, yang berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada perusahaan. Individu menetap dalam perusahaan karena keinginan sendiri. Kunci dari komitmen ini adalah (*want to*).
- b. *Continuance commitment*, adalah suatu komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain, komitmen ini terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan menetap pada suatu perusahaan. Kunci dari komitmen ini adalah kebutuhan untuk bertahan (*need to*).
- c. *Normative commitment*, adalah komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan, berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap perusahaan. Ia merasa harus bertahan karena loyalitas. Kunci dari komitmen ini adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi (*ought to*).

Minner (dalam Sopiah, 2008) 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 perusahaan, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan perusahaan terhadap karyawan.
4. Pengalaman kerja-pengalaman kerja seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada perusahaan. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam perusahaan tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

2.3. Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2008) istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Sedangkan menurut Luthans (2006) kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Definisi

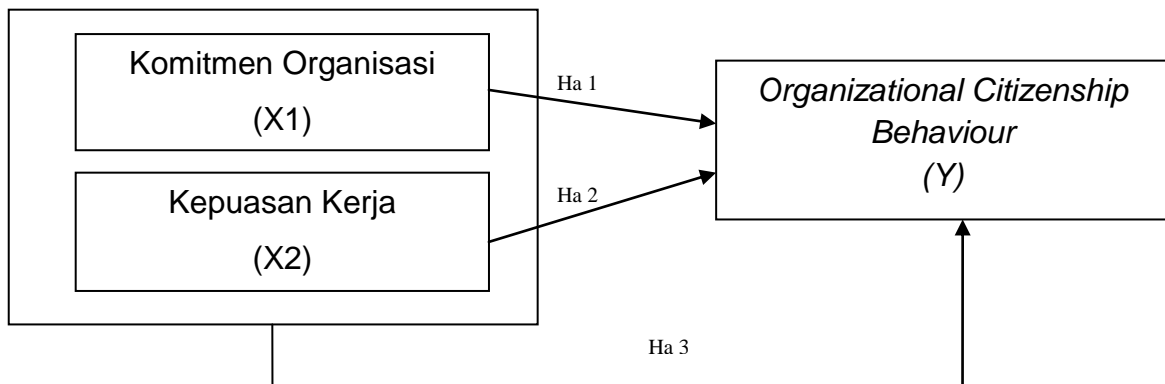
yang paling populer dari kepuasan kerja adalah yang di kemukakan oleh Locke (dalam Luthans 2006) yaitu keadaan emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pengalaman kerja seseorang. Definisi ini terdiri dari dua hal yaitu kognitif (penilaian terhadap pekerjaan seseorang) yaitu seseorang menyimpulkan sesuatu berdasarkan hasil dari pengalaman dan informasi yang didapatkan, dan afektif (keadaan emosi). Afektif dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu suasana emosional dan skema kognitif. Suasana emosional keadaan dimana seseorang sangat dipengaruhi oleh suasana hati/perasaan pada saat itu, sedangkan skema kognitif menunjukkan sejauh mana individu merasa positif atau negatif tentang pekerjaan mereka. Secara umum diketahui bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang berkontribusi terhadap fisik dan mental kesejahteraan karyawan. Karena itu, ia memiliki pengaruh yang signifikan pada pekerjaan yang berhubungan dengan perilaku seperti produktivitas, absensi, tingkat *turnover* dan hubungan karyawan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Luthans (2006) antara lain:

1. Pekerjaan itu sendiri - kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan itu sendiri dipandang sebagai suatu peluang untuk pembelajaran dan kesempatan dalam mengemban suatu tugas.
2. Gaji - gaji merupakan faktor multimedia dalam kepuasan kerja, dimana uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi.
3. Promosi - promosi merupakan suatu kesempatan pengembangan karir ataupun berkaitan dengan penghargaan yang diberikan atas apa yang telah dilakukan.
4. Pengawasan - merupakan bentuk ketertarikan personal dan peduli pada karyawan, dalam hal ini secara umum penyelia membantu karyawan dalam meneliti seberapa baik kerja karyawan, memberi nasihat serta bantuan pada individu dan berkomunikasi dengan rekan kerja secara personal.
5. Kelompok kerja - kelompok kerja bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat dan saling membantu sesama rekan kerja.
6. Kondisi kerja - kondisi kerja berkaitan dengan lingkungan kerja dimana jika kondisi lingkungan kerja bagus individu akan merasa nyaman bekerja, begitu pula sebaliknya.

Model kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kerangka pemikiran dari Wijaya & Sutanto (2014) seperti tampak pada gambar 1 dibawah ini:

Gambar 1. Kerangka teoretis penelitian



Sumber : Wijaya & Sutanto (2014)

Komitmen Organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Luthans, 2006). Apabila komitmen organisasi meningkat maka *organizational citizenship behaviour* (OCB) mengalami kecenderungan peningkatan pula (Oemar, 2013). Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

Ha1: Ada pengaruh positif signifikan antara faktor Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan Kantor Konsultan Manajemen Rizqi Semarang.

Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006). Kepuasan kerja merupakan determinan penting yang mendorong seseorang memperlihatkan *perilaku organizational citizenship behaviour* (OCB), disebabkan karena individu yang mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya akan cenderung memaknai pekerjaan dan tugas-tugas yang ia laksanakan dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi (Ristiana, 2013). Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

Ha2: Ada pengaruh positif signifikan antara faktor kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan kantor konsultan Manajemen Rizqi Semarang.

Dengan adanya komitmen organisasi dan kepuasan kerja karyawan yang baik, maka hal ini secara bersamaan akan menunjang meningkatnya *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan dalam organisasi (Wijaya & Sutanto, 2014). Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Ha3: Ada pengaruh positif signifikan antara faktor Komitmen Organisasi dan kepuasan Kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan Kantor Konsultan Manajemen Rizqi Semarang.

3. Metode Penelitian

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini peneliti menggunakan tipe *eksplanatory research* yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel – variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah di rumuskan sebelumnya.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor Konsultan Manajemen Rizqi Semarang, yang berjumlah 63 orang. Oleh karena jumlah populasinya berjumlah 63 karyawan, maka seluruh populasi dijadikan sampel.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini berupa data kualitatif dan kuantitatif yang diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu karyawan Kantor Konsultan Manajemen Rizqi Semarang, mengenai tanggapan karyawan tentang faktor komitmen organisasi (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) terhadap OCB (Y) sebagai responden. Sedangkan data sekunder merupakan data dan informasi pendukung yang diperoleh dari publikasi dan dokumentasi serta studi kepustakaan yang berhubungan dengan perilaku konsumen.

3.4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Teknik analisis ini dipakai karena hubungan dari variabel-variabel bersifat kausal (Sugiyono, 1999:243). Adapun rumus analisis regresi linear berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan:

Y = *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi actor komitmen organisasi

b₂ = Koefisien regresi actor kepuasan kerja

X₁ = Faktor komitmen organisasi

X₂ = Faktor kepuasan kerja

e = Error

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari hasil uji validitas, semua item pertanyaan memiliki nilai korelasi positif dan lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah valid. Begitu pula, hasil uji reliabilitas menunjukkan semua variabel memiliki nilai koefisien *Alpha Chronbach* lebih besar dari 0,6, yang artinya bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan uji regresi linear berganda maka dilakukan uji asumsi klasik, dari hasil uji multikolerianitas menunjukkan bahwa tidak ada nilai VIF yang lebih dari 10 sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada korelasi antara variabel bebas. Selanjutnya nilai signifikansi tiap variabel terhadap *absolute residual* lebih dari 0,05, artinya persamaan regresi mengalami *homokedastisitas* (tidak mengandung *Heterokedastisitas*) dan untuk uji normalitas data penelitian ini berdistribusi normal, dikarenakan nilai α lebih besar dari 0,05.

4.3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan meliputi variabel bebas komitmen organisasi (X_1), kepuasan kerja (X_2) terhadap variabel terikat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Y). Berikut adalah hasilnya:

Tabel 1 Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.455	3.209		.142	.888
	X1	.714	.145	.521	4.917	.000
	X2	.377	.157	.254	2.396	.020

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,455 + 0,714 (X_1) + 0,377 (X_2)$$

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada variabel independen yaitu komitmen organisasi (X_1) dan kepuasan Kerja (X_2) secara parsial dan secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) adalah sebagai berikut:

4.3.1. Pengaruh Komitmen Organisasi (X_1) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y)

Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan menunjukkan *OCB*. Komitmen organisasi adalah determinan dari *Organizational Citizenship Behavior* (Kim, 2006). Adanya pangaruh antara komitmen organisasi dengan *OCB* dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel komitmen organisasi (X_1) adalah sebesar 0,714 dan arah koefisien regresi adalah positif, artinya jika variabel komitmen organisasi (X_1) meningkat maka *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) akan meningkat. Komitmen organisasi merupakan sikap yang meefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta

kemajuan yang berkelanjutan. Rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya. (Luthans, 2006). Sedangkan menurut Titisarie (2014), Komitmen Organisasi merupakan faktor pembentuk *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang berasal dari diri karyawan sendiri (faktor internal).

Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Wijaya & Sutanto (2014), Oemar (2013), dan Ristiana (2013) yang ketiganya menyatakan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Komitmen organisasi lebih dominan mempengaruhi OCB dibandingkan kepuasan kerja dikarenakan karyawan konsultan manajemen berhubungan langsung dengan manusia sebagai klien, sehingga menuntut profesionalitas mereka. Profesionalitas karyawan konsultan manajemen ini menjadi hal dominan dan sangat mempengaruhi OCB. Komitmen karyawan manajemen Rizqi dapat dikatakan baik, dan hal ini harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan. Karyawan yang memiliki komitmen afektif dan normatif akan menunjukkan usaha terbaik bagi perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen afektif akan bekerja atas dasar keinginan mereka sendiri. Sedangkan karyawan dengan dasar komitmen normatif akan menampilkan usaha terbaik sebagai balasan kepada perusahaan.

4.3.2. Pengaruh Kepuasan Kerja (X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y)

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, kepuasan berpengaruh secara langsung dan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Adanya pengaruh antara komitmen organisasi dengan OCB dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel kepuasan Kerja (X_2) adalah sebesar 0,377 dan arah koefisien regresi adalah positif, artinya jika variabel kepuasan kerja (X_2) meningkat maka *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) akan meningkat. Variabel kepuasan kerja (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) pada karyawan Kantor Konsultan Manajemen Rizqi (*Tax and Management Consultant*). Kepuasan kerja merupakan ukuran paling kuat yang menghubungkan OCB (Alotaibi, 2001). Kepuasan kerja berhubungan secara signifikan dan positif dengan OCB tercermin dalam sikap menolong (*altruism*) dan sikap mementingkan kepentingan umum (*civic virtue*).

Kepuasan Kerja merupakan penentu utama *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja dan membuat kinerja mereka melampaui pikiran normal. Lebih dari itu, karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka. (Robbins, 2006). Organ dan Bateman (dalam Titisarie, 2014) juga menyatakan bahwa semua dimensi kepuasan kerja berkolaborasi positif dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Wijaya & Sutanto (2014), Oemar (2013), dan Ristiana (2013) yang ketiganya menyatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

4.3.3. Pengaruh Komitmen Organisasi (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y)

Kinerja organisasi ditentukan oleh perilaku anggota organisasi, baik *in-role behavior* dan *extra-role behavior* (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*). OCB merupakan bentuk kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi. Perilaku ini sangat diharapkan dapat ditampilkan oleh anggota organisasi. Perilaku anggota organisasi yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan maka kualitas pelayanan harus diutamakan untuk meningkatkan kepuasan kepada klien.

Pengaruh Komitmen Organisasi (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) sebesar 24,273, hasil menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y). Hasil tersebut terlihat pada nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dan F hitung 24,273 yang lebih besar dari F tabel 3,15. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Wijaya & Sutanto (2014), Oemar (2013), dan Ristiana (2013).

5. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Komitmen Organisasi (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan pada Kantor Konsultan Manajemen Rizqi (*Tax and Management Consultant*).
2. Kepuasan Kerja (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan pada Kantor Konsultan Manajemen Rizqi (*Tax and Management Consultant*).
3. Komitmen Organisasi (X_1) dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan pada Kantor Konsultan Manajemen Rizqi (*Tax and Management Consultant*).

DAFTAR PUSTAKA

- Alotaibi, A.G. 2001. Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: A study of public personnel in Kuwait. *Journal Public Personnel Management*. Vol. 30 No. 3. pp. 363-376. Bahasa Indonesia, Aditya Media, Yogyakarta.
- Budihardjo, Andreas. 2014. *Organisasi - Menuju Pencapaian Kinerja Optimum Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Mitra Wacana Media, Jakarta. Edisi kedua, Prasetiya Mulya Publishing, Jakarta.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. 1997. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. PT. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Hardaningtyas, Dwi. 2005. *Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap pada Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai PT (persero) Pelabuhan Indonesia III*. Program Pascasarjana Universitas Airlangga. Surabaya.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, Penerbit ANDI, Oemar, Yohanes. 2013. *Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol.II, Maret 2013.
- Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG.2000. Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *J Manage*, Vol 26(3): 53– 63.
- Ristiana, Merry. 2013. *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar*. Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen, Vol. 9, No. 1, Hal, 56 – 70, Januari 2013.
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*. Alfabeta, Bandung.
- Wijaya & Sutanto. 2014. *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour di PT. XYZ Surabaya*. Jurnal AGORA, Vol. 2, No. 2, 2014.

