

## PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)* PADA PERUSAHAAN RITEL

Chusnul Izha Rahmatus Sholikhah

Universitas Negeri Surabaya

[chusnul.18016@mhs.unesa.ac.id](mailto:chusnul.18016@mhs.unesa.ac.id)

Agus Frianto

Universitas Negeri Surabaya

[agusfrianto@unesa.ac.id](mailto:agusfrianto@unesa.ac.id)

### Abstract

*Organisational citizenship behaviour (OCB) is an essential thing that employees must own to improve the effectiveness and efficiency of company performance. Several factors that can influence OCB are job satisfaction and organisational commitment. This study aims to explain the effect of job satisfaction and organisational commitment on retail companies. This research is quantitative, and the analysis technique used is multiple regression analysis using SPSS 26. The sampling technique used is the saturation sample technique and used 58 employees as a sample. The result shows that job satisfaction has a positive and significant effect on OCB and organisational commitment has a positive and insignificant impact on OCB. Simultaneously, job satisfaction and organisational commitment positively and significantly affect OCB. These results indicate that the company should pay attention to the job satisfaction of employees to improve OCB, which has a significant influence on achieving company goals. However, organisational commitment also needs to be considered by the company because it will impact other variables such as company performance or employee turnover.*

*Keywords: job satisfaction; organizational citizenship behaviour; organizational commitment; retails.*

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting yang dimiliki oleh setiap perusahaan, karena dengan kualitas kinerja yang baik maka akan mendorong keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi (Septini *et al.*, 2020). Jika sumber daya manusia yang dimiliki berkualitas, maka perusahaan tersebut akan dapat mempertahankan dan mengembangkan keberadaannya di dunia industri (Aisyah, 2020). Untuk menunjang daya saing perusahaan, sumber daya manusia dituntut untuk memiliki perilaku ekstra peran terlepas dari tugas-tugas formal yang dibebankan oleh perusahaan. Perilaku ekstra peran tersebut dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan (Larasati & Susilowati, 2021).

*Organizational citizenship behaviour (OCB)* atau juga disebut sebagai perilaku ekstra peran merupakan perilaku yang dimiliki karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang bersifat tidak mengikat, sukarela, tidak berhubungan dengan sistem penghargaan formal yang diberikan oleh perusahaan, dan mampu mendorong peningkatan efektivitas dalam suatu organisasi (Dinniaty & Fitriani, 2019). Perilaku OCB tidak menjadi keharusan yang tertulis pada deskripsi jabatan formal dan terlepas dari kontrak yang mengikat dengan perusahaan, namun lebih menjadi pilihan masing-masing individu sehingga perilaku OCB memiliki sifat yang bebas dan eksplisit (Dewi & Riana, 2018). Organisasi tentu menginginkan sumber daya manusia yang memiliki perilaku OCB untuk meningkatkan kinerjanya (Shofiyuddin *et al.*, 2021). Salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka peningkatan perilaku OCB karyawan yaitu dengan memperhatikan faktor-faktor yang mendorong perilaku OCB seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Putra & Sudibya, 2018).

Kepuasan kerja merupakan salah satu bentuk sikap karyawan terhadap tugas yang berkaitan dengan rekan kerja, lingkungan kerja, serta penghargaan yang diterima sebagai bentuk apresiasi terhadap usahanya (Grahandika & Wijayati, 2021). Kepuasan kerja mampu menjadi pendorong munculnya perilaku OCB karena ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap perusahaan

cenderung melakukan pekerjaan melebihi dari tanggung jawab yang diberikan kepadanya, bersedia untuk membantu rekan kerja yang lain, dan cenderung berbicara hal-hal yang positif tentang perusahaan (Mutiarini & Hidayati, 2018). Karyawan yang puas dengan pekerjaannya mampu untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan dengan sungguh-sungguh dan dikerjakan dengan semaksimal mungkin serta bertanggung jawab dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya (Mahardika & Wibawa, 2019). Lebih dari itu, karyawan juga dapat memiliki keterikatan dengan pekerjaannya sehingga enggan untuk meninggalkan pekerjaan yang dilakukan (Watoni & Suyono, 2019). Hal ini juga terbukti pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fazriyah *et al.* (2018) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB.

Selain kepuasan kerja, faktor penting yang dapat mendorong munculnya perilaku OCB adalah komitmen organisasi (Sengkey *et al.*, 2018). Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki keterikatan kuat dengan organisasi sehingga dapat meningkatkan perilaku OCB (Maulana, 2020). Karyawan yang berkomitmen memiliki kemungkinan yang kecil untuk meninggalkan perusahaan meskipun mereka kurang puas dengan pekerjaannya, namun cenderung bertahan karena karyawan tersebut loyal dan bersedia melakukan pengorbanan bagi perusahaan (Raditya & Rahardja, 2018). Karyawan dengan komitmen yang kuat terhadap perusahaan memiliki rencana untuk bertahan pada organisasi dan berusaha lebih dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini merupakan kebiasaan yang dapat diandalkan oleh organisasi (Kurniawan, 2020). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pandey *et al.* (2019) menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap OCB. Namun, ini berbeda dengan Jayawardena & Kappagoda (2020) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap perilaku OCB karyawan.

Setiap perusahaan tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai, tak terkecuali pada Tiara Supermarket Ngawi. Sayangnya, menurut hasil wawancara yang telah dilakukan kepada HRD Tiara Supermarket, terdapat karyawan yang masih mengabaikan peraturan yang telah ditetapkan. Karyawan seringkali terlambat pada saat jam masuk serta pulang lebih awal dari jam kerja yang ditentukan oleh perusahaan, karyawan juga cenderung pasif untuk memberikan masukan demi kebaikan perusahaan. Karyawan kurang antusias ketika perusahaan mengadakan kegiatan kecuai diwajibkan. Selain itu, karyawan cenderung berbicara di belakang dan membesar-besarkan masalah jika terdapat kebijakan yang kurang disetujui. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat OCB pada karyawan masih perlu untuk diberi perhatian khusus terutama pada dimensi *conscientiousness* dan *courtesy*. Setelah didalami lebih lanjut, ternyata beberapa karyawan merasa kurang puas dengan sistem promosi yang diberikan oleh perusahaan. Karyawan merasa bahwa penilaian untuk promosi tersebut kurang objektif sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada karyawan dan menimbulkan hubungan yang kurang harmonis antar karyawan. Karyawan juga merasa bahwa terkadang beban kerja yang diterima terlalu tinggi sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pekerjaan mereka. Di samping itu, komitmen karyawan juga cenderung rendah karena karyawan yang kurang loyal dengan perusahaan, beberapa karyawan memilih untuk meninggalkan perusahaan ketika terdapat perusahaan lain yang lebih baik alih-alih mempertahankan keanggotaannya pada organisasi. Karyawan juga tidak merasa memiliki kewajiban untuk terus bertahan pada perusahaan. Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Tiara Supermarket tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB pada karyawan perusahaan retail.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### ***Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)**

*Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan sikap sukarela yang ditunjukkan oleh karyawan untuk bersedia melaksanakan suatu pekerjaan terlepas dari kewajiban dan tanggung jawabnya serta dilakukan untuk kepentingan organisasi (Maulana, 2020). Perilaku OCB merupakan bentuk pilihan dan inisiatif dari individu yang tidak ada kaitannya dengan penghargaan organisasi secara formal (Iskandar *et al.*, 2019). Hal ini memiliki makna bahwa perilaku tersebut tidak terdapat pada deskripsi pekerjaan atau persyaratan kerja sehingga jika tidak dilakukan, karyawan tidak akan

mendapat hukuman. Namun, jika dilakukan, hal tersebut akan memberikan dampak baik yaitu dapat meningkatkan efektifitas organisasi secara keseluruhan (Wanah & Iqbal, 2020). Dalam OCB, terdapat lima indikator yaitu: (1) *altruism*, yaitu karyawan bersedia untuk memberikan bantuan meskipun bukan termasuk dalam tanggung jawabnya; (2) *conscientiousness*, yaitu karyawan memberikan usaha lebih dari yang diharapkan oleh perusahaan; (3) *sportmanship*, yaitu karyawan mampu untuk memberikan pengaruh yang positif pada lingkungan organisasi meskipun keadaan sedang kurang ideal; (4) *courtesy*, yaitu karyawan menghargai dan mampu untuk menjaga hubungan baik dengan karyawan lain; (5) *civic virtue*, yaitu karyawan bersedia untuk memberikan masukan yang membangun untuk kepentingan perusahaan (Watoni & Suyono, 2019).

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai perbedaan mengenai suatu hal yang diperoleh dan apa yang diharapkan. Semakin rendah kesenjangan di antara keduanya, maka hal itu menunjukkan bahwa individu merasa puas dengan pekerjaannya (Purwanto *et al.*, 2021). Selain itu, kepuasan kerja juga merupakan suatu bentuk emosional yang memiliki sifat positif dan merupakan hasil dari sebuah penilaian pada saat karyawan melakukan pekerjaan (Pandey *et al.*, 2019). Kepuasan kerja juga merupakan bentuk ekspresi kepuasan karyawan mengenai bagaimana suatu pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan dampak yang baik untuk organisasi (Syafliunursyah & Aktif, 2020). Faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu faktor pribadi dan faktor pekerjaan (Fazriyah *et al.*, 2019). Faktor pribadi merupakan faktor yang muncul dari diri seorang karyawan dan dapat memengaruhi kepuasan kerja. Sedangkan, faktor pekerjaan merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan yang berasal dari pekerjaan itu sendiri. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi seringkali berbicara positif mengenai perusahaan, bersedia membantu rekan kerjanya, dan mengerjakan tugas yang diberikan melampaui harapan serta cenderung lebih patuh apabila diberikan tugas karena ingin merasakan pengalaman positif yang pernah dilakukan sebelumnya (Wahyuni & Supartha, 2019). Kepuasan kerja memberikan energi baik bagi karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin dan bersedia mempertahankan pekerjaannya (Jayawardena & Kappagoda, 2020).

### **Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi menunjukkan tingkat kepercayaan pada diri karyawan mengenai tujuan dan nilai-nilai yang dimiliki oleh perusahaan sehingga karyawan tersebut tidak memiliki keinginan untuk perusahaan (Aisyah, 2020). Komitmen juga merupakan kemauan karyawan untuk menyelaraskan antara perilaku pribadinya dengan kepentingan dan tujuan dari perusahaan. Bahkan, terdapat beberapa organisasi yang menjadikan komitmen organisasi sebagai persyaratan untuk menduduki suatu jabatan tertentu (Muhajir & Arisandra, 2018). Komitmen organisasi dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh karyawan, seperti jika karyawan memiliki komitmen yang tinggi maka karyawan tersebut cenderung memiliki pandangan positif terhadap perusahaan dan akan mempertahankan keberadaannya di organisasi tersebut (Sulistiyawati, 2018). Tiga komponen yang termasuk ke dalam komitmen organisasi antara lain: (1) komitmen afektif, berhubungan dengan identifikasi organisasi, keterlibatan karyawan, dan keterikatan emosional; (2) komitmen berkelanjutan, berhubungan dengan kesadaran akan biaya yang muncul jika meninggalkan organisasi; (3) komitmen normatif, berhubungan dengan perasaan bertanggung jawab untuk tetap melakukan pekerjaan di organisasi tersebut (Kurniawan, 2020).

### **Hubungan antar Variabel**

Untuk meningkatkan perilaku OCB karyawan, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mendorong munculnya perilaku OCB yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Respon emosional yang muncul ketika karyawan memberikan penilaian dalam pekerjaan mereka dapat menentukan kepuasan kerja atau ketidakpuasan. Kepuasan kerja merupakan kepuasan dari diri karyawan mengenai bagaimana pekerjaan yang telah dilakukannya akan dapat memberikan pengaruh positif terhadap organisasi (Wanah & Iqbal, 2020). Kepuasan kerja ini tidak akan dapat diketahui jika hanya dilihat dari pengamatan fisik saja, namun akan dapat diketahui apabila karyawan menyatakan kepuasannya secara langsung terhadap pekerjaannya (Shofiyuddin *et al.*, 2021). Kepuasan kerja dapat

terlihat dari perilaku baik yang ditunjukkan oleh karyawan dan menjadikan karyawan taat pada peraturan serta memberikan kinerja yang terbaik (Aisyah, 2020). Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku atau sikap yang baik karena harapan karyawan telah sesuai dengan lingkungan kerja yang sebenarnya (Putra & Sudibya, 2018). Hal ini sesuai dengan penelitian Iskandar *et al.* (2019), Septini *et al.* (2020), serta Syaflinursyah & Aktif (2020) yang memberikan hasil bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap perilaku OCB karyawan. Hal tersebut memberikan makna bahwa ketika tingkat kepuasan kerja karyawan semakin tinggi maka perilaku OCB akan meningkat pula (Dewi & Riana, 2018).

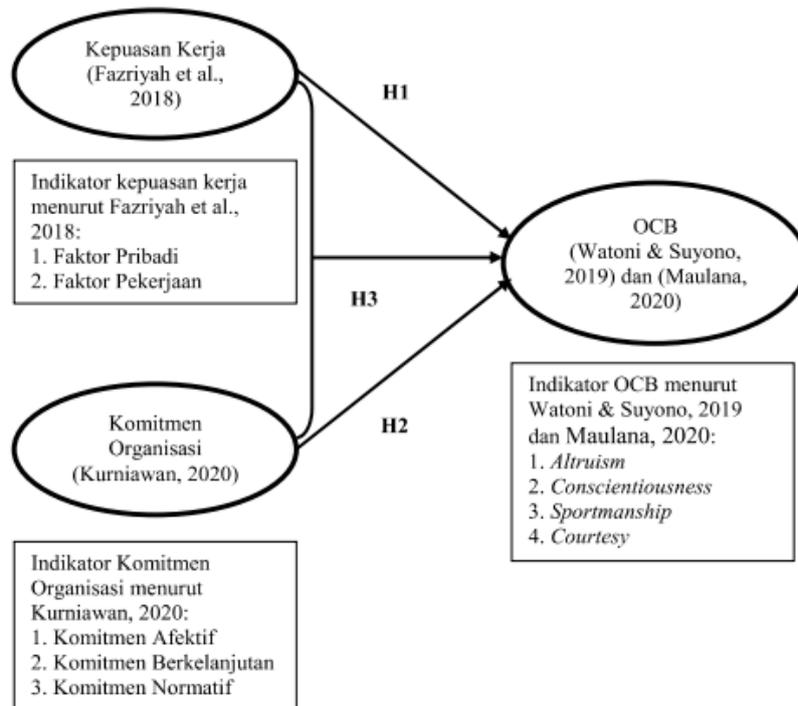
H1: Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB karyawan.

Komitmen organisasi ialah bentuk perilaku psikologis yang memunculkan hubungan antara karyawan dengan perusahaan dan berdampak pada keputusan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam suatu organisasi (Pandey *et al.*, 2019). Selain itu, komitmen organisasi juga merupakan kondisi di mana karyawan mengidentifikasi diri mereka dengan perusahaan dan tujuan-tujuan dari perusahaan tersebut (Septini *et al.*, 2020). Komitmen organisasi menjadikan karyawan selalu memihak kepada perusahaan dan berusaha untuk memberikan kontribusi terbaik dalam upaya mencapai tujuan dari perusahaan serta cenderung untuk tidak meninggalkan perusahaan (Muchtadin & Chaerudin, 2020). Jika membahas komitmen organisasi, hal tersebut juga termasuk pada seberapa dekat hubungan antara karyawan dengan perusahaan dan sekaligus menunjukkan tingkat kesetiaan dan keterlibatan karyawan terhadap perusahaannya (Mutiarni & Hidayati, 2018). Karyawan dengan komitmen yang tinggi akan membicarakan hal-hal positif mengenai perusahaannya, bersedia membantu rekan kerja yang lain, melakukan pekerjaan hingga melebihi dari harapan, serta melaksanakan pekerjaan dengan inisiatif dan tanpa paksaan (Mahardika & Wibawa, 2019). Komitmen organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku OCB karyawan karena dengan adanya komitmen organisasi, karyawan akan selalu aktif dalam memberikan upaya terbaiknya untuk pencapaian tujuan dari perusahaan (Raditya & Rahardja, 2018). Hal ini sejalan dengan Sari *et al.* (2021), Kurniawan (2020), serta Wahyuni & Supartha (2019) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku OCB karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan meningkat maka perilaku OCB yang ditunjukkan oleh karyawan juga akan meningkat (Dewi & Riana, 2018).

H2: Komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB karyawan.

Kepuasan kerja penting dalam mendorong perilaku OCB yang dilakukan oleh karyawan. Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang dimiliki sehingga kepuasan kerja bersifat individual (Wanah & Iqbal, 2020). Meningkatnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan dapat berpengaruh pada perilakunya pada saat melakukan pekerjaan sehari-hari (Larasati & Susilowati, 2021) Apabila kepuasan kerja karyawan tinggi, perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan semakin positif pula (Aisyah, 2020). Dengan kata lain, kepuasan kerja karyawan dapat memengaruhi perilaku OCB yang dilakukannya. Selain itu, OCB juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi di mana karyawan berkeinginan untuk berinisiatif dan berpartisipasi dengan maksimal dalam perusahaan dan merasa bangga menjadi salah satu bagian dari organisasi (Purwanto *et al.*, 2021). Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi cenderung menunjukkan kepeduliannya terhadap nasib dari perusahaan tempatnya bekerja dan selalu berusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Semakin tinggi tingkat komitmen karyawan, perilaku OCB yang dilakukan oleh karyawan tersebut akan meningkat pula (Putra & Sudibya, 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian Watoni & Suyono (2019), Muhajir & Arisandra (2018), serta Supriyati & Agustina (2021) yang menunjukkan bahwa secara bersama-sama kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hubungan antar variabel secara keseluruhan dapat dilihat di Gambar 1.

H3: Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB karyawan.



Gambar 1. KERANGKA KONSEPTUAL

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dilakukan di Tiara Supermarket yang berlokasi di Kabupaten Ngawi. Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari penyebaran kuisisioner. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara *online* dengan mengirimkan *link Google forms* kepada HRD yang kemudian disebarakan kepada seluruh karyawan Tiara Supermarket. Selain data primer, digunakan juga data sekunder yang merupakan data literasi pendukung. Populasi yang digunakan dalam penelitian yaitu seluruh karyawan Tiara Supermarket sebanyak 58 karyawan dan menjadikan seluruh karyawan sebagai sampel sehingga pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Metode pengujian data yang digunakan yaitu regresi linear berganda dengan menggunakan *software* SPSS versi 26.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Responden

Terdapat 58 responden yang terdiri dari 20 responden pria atau sebanyak 34,5% dari total keseluruhan responden dan 38 responden wanita atau sebanyak 65,5% dari total keseluruhan responden. Dilihat dari rentang usia, 46 responden atau 79,3% berada pada usia di bawah 30 tahun dan 12 responden atau 20,7% berada pada usia 30 tahun atau lebih. Sedangkan menurut tingkat pendidikan, sebanyak 45 responden atau 77,6% memiliki tingkat pendidikan terakhir pada SD/ SLTP/ SLTA/ Sederajat dan 13 responden atau 22,4% memiliki tingkat pendidikan terakhir Diploma/ Sarjana. Berdasarkan lama bekerja pada Tiara Supermarket, 44 responden atau 75,9% telah bekerja selama kurang dari 3 tahun dan 14 responden atau 24,1% telah bekerja selama 3 tahun atau lebih.

### Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya sebuah angket sebagai alat pengukuran dalam sebuah penelitian dengan cara membandingkan antara  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Pernyataan akan dianggap valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Ghozali, 2018). Uji validitas pada penelitian ini melibatkan sebanyak 35 responden ( $n$ ). Penentuan  $r$  tabel yang digunakan didasarkan pada  $df=n-2$  atau  $df=35-2=33$  dan pada tingkat kesalahan 5% sehingga diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,3338. Selain

membandingkan antara r hitung dan r tabel, angket akan dikatakan valid jika nilai sig. <0,05. Hasil yang diperoleh dari pengujian validitas pada variabel X1, X2, dan Y dinyatakan valid karena seluruh butir pernyataan menghasilkan nilai r hitung >0,3338 dan memiliki nilai sig. <0,05.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji apakah alat ukur yang akan digunakan telah reliabel atau terpercaya dan untuk menunjukkan bahwa alat ukur tersebut dapat memunculkan hasil yang konsisten setiap dilakukan pengukuran yang serupa. Angket dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0,70 (Ghozali, 2018). Pada pengujian ini, diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,849>0,70 sehingga angket pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

#### Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas *Kolmogorov-smirnov* digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan dependen memiliki distribusi yang normal atau tidak. Variabel independen dan dependen dapat dinyatakan memiliki distribusi normal jika memiliki nilai signifikansi >0,05 dan apabila nilai signifikansi <0,05, variabel memiliki distribusi yang tidak normal (Ghozali, 2018). Nilai signifikansi sebesar 0,200> 0,05 sehingga variabel pada penelitian ini dapat dinyatakan berdistribusi normal.

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel kepuasan kerja (X1) menghasilkan nilai *tolerance* 0,594>0,100 dan nilai VIF 1,683<10,00. Begitu pula dengan variabel komitmen organisasi (X2) yang memiliki nilai *tolerance* 0,594>0,100 dan nilai VIF 1,683<10,00. Artinya, gejala multikolinearitas pada model regresi tidak terjadi (Ghozali, 2018).

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah terjadi masalah heteroskedastisitas, maka dapat diketahui dari grafik *scatterplot*. Heteroskedastisitas tidak terjadi jika grafik *scatterplot* menunjukkan titik-titik yang menyebar di sekitar angka 0 dan pola penyebarannya acak (Ghozali, 2018). Pada grafik *scatterplot*, diketahui bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi karena titik-titik masih tersebar di sekitar angka 0 serta penyebarannya tidak membentuk pola yang jelas.

#### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan yang dihasilkan dari uji regresi linear berganda dapat dilihat pada persamaan (1).

$$Y = 14,023 + 0,886X1 + 0,151X2 + e \dots\dots\dots(1)$$

Koefisien determinasi digunakan untuk menguji kontribusi dari variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen. Nilai *R Square* sebesar 0,574 yang berarti bahwa secara bersamaan variabel kepuasan kerja (X1) dan komitmen organisasi (X2) dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel OCB (Y) sebanyak 57,4% dengan sisanya sebanyak 42,6% (100% - 57,4%) dijelaskan oleh faktor lain yang bukan merupakan variabel pada model penelitian ini.

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y. Pada Tabel 1, diketahui bahwa variabel kepuasan kerja (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 5,489> t tabel 2,004 dan memiliki nilai sig. sebesar 0,000<0,05. Sehingga, variabel kepuasan kerja (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel OCB (Y). Sedangkan, variabel komitmen organisasi (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 1,613< t tabel 2,004 dan memiliki nilai sig. sebesar 0,112>0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi (X2) memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap variabel OCB (Y).

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y. Nilai f hitung sebesar 37,019 dan nilai f tabel dengan k=2 dan n-k=58-2=56 diperoleh nilai 3,16. Selain itu, nilai sig. sebesar 0,000. f hitung 37,019> f tabel 3,16 serta nilai sig. 0,000<0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kepuasan kerja (X1) dan variabel komitmen organisasi (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel OCB (Y).

**Tabel 1.**  
**HASIL UJI T**

Variabel	B	T	Sig.
(Constant)	14,023	3,531	0,001
Kepuasan Kerja (X1)	0,886	5,489	0,000
Komitmen Organisasi (X2)	0,151	1,613	0,112

Sumber: Output SPSS 26 (2022, data diolah)

### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)**

Secara parsial, variabel kepuasan kerja (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel OCB (Y) sehingga H1 diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Watoni & Suyono (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Selain itu, Mahardika & Wibawa (2018) dan Raditya & Rahardja (2018) juga menyatakan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel OCB. Kepuasan kerja tampak logis jika diasumsikan memiliki pengaruh yang besar dari perilaku OCB karyawan karena karyawan yang merasa puas cenderung melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, bersedia membantu rekan kerjanya dan bersedia untuk melakukan hal-hal di luar dari tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk membalas pengalaman positif yang dirasakan oleh karyawan tersebut (Mahardika & Wibawa, 2019).

Pada hasil kuesioner diketahui bahwa indikator kepuasan kerja dengan nilai tertinggi berasal dari faktor pribadi karyawan yaitu pada butir pernyataan kualitas hasil pekerjaan. Artinya, mayoritas karyawan selalu memberikan perhatian khusus terhadap kualitas dari hasil pekerjaannya. Perusahaan ritel dapat melakukan beberapa hal untuk meningkatkan kepuasan kerja seperti memberikan fasilitas yang layak, memberikan motivasi dan dorongan serta memberikan kesempatan promosi agar dapat mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin bahkan melebihi dari tanggung jawab yang diberikan kepadanya sehingga memunculkan perilaku OCB. Perusahaan ritel perlu membangun suatu kepercayaan dan peningkatan kesejahteraan agar karyawan memiliki kepuasan kerja, baik kepuasan yang berasal dari faktor pribadi maupun dari faktor pekerjaan seperti kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan perusahaan, motivasi dan dorongan yang diberikan oleh atasan, serta kesempatan promosi yang diberikan oleh perusahaan dapat mendorong karyawan tersebut untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin bahkan melebihi dari tanggung jawab yang diberikan kepadanya sehingga memunculkan perilaku OCB.

### **Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)**

Secara parsial, variabel komitmen organisasi (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel OCB (Y) pada karyawan Tiara Supermarket sehingga H2 ditolak. Hasil ini sesuai dengan penelitian Jayawardena & Kappagoda (2020) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni & Supartha (2019) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Komitmen pada karyawan seharusnya dapat menumbuhkan perilaku positif untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan tempatnya bekerja sehingga hal ini akan mendorong perilaku OCB pada karyawan (Sengkey *et al.*, 2018). Perusahaan ritel dapat melakukan suatu pendekatan, baik dari aspek finansial maupun non finansial agar terbentuk suatu lingkungan kerja yang baik, sehingga karyawan memiliki komitmen kerja yang tinggi, dengan demikian karyawan dapat bekerja secara optimal bahkan mereka akan berpegang teguh pada tanggungjawab yang telah diberikan organisasi yang mencerminkan perilaku OCB.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai tertinggi dari indikator komitmen organisasi terdapat pada indikator komitmen normatif yaitu pada butir pernyataan kepedulian karyawan terhadap nasib perusahaan kedepannya. Perusahaan ritel dapat melakukan beberapa hal untuk meningkatkan komitmen organisasi yaitu dengan menyampaikan tujuan perusahaan kepada karyawan agar karyawan merasa terlibat dalam pencapaian tujuan tersebut. Selain itu, perusahaan dapat memberikan penghargaan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan yang berprestasi. Penting bagi perusahaan

untuk memperhatikan kembali komitmen yang dimiliki oleh karyawan agar karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan, cenderung bertahan untuk berada di perusahaan, dan merasa memiliki tanggung jawab akan nasib perusahaan di masa depan.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)**

Secara simultan variabel kepuasan kerja (X1) dan variabel komitmen organisasi (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pada karyawan Tiara Supermarket yang berarti H3 dapat diterima. Hasil ini selaras dengan penelitian Watoni & Suyono (2019) dan Muhajir & Arisandra (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi inilah yang dapat memengaruhi dari perilaku OCB yang dimiliki oleh karyawan karena karyawan yang puas dan berkomitmen tinggi akan sangat berdedikasi dalam melakukan tugas yang diberikan kepadanya dan akan melakukan kontribusi besar terhadap perusahaan (Fazriyah *et al.*, 2019). Perusahaan dapat melakukan peningkatan kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada karyawan agar karyawan cenderung memiliki perilaku OCB yang tinggi. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi perlu untuk mendapatkan perhatian khusus oleh perusahaan karena kedua faktor tersebut mampu untuk meningkatkan perilaku OCB karyawan yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan agar tugas yang harus dikerjakan dapat selesai dengan efektif dan efisien.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini yaitu kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB yang berarti H1 dapat diterima. Sedangkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap OCB sehingga H2 ditolak. Jika dilihat pengaruh secara simultan atau bersama-sama, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB yang artinya H3 diterima.

Dari sisi praktik, perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan kepuasan kerja dari karyawannya untuk meningkatkan perilaku OCB yang nantinya akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kepuasan kerja yaitu dengan memberikan kesempatan yang sama dan penilaian yang objektif terhadap karyawan dalam hal promosi. Hal tersebut dimaksudkan agar karyawan merasa diperlakukan secara adil sehingga karyawan dapat merasakan kepuasan kerja dan dapat meningkatkan perilaku OCB yang dapat membantu kinerja perusahaan secara keseluruhan. Namun, komitmen organisasi juga perlu diperhatikan oleh perusahaan karena kemungkinan akan berdampak pada variabel lain seperti kinerja perusahaan atau *turnover* karyawan. Komitmen organisasi karyawan yang tinggi akan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan atau akan menurunkan tingkat *turnover* karyawan yang dapat merugikan perusahaan. Keterbatasan pada penelitian ini yaitu belum dapat menunjukkan pengaruh antara variabel komitmen organisasi terhadap OCB karena hasil yang ditunjukkan memiliki signifikansi yang lemah. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak serta dapat melibatkan variabel lain seperti budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, kepribadian, iklim organisasi, dan keterlibatan kerja pada bidang jasa, kesehatan, dan manufaktur.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aisyah, H. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB): Studi Kasus pada Karyawan STMIK Indonesia Padang. *Journal of Enterprise and Development*, 2(01), 13–21. <https://doi.org/10.20414/jed.v2i01.1837>
- Dewi, K. D. C., & Riana, I. G. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 7(8), 203–214. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v7i2.86>

- Dinniatiy, N. M., & Fitriani, D. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 9(2), 229–240. <https://doi.org/10.12928/fokus.v9i2.1561>
- Fazriyah, M., Hartono, E., & Handayani, R. (2019). The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. *International Symposium on Social Sciences, Education, and Humanities (ISSEH 2018)*, 306(March), 201–205. <https://www.atlantis-press.com/article/55915193.pdf>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grahandika, G., & Wijayati, D. T. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(4), 1349–1359. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n4.p1349-1359>
- Iskandar, I., Hutagalung, D. J., & Adawiyah, R. (2019). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Case Study on Employee of Local Water Company “Tirta Mahakam” Kutai Kartanegara Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 236–249. <https://doi.org/10.26418/jebik.v8i3.35001>
- Jayawardena, P. T. G. C. I., & Kappagoda, D. U. W. M. R. S. (2020). The Impact of Job Satisfaction and Organization Commitment on Organizational Citizenship Behavior of Public School Teachers in Anuradhapura District, Sri Lanka. *International E-Journal of Humanities Social Sciences and Education (IJHSSE)*, 7(9), 69–74. <https://doi.org/10.31458/iejes.677014>
- Kurniawan, P. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada PT. Mandom Indonesia. *Jurnal MADANI*, 3(2), 186–195. <https://jurnalmadani.org/index.php/madani/article/view/109>
- Larasati, G., & Susilowati, I. (2021). Pengaruh Transformational Leadership, Job Satisfaction, dan Organizational Commitment Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v3i1.772>
- Mahardika, I. N. B. P., & Wibawa, I. M. A. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(1), 7340–7370. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i01.p14>
- Maulana, R. I. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior PT Sinergi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 251–263. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.8011>
- Muchtadin, M., & Chaerudin, C. (2020). Influence of Organizational Commitment, Work Satisfaction, Work Motivation Toward Organizational Citizenship Behavior. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 1(6), 930–944. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v1i6.470>
- Muhajir, A., & Arisandra, M. L. (2018). Dampak Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) (Studi Kasus UKM di Lamongan). *HUMANIS*, 10(1), 1–10. <http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/Humanis/article/view/306/125>

Chusnul Izha Rahmatus Sholikhah & Agus Frianto. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perusahaan Ritel

Mutiarni, R., & Hidayati, N. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Di Kantor Kecamatan Wilayah Utara Brantas , Kabupaten Jombang. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Dewantara*, 1(1), 25–36. <https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JMD/article/view/257>

Pandey, K. K., Lengkong, V. P. K., & Kojo, C. (2019). Pengaruh Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5266–5275. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.26178>

Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on organizational citizenship behavior. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9(1), 61–69. <http://ejournal.polbeng.ac.id/index.php/IBP/article/view/1801/872>

Putra, I. P. A. K., & Sudibya, I. G. A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(8), 4447–4474. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i08.p15>

Raditya, I. H., & Rahardja, E. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Di Pt X. *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 359–368. <http://eprints.undip.ac.id/64862/>

Sari, E., Anggraini, D. K., & Dharmawan, Y. Y. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Visionist*, 10(1), 20–28. <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/jmv/article/view/2030>

Sengkey, Y. M., Tewel, B., & Lintong, D. C. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3138–3147. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21288>

Septini, A., Machasin, & Nuryanti. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Talenggak Jaya Farm Payakumbuh. *Jom Feb*, 7(2), 1–13. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFEKON/article/view/30454>

Shofiyuddin, M., Budiharjo, A., Khotimah, N., Casrameko, Syarifudin, A., Hudiyati, Musyafak, A., Janah, N., Wijayanti, R., & Purwanto, A. (2021). The Effect Of Transformational Leadership, Job Satisfaction, And Organizational Commitments Toward Organizational Citizenship Behavior Of Indonesian Senior High School Teachers. *Ilkogretim Online*, 20(3), 177–185. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.03.17>

Sulistyawati, N. L. K. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Hotel Berbintang di Bali. *National Conference of Creative Industry: Sustainable Tourism Industry for Economic Development*, 1(September), 141–153. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/ncci/article/view/1209/1044>

Supriyati, & Agustina, E. (2021). Organization Citizenship Behaviour (OCB) di Kabupaten Tebo yang Dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(3), 266–274. <https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/JMS/article/view/622/620>

Syaflinursyah, A., & Aktif, N. (2020). The Effect of Job Satisfaction, Organizational Commitment,

- and Leadership on Organizational Citizenship Behavior Employees of BRI in Yogyakarta. *Dinasti International Journal of Management Science*, 2(2), 278–290. <https://doi.org/10.31933/dijms.v2i2.613>
- Wahyuni, N. P. D. E., & Supartha, I. W. G. (2019). Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(10), 6079–6098. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i10.p11>
- Wanah, M., & Iqbal, M. (2020). The Effect of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Work Motivation to Organizational Citizenship Behavior (OCB) Teachers in SMAN 9 Tangerang. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 2(1), 172–184. <https://doi.org/10.1144/geosci-30-10>
- Watoni, M. H., & Suyono, J. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior ( OCB ) (Study pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 2(2), 181–193. <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/jdm/article/view/10073/3898>