

## Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Pelindo Regional 2 Bengkulu

Pradivta Risky Lemar, Siti Mulyani\*

Fakultas Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia  
[\\*siti.mulyani@psy.uad.ac.id](mailto:*siti.mulyani@psy.uad.ac.id)

### ABSTRACT

PT Pelindo is a company engaged in the field of port services operating in Indonesia Bengkulu. The company strives to provide the best service to customers so that it requires employees who have cooperative behavior, work together, and participate for the progress of the company. The behavior mentioned above describes several behavioral characteristics called organizational citizenship behavior. This study aims to determine the relationship between job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior in employees of PT. Pelindo Regional 2 Bengkulu. This study uses a quantitative research method, by distributing job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior questionnaires. This study used 65 employees as respondents. The results of the analysis using the product moment method found that there was a very significant positive relationship between job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior in employees of PT. Pelindo Regional 2 Bengkulu. This shows that the more positive job satisfaction, the higher the employee's Organizational Citizenship Behavior, and conversely, the more negative job satisfaction, the lower the employee's Organizational Citizenship Behavior

**Keywords:** job satisfaction, employe, organizational citizenship behavior

### ABSTRAK

PT Pelindo merupakan perusahaan milik Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa pelabuhan yang beroperasi di Indonesia Bengkulu. Perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan sehingga membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku kooperatif, bekerjasama, dan berpartisipasi untuk kemajuan perusahaan. Perilaku yang disebutkan di atas menggambarkan beberapa ciri perilaku disebut dengan *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Pelindo Regional 2 Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan menyebarkan kuesioner kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini menggunakan 65 orang karyawan sebagai responden. Hasil analisis dengan metode product moment mendapatkan temuan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Pelindo Regional 2 Bengkulu. Hal tersebut menunjukkan semakin positif kepuasan kerja maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* karyawan, dan sebaliknya semakin negatif kepuasan kerja maka semakin rendah *Organizational Citizenship Behavior* karyawan

**Kata kunci:** keberfungsian keluarga, masalah emosi, masalah perilaku, penggunaan smartphone berlebihan, remaja

## Pendahuluan

PT. Pelindo II Bengkulu merupakan sebuah perusahaan milik Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa pelabuhan yang beroperasi di Indonesia Bengkulu. PT Pelindo II dalam menjalankan perannya dalam melayani masyarakat membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku kooperatif dan bersedia memberikan waktu lebih di luar waktu kerja, dan juga karyawan tidak hanya mengerjakan tugasnya pokoknya sendiri namun juga mau melakukan tugas lainnya seperti rela untuk tolong menolong, berpatisipasi, dan bekerja sama demi memajukan suatu perusahaan. Perilaku yang disebutkan di atas menggambarkan beberapa ciri perilaku disebut dengan *organizational citizenship behavior*.

Menurut Robbins & Judge (2008) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seseorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Menurut Spector (2006) *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku di luar persyaratan formal pekerjaan yang memberikan keuntungan bagi organisasi. Karyawan yang menunjukkan perilaku tersebut memberi kontribusi positif terhadap organisasi melalui perilaku di luar uraian tugas, di samping karyawan tetap melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya.

George (2014) menyatakan pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* bagi keberhasilan sebuah organisasi karena pada dasarnya organisasi tidak dapat mengantisipasi seluruh perilaku organisasi hanya dengan mengandalkan deskripsi kerja yang dinyatakan secara formal saja. Pendapat tersebut didukung hasil penelitian Maryati & Fernando (2018) yang menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik. Podsakoff et al (dalam Kusumajati, 2014) secara khusus meneliti tentang keterkaitan *Organizational Citizenship Behavior* dengan kualitas pelayanan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa organisasi yang tinggi tingkat *Organizational Citizenship Behavior* di kalangan karyawannya, tergolong rendah dalam menerima keluhan dari konsumen. Penelitian tersebut membuktikan ketekaitan yang erat antara *Organizational Citizenship Behavior* dengan kepuasan konsumen. Sebuah organisasi yang memiliki karyawan dengan tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi, maka makin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pada organisasi tersebut.

Luthans (2011) *Organizational Citizenship Behavior* memiliki aspek-aspek yang terdiri dari yaitu *altruism* (tolong menolong seperti membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan), *conscientiousness* (melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi melampaui persyaratan), *sportmanship* (tidak mudah mengeluh tentang hal-hal sepele), *courtesy* (mencegah timbulnya masalah), dan *civic virtue* (menjadi sukarelawan dalam tugas untuk mewakili organisasi). Menurut Siders et al (2001) meningkatnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor yang berasal dari internal karyawan seperti moral, motivasi, rasa puas, sikap positif, dan sebagainya. Adapun faktor eksternal karyawan seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan dan budaya organisasi. Ahli lain berpendapat Organ et al. (2006) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* antara lain kepribadian, dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, keterlibatan kerja dan keadilan organisasi.

Penelitian ini peneliti menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel bebas dikarenakan salah satu faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* yaitu kepuasan kerja. Menurut Robbins & Judge, 2017, Kepuasan kerja sebagai salah satu penentu munculnya *Organizational Citizenship Behavior* karena karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan melakukan hal-hal yang positif terhadap organisasi dan membantu rekan kerjanya tanpa memikirkan imbalan yang diterima. Kepuasan kerja menurut Luthans (2006) adalah suatu emosi positif yang muncul dari evaluasi kinerja atau dapat juga melalui pengalaman kerja seseorang dan

sudut pandang seseorang terhadap pekerjaannya. Pendapat tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Khasanah (2019) yang menemukan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini dilakukan untuk memperkaya berbagai kajian sebelumnya dalam melihat peran kepuasan kerja pada *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil dari penelitian ini harapannya dapat memberikan manfaat perkembangan Ilmu Psikologi Industri dan Organisasi yang berorientasi bisnis dan karyawan berkaitan dengan hubungan antara kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan

## Metode Penelitian

Partisipan dalam penelitian ini melibatkan 65 partisipan karyawan PT. Pelindo Regional 2 Bengkulu. Kriteria penelitian adalah karyawan yang memiliki masa kerja minimal 1 tahun . Pengambilan partisipan ditentukan menggunakan teknik *cluster random sampling* . Teknik ini dilakukan dengan cara randomisasi terhadap kelompok populasi bukan terhadap individu

Variabel *Organizational Citizenship Behaviour* diukur menggunakan skala *Organizational Citizenship Behaviour* ini disusun oleh peneliti berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Organ (2006) dengan aspek *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy* dan *civic virtue*. Skala ini terdiri dari 40 butir aitem, dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri lima pilihan jawaban. Berdasarkan hasil uji coba dari skala *organizational citizenship behavior* maka didapatkan 25 aitem yang valid dengan indeks tertinggi 0,876 dan terendah 0,312 dengan koefisien *Corbach's Alpha* 0,917.

Pengukuran variabel kepuasan kerja diukur menggunakan skala kepuasan kerja ini disusun berdasarkan teori Robbin dan Judge (2015) dengan aspek-aspek sebagai berikut : pekerjaan, imbalan, supervisi atasan, rekan kerja, dan kesempatan promosi. Skala Peneliti mencoba menyusun skala sebanyak 40 aitem. dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri lima pilihan jawaban. Berdasarkan hasil uji coba dari skala kepuasan kerja maka didapatkan 25 aitem yang valid dengan indeks tertinggi 0,932 dan terendah 0,341 dengan koefisien *Corbach's Alpha* 0,947.

Metode analisis data menggunakan teknik analisis data *product moment* Sebelum dilakukan analisis dengan menggunakan analisis *product moment*, terlebih dahulu dilakukan dua uji asumsi yaitu uji normalitas dan uji linearitas.

## Hasil

Data deskriptif hasil penelitian ini untuk memberikan gambaran secara umum mengenai kecenderungan respon subjek yang diperoleh di lapangan terhadap variabel-variabel penelitian yaitu *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja. Data penelitian dapat diuraikan menjadi kategorisasi masing-masing variabel penelitian ini menggunakan skor hipotetik. Berdasarkan hasil analisis data statistik deskriptif dapat diketahui skor hipotetik secara rinci dapat dilihat ada tabel di bawah ini.

**Table 1. Data deskriptif penelitian**

Variabel	Skor Hipotetik			
	Min	Maks	Mean	SD

OCB	55	80	67,5	52,5
Kepuasan Kerja	70	99	111,5	12,5

Berdasarkan deskripsi tabel di atas dapat dilakukan pengkategorisasi pada variabel penelitian yaitu skor variabel *Organizational Citizenship Behavior* dan kepuasan kerja. Pengkategorisasi dilihat berdasarkan nilai mean dan standar deviation (SD) dengan rumus sebagai berikut:

**Tabel 2. Rumus perhitungan jarak interval**

Interval	Kategorisasi
$M+1.SD < X$	Tinggi
$M-1.SD < X < M+1.SD$	Sedang
$X < M-1.SD$	Rendah

**Tabel 3. Kategori Skor**

Variabel	Kriteria	Frekuensi	Persentase	
<b>Organizational Citizenship Behavior</b>				
Rendah	$X < M-1SD$	$124 < X$	16	32%
Sedang	$M-1SD \leq X < M+1SD$	$99 \leq X < 124$	35	42%
Tinggi	$M+1SD \leq X$	$X > 99$	14	26 %
<b>Kepuasan Kerja</b>				
Rendah	$X < M-1SD$	$120 < X$	17	33%
Sedang	$M-1SD \leq X < M+1SD$	$15 \leq X < 120$	33	40%
Tinggi	$M+1SD \leq X$	$X > 15$	15	27%

Berdasarkan hasil dari kategorisasi *organization citizenship behavior* diatas maka dapat diketahui bahwa dari seluruh sampel peneliti terdapat 16 (32%) karyawan yang memiliki *organization citizenship behavior* dengan kategori rendah, 35 (42%) karyawan yang memiliki *organization citizenship behavior* dengan kategori sedang dan 14 (26%) karyawan yang memiliki *organization citizenship behavior*. Berdasarkan hasil dari kategorisasi kepuasan kerja diatas maka dapat diketahui bahwa dari seluruh sampel peneliti terdapat 17 (33%) karyawan yang memiliki kategorisasi kepuasan kerja dengan kategori rendah, 33 (44%) karyawan yang memiliki kategorisasi kepuasan kerja dengan kategori sedang dan 15 (27%) karyawan yang memiliki kategorisasi kepuasan kerja tinggi

**Table 4. Hasil uji normalitas**

Variabel	Skor K-SZ	Sig (p)	Keterangan
OCB	0,738	0,656	Normal
Kepuasan kerja	0,649	0,843	Normal

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas diatas diperoleh skor K-SZ variabel *organizational citizenship behavior* 0,738 dengan taraf signifikansi (p) 0,656 ( $p > 0,05$ ) yang artinya data berdistribusi normal. Pada variabel Kepuasan kerja diperoleh skor K-SZ 0,649 dengan taraf signifikansi (p) 0,843 ( $p > 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi dengan normal.

**Table 5. Hasil uji linieritas**

Variabel	Deviantion from linearity (f)	Signifikansi linearity (p)	Keterangan
OCB dengan Kepuasan Kerja	0,332	0.000	Linear

Berdasarkan tabel dan hasil uji linearitas diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* memiliki taraf signifikansi (p) linearity sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya sangat signifikan dan taraf signifikansi (p) *deviation for linearity* 0,332 ( $p > 0,05$ ) maka dapat dikatakan hubungan antara dua variabel tersebut *linear*.

**Table 5. Hasil uji analisis hipotesis**

Variabel	Pearson korelation	Sig (p)	Keterangan
OCB dengan kepuasan kerja	0,708	0,000	Hipotesis diterima

Berdasarkan hasil uji hipotesis *product moment* dapat dilihat, nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,001$ ) dan nilai *pearson korelation* 0,708". Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Pelindo Regional 2 Bengkulu.

Tabel 6. Hasil sumbangan efektif

Variabel	Sumbangan efektif
kepuasan kerja	50%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai sumbangan efektif kepuasan kerja sebesar 50% dan sisanya sebesar 50% merupakan faktor lain dari kepuasan kerja yang dapat memengaruhi *organizational citizenship behavior*.

### Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Pelindo Regional 2 Bengkulu. Berdasarkan hasil data analisis *product moment* menunjukkan ada hubungan yang sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*, maka hasil hipotesis hasil penelitian diterima.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2019) menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong seorang karyawan memiliki *organizational citizenship behavior* sesama karyawan bahkan untuk membantu organisasi lebih maju. Hasil penelitian lain yang sejalan adalah hasil penelitian Amelia & Puspitadewi (2023) dalam hasil penelitiannya menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan nilai sumbangan efektif kepuasan kerja sebesar 50% dan sisanya sebesar 50% merupakan faktor lain dari kepuasan kerja yang dapat memengaruhi *organizational citizenship behavior*. Faktor-faktor lain dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah sistem manajemen, sistem kepemimpinan dan budaya organisasi (Siders *et al*, 2001). Ahli lain berpendapat yaitu Organ *et al*. (2006) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* antara lain kepribadian, dukungan organisasi, komitmen organisasi, keterlibatan kerja dan keadilan organisasi

Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan dan hal tersebut disadari oleh peneliti karena dengan berbagai keterbatasan dan kendala yang dihadapi pada proses penelitian. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini pengisian skala tidak didampingi peneliti sehingga dimungkinkan terjadi *social desirability* sehingga jawaban subjek baik pada *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja sehingga jawaban partisipan cenderung diposisi nilai tengah. Kelemahan yang lain dalam pengambilan data tidak memisahkan antara karyawan administrasi dan lapangan secara pekerjaan karakteristiknya berbeda, sehingga tidak dapat mengotori data.

### Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan *organizational citizenship behavior*. Individu yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan lebih terdorong untuk secara sukarela menunjukkan dedikasi dengan memberikan waktu lebih tanpa mengharapkan imbalan untuk kemajuan perusahaan. Hasil penelitian ini bermanfaat secara

teoritis dalam memahami permasalahan *organizational citizenship behavior* dan manfaat praktis dalam mengelola sumber daya manusia untuk mengoptimalkan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Pelindo II Bengkulu.

### Acknowledgement

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada yang telah memberikan dana hibah penelitian payung yang memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian ini.

### Daftar Pustaka (APA 7<sup>th</sup> Edition)

- Amelia, R & Puspitadewi, N.W.I (2023). Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT.X. *Jurnal Penelitian Psikologi*. Vol. 10, No 02. 986-1000. <https://doi.org/10.26740/cjpp.v10i2.56695>
- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. *Humaniora*, 5(1), 62.
- Khasanah, P. U. (2019). Hubungan antara kepuasan kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada pegawai UIN Intan Lampung (Publication No. 6141) [Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung]. Repository UIN Raden Intan Lampung.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (edisi ke-12). McGraw-Hill/Irwin.
- Luthans, (2006). *Perilaku organisasi*. Diterjemahkan oleh Vivin Andika Yuwono dkk. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Amelia, R & Puspitadewi, N.W.I (2023). Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT.X. *Jurnal Penelitian Psikologi*. Vol. 10, No 02. 986-1000. <https://doi.org/10.26740/cjpp.v10i2.56695>
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior its nature, antecedents, and consequences*. California: Sage Publication Offset.
- Robbins, S.P. & Judge, T. (2008). *Perilaku Organisasi edisi 12* Jakarta: Salemba Empat.
- .Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku organisasi*. Edisi 16. Penerjemah: Saraswati & Sirait. Jakarta: Salemba Empat.
- Spector, P.E. (2006). *Industrial and organizational psychology*. San Francisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Siders, M. A., George, G., & Dharwadkar, R. (2001). The relationship of internal and external commitment foci to objective job performance measures. *Academy of Management Journal*, 44(3), 570-579. <https://doi.org/10.2307/3069371>
- Amelia, R & Puspitadewi, N.W.I (2023). Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT.X. *Jurnal Penelitian Psikologi*. Vol. 10, No 02. 986-1000. <https://doi.org/10.26740/cjpp.v10i2.56695>
- Maryati, A & Fernando, A (2018) . Peran Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Dalam Memediasi Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Cinemaxx Branch Lippo Plaza Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, Vol. 9, No. 2 : 158-173. DOI: <https://doi.org/10.18196/bti.92107>