



PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB): A LITERATURE REVIEW

THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB): A LITERATURE REVIEW

Michael Sisko*¹, Farida Yuliaty²

^{1,2}Program Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana YPKP

Email: michaelisiko92@gmail.com

ABSTRAK

Artikel Literature Review Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah artikel ilmiah yang bertujuan membangun hipotesis riset pengaruh antar variabel yang akan digunakan pada riset selanjutnya. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior. Metode penulisan artikel Literature Review ini adalah dengan metode library research, yang bersumber dari media online seperti Google Scholar, Mendeley dan media online akademik lainnya. Hasil Literature Review ini adalah variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap variabel Organizational Citizenship Behavior. Selain variabel diatas, beberapa faktor yang mungkin berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior antara lain: Kompetensi, Kepemimpinan, Stress kerja, Lingkungan Kerja, Dukungan Sosial.

Kata kunci : Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior, Literature Review

ABSTRACT

The article "Literature Review on the Influence of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB)" is a scientific paper aimed at developing research hypotheses regarding the influence between variables that will be used in subsequent research. This research discusses the influence of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior. The method for writing this Literature Review article is through library research, sourced from online media such as Google Scholar, Mendeley, and other academic online platforms. The results of this Literature Review indicate that the variable Job Satisfaction has an influence on the variable Organizational Citizenship Behavior. In addition to the aforementioned variable, several factors that may affect Organizational Citizenship Behavior include: Competence, Leadership, Work Stress, Work Environment, and Social Support.

Keywords : Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Literature Review

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan sebagai sumber daya manusia yang merupakan unsur penting di dalam perusahaan. Sumber daya manusia juga turut serta dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan perusahaan. Kepuasan kerja

merupakan faktor penting yang mempengaruhi bagaimana karyawan bekerja. Menurut Setiono, kepuasan kerja berkaitan sikap seseorang mengenai pekerjaannya dan mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang (Setiono & Sustiyatik, 2020). Robbins (2015) juga menjelaskan kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap



pekerjaan yang dilakukannya (Robbins & Stephen, 2015). Karyawan yang puas cenderung bekerja lebih produktif dibandingkan karyawan yang kurang/tidak puas. Menurut Herzberg, ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi tinggi untuk bekerja, lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat kerja dan malas dalam melakukan pekerjaannya (Herzberg, 1959).

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku karyawan yang tidak diberi penghargaan apabila mereka melakukan dan juga tidak diberi hukuman bila tidak melakukan serta bukan merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan karyawan. Sikap kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguh-sungguh dalam bekerja adalah dasar dari Organizational Citizenship Behavior (Luthans, 2006). Menurut Agustina, Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku karyawan yang bekerja melampaui tugas yang diberikan, memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi dan tidak secara langsung dikaitkan dengan sistem pemberian imbalan secara formal (Agustina & Umiyati, 2022).

Organizational Citizenship Behavior dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Muchinsky, faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior adalah faktor disposisional yaitu kepribadian dan komitmen organisasi dan faktor situasional yaitu kepuasan kerja sebagai bentuk dari sikap kerja karyawan (Muchinsky, 2003). Di sisi lain, Farh mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior adalah karakteristik pekerjaan, karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, kepemimpinan dan pertukaran yang terjadi di organisasi (Farh, Zhong, & Organ, 2003). Agustina pada bukunya yang berjudul Perilaku Keorganisasian juga berpendapat faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior yaitu budaya organisasi, dukungan organisasional, iklim organisasi, jenis kelamin, karakteristik

individu, karakteristik organisasi, karakteristik pekerjaan, kepemimpinan, kepercayaan, kepribadian, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja, dan suasana hati (Agustina & Umiyati, 2022).

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Kepuasan-kepuasan tersebut tidak tampak serta nyata, tetapi diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan. Salah satu masalah yang penting dalam bidang psikologi industri adalah mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih produktif. Untuk itu, perlu diperhatikan agar karyawan sebagai penunjang terciptanya produktivitas kerja. Dalam bekerja senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa sehingga akan tercipta kepuasan kerja para karyawan. Kepuasan kerja akan berbeda pada masing-masing individu. Sangat sulit untuk mengetahui ciri-ciri kepuasan dari masing-masing individu (Setiono & Sustiyatik, 2020).

Mengacu pada prinsip pengembangan sumber daya manusia dan berbagai studi tentang upaya pihak manajemen dalam menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai, pemenuhan kebutuhan finansial serta kesempatan pengembangan diri karyawan, sehingga setiap karyawan dapat mencapai kepuasannya. Karyawan akan berkinerja dengan baik, jika mereka memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Dalam unit kerja, pegawai tidak hanya sekedar bekerja, akan tetapi menghadapi berbagai macam situasi, misalnya menyangkut hubungan dengan rekan kerja, dengan kebijakan atasan, dengan imbalan yang diterima, dan kesempatan promosi. Hal ini dipercayai oleh sebagian besar pihak manajemen bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku tenaga kerja, produktivitas kerja, tingkat absensi tenaga kerja dan perputaran tenaga kerja (Indrisari, 2017).



Robbins mengemukakan istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Pada umumnya, apabila berbicara mengenai sikap karyawan, yang dimaksud adalah kepuasan kerja (Robbins & Stephen, 2015). Menurut Hasibuan, kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi antara keduanya (Hasibuan & Malayu, 2003). Pekerjaan merupakan bagian yang penting dalam kehidupan seseorang, sehingga kepuasan kerja juga mempengaruhi kehidupan seseorang. Oleh karena itu kepuasan kerja adalah bagian kepuasan hidup (Davis, Keith, Werther, & William, 2006). Kepuasan kerja juga tergantung pada hasil intrinsik, ekstrinsik, dan persepsi pemegang kerja pada pekerjaannya, sehingga kepuasan kerja adalah tingkat di mana seseorang merasa positif atau negatif tentang berbagai segi dari pekerjaan, tempat kerja, dan hubungan dengan teman kerja (Gibson, James, John, Ivancevich, & James, 2000). Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana pegawai memandang pekerjaannya (Setiono & Sustiyatik, 2020). Ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas

berangkat kerja ke tempat bekerja, dan malas dalam melakukan pekerjaannya (Herzberg, 1959).

Sharma dan Chandra menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diterangkan oleh teori need fulfilment, teori equity, teori discrepancy, teori motivasi two factor, dan teori social reference group. Kelima macam teori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut (Sharma & Chandra, 2004):

1) Teori need fulfilment

Teori ini menyatakan bahwa kepuasan kerja diukur melalui penghargaan yang diterima pegawai atau tingkat kebutuhan yang terpuaskan. Pegawai akan puas jika mereka mendapatkan sesuatu yang dibutuhkannya. Semakin besar kebutuhan pegawai yang terpenuhi semakin puas pegawai tersebut atau sebaliknya. Ada hubungan langsung yang positif antara kepuasan kerja dan kepuasan aktual terhadap kebutuhan yang diharapkan.

2) Teori equity

Prinsipnya teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas sepanjang mereka merasa ada keadilan (equity), Perasaan equity dan inequity diperoleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain. Teori ini mengidentifikasi equity dalam tiga bagian yakni:

a) Input, adalah sesuatu yang berharga dirasakan oleh pegawai sebagai masukan untuk menunjang pekerjaannya seperti pendidikan, pelatihan, alat kerja, dan lain-lain.

b) Out comes, adalah segala sesuatu yang berharga dirasakan pegawai sebagai dari hasil pekerjaannya seperti gaji, status, pengakuan atas prestasi, dan lain-lain.

c) Comparisons person, adalah perbandingan antara input dan out comes yang diperolehnya. Menurut teori ini puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari perbandingan input-output dirinya dan input-output pegawai lain (comparisons person). Jika perbandingan tersebut adil maka pegawai puas demikian sebaliknya.

3) Teori discrepancy



Teori ini menyatakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dilakukan dorongan menghitung selisih antara apa yang diharapkan dari pekerjaan dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan kerja tergantung pada discrepancy antara expectation, needs, atau values dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Sikap pegawai terhadap pekerjaannya tergantung ketidaksesuaian yang dirasakan.

4) Teori motives; two factor

Menurut teori ini terdapat dua faktor pengukur kepuasan dan ketidakpuasan pegawai yakni:

a. Faktor maintenance atau dissatisfaction factors, adalah faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakekat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah meliputi gaji, kualitas supervisi, kebijakan organisasi, kualitas hubungan interpersonal diantara rekan kerja, dengan atasan dan bawahan, keamanan bekerja, status, dan kondisi kerja.

b. Faktor motivator atau satisfaction factors menyangkut kebutuhan psikologis pegawai. Faktor ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi pegawai yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan seperti prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri.

5) Teori social reference-group

Teori ini hampir menyerupai teori need fulfilment, namun perbedaannya adalah bahwa dalam teori ini, harapan, keinginan, serta kepentingan adalah milik individu dalam kelompok dan bukan sebagai individu yang independen. Menurut teori ini, jika pekerjaan sesuai dengan kepentingan, harapan, dan tuntutan individu dalam kelompok, maka seseorang akan merasa puas terhadap pekerjaannya, dan sebaliknya. Pada kenyataannya individu tidak selamanya mengikuti apa yang diputuskan kelompok, adakalanya bersikap independen.

Banyak ahli yang berpendapat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Robbins menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat terpengaruhi oleh beberapa faktor yakni

faktor menially challenging work, equitable rewards, supportive working conditions, dan faktor supportive mileagues. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut (Robbins S. P., 2003):

a. Mentally Challenging Work. Faktor mentally challenging work pegawai dalam kepuasan kerja menggambarkan bahwa pegawai lebih menyukai pekerjaan yang memberikan peluang kepadanya untuk menggunakan seluruh kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara bebas. Pegawai sangat mengharapkan tanggapan atasan tentang seberapa baik pekerjaan tersebut dikerjakan. Pekerjaan yang tidak menantang seringkali membuat pegawai bosan, sebaliknya jika pekerjaan terlalu menantang cenderung akan sulit dikerjakan dan membuat pegawai frustrasi. Pekerjaan yang tantangannya di antara kedua batas ekstrim inilah yang mampu membuat pegawai menjadi senang dan puas.

b. Equitable Rewards. Pegawai menginginkan kebijakan organisasi dalam sistem pembayaran dan kesempatan promosi yang adil dan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan kerja akan tercipta jika pembayaran gaji dilakukan dengan adil yakni sesuai ruang lingkup pekerjaan, sesuai kemampuan pegawai, serta sesuai standar yang berlaku. Walaupun tidak semua pegawai bertujuan mencari uang semata.

c. Supportive Working Conditions. Pegawai selalu akan memperhatikan lingkungan kerja untuk memperoleh rasa nyaman. Pegawai tidak menyukai jika fasilitas kerja tidak menyenangkan dan berbahaya bagi keselamatan jiwanya. Pegawai menghendaki suasana lingkungan kerja mendekati suasana ketika sedang berada dirumah.

d. Supportive Colleagues. Pegawai tidak hanya bekerja untuk uang atau penghargaan fisik semata. Bagi kebanyakan pegawai bekerja pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Memiliki dukungan rekan kerja positif akan memberikan kepuasan kerja pegawai. Perilaku pimpinan juga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai



Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku yang dilakukan karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukan dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukan serta tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan karyawan. Dasar dari Organizational Citizenship Behavior yaitu adanya kecenderungan karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh dalam bekerja (Luthans, 2006). Organizational Citizenship Behavior merujuk pada tindakan karyawan yang melampaui peran dan yang disyaratkan organisasi sehingga tindakan tersebut memajukan organisasi (Lovell, 1999).

Menurut Kreitner, Organizational Citizenship Behavior yaitu perilaku karyawan di luar tugasnya. Misalnya seperti mengusulkan pendapat yang dapat membangun departemen tempatnya bekerja, saran untuk peningkatan, memberi pelatihan kepada karyawan baru, kepedulian terhadap properti organisasi dan kehadiran diatas standar (Kreitner & Kinicki, 2001). Sedangkan menurut Farh, Zhong, dan Organ, Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku yang memberikan kontribusi untuk memelihara dan memperbaiki situasi sosial dan psikologis organisasi serta mendukung kinerja karyawan (Farh, Zhong, & Organ, 2003). Dari semua penjelasan diatas maka kesimpulannya dari pengertian Organizational Citizenship Behavior yaitu perilaku karyawan yang melampaui tugas yang diberikan, memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi dan tidak secara langsung dikaitkan dengan sistem pemberian imbalan secara formal (Agustina & Umiyati, 2022).

Dimensi-dimensi Organizational Citizenship Behavior menurut Organ (1988), Gibson, Ivancevich, & Donnely (2003), Organ & Ryan (1995), Greenberg & Baron (2003) serta Luthans (2006):

1) Altruism

Perilaku karyawan yang menunjukkan adanya sifat mementingkan kepentingan orang lain. Sifat ini tampak dalam kesediaan karyawan

untuk membantu rekan kerja, menolong karyawan baru dalam menyesuaikan diri, menggantikan tugas rekan kerja jika rekan kerja sedang berhalangan, adanya kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain yang merupakan perilaku sukarela dan bukan bagian dari kontrak kerja, dimana semua hal ini memberikan keuntungan bagi organisasi. Inti dari altruisme yaitu perilaku menolong orang lain terkait dengan tugas di organisasi.

2) Conscientiousness

Perilaku karyawan yang selalu bekerja dengan tepat waktu, tidak malas bekerja, tidak membuang waktu pada saat menelepon orang lain, mengerjakan tugas yang diberikan, mematuhi peraturan dan memenuhi tingkat di atas standar minimum yang disyaratkan. Inti dari mendengarkan kata hati yaitu perilaku yang melebihi apa yang disyaratkan organisasi.

3) Civic Virtue

Perilaku karyawan yang tampak pada kesediaan untuk menghadiri rapat secara sukarela, mau ikut terlibat dalam aktivitas organisasi, memiliki kepedulian terhadap organisasi dan tidak ketinggalan informasi tentang berbagai kejadian dan perubahan dalam organisasi. Contoh dari hal ini yaitu perilaku asertif dan mandiri. Inti dari hal ini yaitu perilaku yang mengindikasikan bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab terhadap kehidupan organisasi.

4) Sportsmanship

Perilaku karyawan yang bertindak dengan sportif, tidak pernah mengeluh atas tugas yang diberikan, kemauan untuk bersikap toleran dengan keadaan sekitar dan tidak membesar-besarkan masalah. Inti dari hal ini yaitu kemauan untuk toleran terhadap situasi yang tidak diinginkan dan tidak mengeluh.

5) Courtesy

Perilaku karyawan dalam bertindak dengan sopan, tidak ditemukan kesalahan pada tugas yang diberikan, tidak membuat masalah dengan rekan kerja serta berbuat baik dan hormat kepada orang lain. Kesimpulannya bahwa hal ini merupakan perilaku yang



bertujuan mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja yang terkait dengan pekerjaan.

Menurut Farh, Zhong, & Organ, faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior adalah karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, kepemimpinan dan pertukaran yang terjadi di organisasi (Farh, Zhong, & Organ, 2003). Gibson, Ivancevich, & Donnely juga mengutarakan faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior yaitu kepemimpinan yang diterima oleh karyawan dari pimpinan, kepercayaan antara seorang karyawan dan seorang pimpinan dan gaya manajemen yang mendorong berkembangnya keahlian memimpin diantara karyawan (Gibson, Ivancevich, Donnely, & Konopaske, 2003). Faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior menurut Organ & Konovsky yaitu budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan

suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja dan jenis kelamin (Organ & Konovsky, 1989). Faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior menurut Muchinsky yaitu faktor disposisional yaitu kepribadian dan komitmen organisasi dan faktor situasional yaitu kepuasan kerja sebagai bentuk dari sikap kerja karyawan (Muchinsky, 2003). Maka secara menyeluruh, faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior yaitu budaya organisasi, dukungan organisasional, iklim organisasi, jenis kelamin, karakteristik individu, karakteristik organisasi, karakteristik pekerjaan, kepemimpinan, kepercayaan, kepribadian, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja, dan suasana hati (Agustina & Umiyati, 2022).

Tabel 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Penulis, Tahun	Hasil Riset Terdahulu	Persamaan dengan Artikel ini	Perbedaan dengan Artikel ini
1	Fauziah Et Al., 2024	Ada implikasi variabel manajemen tenaga kerja dan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	Dalam penelitian ini tidak ada variabel manajemen tenaga kerja
2	Soegandhi Et Al., 2013	Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior karyawan PT. Surya.	Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior	Dalam penelitian ini tidak ada variabel Loyalitas Kerja
3	Mahayasa Et Al., 2018	Budaya organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional dan OCB. Variabel budaya organisasional dan kepuasan kerja secara langsung dapat mempengaruhi variabel komitmen organisasional dan OCB	Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior	Dalam penelitian ini tidak ada variabel Kompetensi dan variabel Kepemimpinan
4	Sholikhah Et Al.,	Kepuasan Kerja dan Komitmen Organiasasi	Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap	Dalam penelitian ini tidak ada variabel



2022	Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).	Organizational Citizenship Behavior	Komitmen Organisasi.
5	Fanani Et Al., 2016 Variabel kepuasan kerja terdapat hubungan yang signifikan dengan variabel OCB.	Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior	Dalam penelitian ini tidak ada variabel Komitmen Organisasi.
6	Putra Et Al., 2018 Variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB	Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior	Dalam penelitian ini tidak ada variabel Komitmen Organisasi.

METODE PENELITIAN

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan studi literatur atau library research. Mengkaji teori dan menelaah buku-buku literatur yang sesuai dengan teori yang dibahas, khususnya ruang lingkup manajemen sumber daya manusia (MSDM). Disamping itu juga menganalisis artikel-artikel dan jurnal ilmiah yang bereputasi dan yang belum bereputasi. Semua artikel ilmiah bersumber dari Google Scholar dan Mendeley.

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif. Pada tahap selanjutnya akan dibahas secara mendalam pada bagian yang berjudul “pustaka terkait” (Related literature) atau “kajian pustaka” (Review literature), sebagai dasar dari perumusan hipotesis dan pada tahap akhir kedua literatur ini menjadi dasar dalam melakukan perbandingan dengan hasil dan temuan-temuan yang terungkap dalam penelitian (Ali & Limakrisna, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan kerja adalah sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Kepuasan-kepuasan tersebut tidak tampak serta nyata, tetapi diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan. Salah satu masalah yang penting dalam bidang psikologi industri adalah mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih produktif. Dalam bekerja senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa sehingga akan tercipta kepuasan kerja para karyawan.

Robbins mengemukakan istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya yang dilakukannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu. Pada umumnya, apabila berbicara mengenai sikap karyawan, yang dimaksud adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan



yang mana pegawai memandang pekerjaannya. Ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat kerja ke tempat bekerja, dan malas dalam melakukan pekerjaannya.

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku yang dilakukan karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukan dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukan serta tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan karyawan.

Menurut Kreitner, Organizational Citizenship Behavior yaitu perilaku karyawan di luar tugasnya. Misalnya seperti mengusulkan pendapat yang dapat membangun departemen tempatnya bekerja, saran untuk peningkatan, memberi pelatihan kepada karyawan baru, kepedulian terhadap properti organisasi dan kehadiran diatas standar. Sedangkan menurut Farh, Zhong, dan Organ, Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku yang memberikan kontribusi untuk memelihara dan memperbaiki situasi sosial dan psikologis organisasi serta mendukung kinerja karyawan. Dari semua penjelasan diatas maka kesimpulannya dari pengertian Organizational Citizenship Behavior yaitu perilaku karyawan yang melampaui tugas yang diberikan, memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi dan tidak secara langsung dikaitkan dengan sistem pemberian imbalan secara formal.

Dimensi-dimensi Organizational Citizenship Behavior:

1. Altruism
2. Conscientiousness
3. Civic Virtue
4. Sportmanship
5. Courtesy

Banyak Ahli yang berpendapat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior, antara lain: Farh Et Al, Gibson Et Al, Konovsky dll. Secara menyeluruh, faktor-faktor yang mempengaruhi

Organizational Citizenship Behavior yaitu budaya organisasi, dukungan organisasional, iklim organisasi, jenis kelamin, karakteristik individu, karakteristik organisasi, karakteristik pekerjaan, kepemimpinan, kepercayaan, kepribadian, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja, dan suasana hati.

Apabila perusahaan senantiasa merancang pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan, supervise oleh pimpinan senantiasa mendukung dan memotivasi karyawan, memberikan kesempatan untuk maju yang sama antar karyawan, adanya hubungan yang baik antar rekan kerja, fasilitas yang membuat karyawan nyaman serta kesesuaian gaji akan mengakibatkan karyawan merasa aman dan nyaman dalam bekerja. Dampaknya karyawan akan bekerja secara maksimal dan berusaha memberikan yang terbaik.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Fauziah Et Al., 2024), (Soegandhi Et Al., 2013), (Mahayasa Et Al., 2018), (Sholikhah Et Al., 2022), (Fanani Et Al., 2016), (Putra Et Al., 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan Pendahuluan, Kajian pustaka, dan Pembahasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior. Beberapa faktor yang mungkin berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior antara lain: Kompetensi, Kepemimpinan, Stress kerja, Lingkungan Kerja, Dukungan Sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T., & Umiyati, H. (2022). *Perilaku Keorganisasian*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Ali, H., & Limakrisna. (2013). *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk*



- Memecahkan Masalah Bisnis, Penyusunan Skripsi, Tesis, Disertasi.* Jakarta: Universitas Terbuka.
- Davis, Keith, Werther, & William, B. J. (2006). *Human Resources Management, 5th Edition.* New Jersey: McGraw-Hill, Inc.
- DeLone, W., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Years Update.*
- Farh, J. L., Zhong, C. B., & Organ, D. W. (2003). *Organizational Citizenship Behavior In People's Republic of China.*
- Fauziah, S., Mulyani, S. R., Paramarta, V., Yulianty, F., & Kadarisman, S. (2024). Peranan Manajemen Tenaga Kerja dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan (Studi Survei Pada PT. Bhumi Phala Perkasa Balikpapan). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 740-761.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnely, J. H., & Konopaske, R. (2003). *Organization: Behavior, Structure, Processes.* New York: McGraw-Hill Higher Education. R. R. Donnely & Sons Company.
- Gibson, James, L., John, M., Ivancevich, & James, H. D. (2000). *Organization Behavior, Structure, Processes, 10th Edition.* New York: McGraw-Hill, Inc.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work.* New Jersey: Prentice-Hall International.
- Hasibuan, & Malayu, S. P. (2003). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah.* Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Herzberg, F. M. (1959). *The Motivastion to Work (2nd. Ed).* New York: John Wiley and Sons.
- Indrisari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.* Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior.* New York: McGraw-Hill, inc.
- Lovell, S. E. (1999). Does Gender Affect The Link Between Organizational Citizenship Behavior And Peformance Evaluation?
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi.* Yogyakarta: ANDI.
- Muchinsky, P. M. (2003). *Psychology Applied to Work.* Belmont: Thomson Wadsworth.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. A. (1989). Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Pscology*, 157-164.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 775-802.
- Robbins, & Stephen, P. (2015). *Organization Theory: Structure, Design and Application, Third Edition, Terjemahan: Yusuf Udaya.* Jakarta: Arcan.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi dan Aplikasi, Jilid I.* Jakarta: PT. Prehalindo Persada.
- Setiono, B. A., & Sustiyatik, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendekatan Teoritis dan Praktis.* Surakarta: CV Berkah Wisnu.
- Sharma, R. A., & Chandra, S. S. (2004). *Advanced Industrial Psychology.* New Delhi: Nice Printing Press.