

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)**

(Studi Kasus pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen



Oleh :

RIZCITA NURMELIA

NIM. 200111127

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH CIREBON

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)**

(Studi Kasus Pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera)

RIZCITA NURMELIA

NIM. 200111127

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Dr. Wiwi Hartati, S.kom., M.Si.
NIDN. 0418067101

Pembimbing II



Sylvani, S.E., M.M.
NIDN.


Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Asap Gunawan, M. Si.
NIDN. 0008086601

Ketua Program Studi Manajemen



Puspa Dewi Yulianty, S. Pd., M.M.
NIDN. 0408079101

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)**

(Studi kasus Pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera)

RIZCITA NURMELIA
NIM. 200111127

Telah dipertahankan dihadapan Tim
Penguji Pada Tanggal: 22 Agustus 2024

1. **Dr. Wiwi Hartati, S.Kom., M.Si.**
NIDN. 0418067101
Pembimbing I
2. **Sylvani, S.E., M.M.**
NIDN.
Pembimbing II
3. **Sahara, S.Ag., S.E., M.Si.**
NIDN. 0426067301
Penguji I
4. **Risdianto, S.E., M.M.**
NIDN. 0410037602
Penguji II

(.....)

(.....)


(.....)

(.....)


Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Cirebon

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Asen Gunawan, M. Si.
NIDN. 0008086601

Ketua Program Studi Manajemen


Puspa Dewi Yulianty, S. Pd., M.M.
NIDN. 0408079101

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT sang maha Segalanya, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*”. Adapun penyusunan skripsi ini dijadikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Cirebon.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Arif Nurudin, M.T selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Cirebon.
2. Bapak Dr. Asep Gunawan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Cirebon.
3. Ibu Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Cirebon.
4. Ibu Dr. Wiwi Hartati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi 1 yang telah meluangkan waktu dan bersedia membimbing penulis dalam proses menyusun skripsi ini.
5. Ibu Slyvani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi 2 yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi dalam proses menyusun skripsi ini.

6. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Cirebon
7. Ibu pimpinan dan segenap karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.
8. Keluarga Tercinta, Terutama Mamah Sri Nurhayati skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang di berikan dan selalu mendoakan serta mendukung, membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk beliau.
9. Kedua adik saya tersayang, Keira dan Aqilla, Nenek kakek dan seluruh keluarga Terimakasih selalu mendukung dan percaya pada mimpi-mimpi penulis, kalian adalah yang terbaik.
10. Fina Afianti, teman seperjuangan dan terbaik segala-galanya.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan skripsi Universitas Muhammadiyah Cirebon yang telah sama-sama memberikan support.
12. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Rizcita Nurmelia. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang di usahakan. Tetap menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

Ucapan terima kasih juga di tunjukan kepada semua pihak yang nama nya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat memohon dan berdo'a semoga bantuan, bimbingan, dukungan, semangat dan masukan yang telah

di berikan menjadi pintu datangnya ridho dan kasih sayang Allah SWT di dunia dan akhirat. Aamiin ya robbal'alamin.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan, kemampuan dan ilmu pengetahuan yang di miliki oleh penulis. Oleh karena nya penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Sehingga dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Cirebon, Mei 2024

Rizcita Nurmelia

(200111127)

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)**

(Studi Kasus pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera)

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh yang dimana seluruh populasi dijadikan sampel dengan jumlah 48 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala linkert. Analisa data meliputi uji validasi, reliabilitas dan analisa regresi berganda, uji t, uji F dan R². Hasil penelitian membuktikan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimana tingkat signifikansi pada 0,041 lebih kecil dari 0,05 . Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimana tingkat signifikansi pada 0,039 lebih kecil dari 0,05. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan dengan Tingkat signifikan sebesar 0,599 atau 59,9 % . Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pihak intansi dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior*

**THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(OCB)**

(Case Study at KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera)

ABSTRACT

The aim of the research is to determine the influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior at KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA. The sample used was a saturated sample where the entire population was sampled with a total of 48 respondents. The research instrument used a questionnaire with a Linkert scale. Data analysis includes validation tests, reliability and multiple regression analysis, t test, F test and R². The research results prove that Job Satisfaction has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior where the significance level at 0.041 is smaller than 0.05. Organizational Commitment has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior where the significance level at 0.039 is smaller than 0.05. The influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior simultaneously has a positive and significant effect with a significance level of 0.599 or 59.9%. The research results can be used as reference material for agencies in improving Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN TEORITIS	13
2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu	13
2.2 Uraian Teori	18
2.3 Kerangka berpikir.....	22
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25

3.1	Metode Penelitian.....	25
3.2	Definisi Operasional Variabel	25
3.3	Populasi dan Sampel	28
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	29
3.6	Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Karakteristik Responden / Profil Objek Penelitian	39
4.2	Hasil Penelitian.....	47
4.3	Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	23
---------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara dengan HRD terkait Organizational Citizenship Behavior pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera.....	4
Tabel 1. 2 Pra Survei Kepuasan Kerja	6
Tabel 1. 3 Pra Survei Komitmen Organisasi.....	7
Tabel 1. 4 Data Turnover Karyawan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Tahun 2021-2023	8
Tabel 2. 1 Ikhtisar Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	26
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	40
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4. 4 Kriteria Bobot Deskriptif Variabel Penelitian	42
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	42
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi	44
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Organizational Citizenship Behavior	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja dan komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Regresi	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
Tabel 4. 12 Hasil uji T.....	52
Tabel 4. 13 Hasil uji f.....	53

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 disebabkan oleh perusahaan. Perilaku ekstra peran tersebut dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan (Larasati & Susilowati, 2021).

Organizational citizenship behavior (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 (Dinniatty & Fitriani, 2019).

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 & Wijayanti, 2021). Kepuasan kerja mampu menjadi pendorong munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karena ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap perusahaan.

Selain kepuasan kerja, faktor penting yang dapat mendorong munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* adalah komitmen organisasi (Sengkey et al., 2018). Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki keterikatan kuat dengan organisasi sehingga dapat meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (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). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh pandey et al. (2019) menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikansi antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Al Ishlah Mitra Sejahtera (KSPPS AIMS) merupakan koperasi Hasil Pembagian dari unit usaha KOPONTREN AL ISHLAH Bobos Dukupuntang Cirebon pada tanggal 2 Februari 2021, dan didirikan pada tanggal 10 Februari 2021 dengan pengesahan Akta Pendirian dan berbadan hukum tanggal 12 Maret 2021 yang bergerak di simpan, pinjam dan pembiayaan dengan pola syariah. mencakup wilayah izin Nasional. KSPPS AIMS sebelumnya adalah merupakan salah satu unit usaha yang dimiliki oleh Koperasi Pondok Pesantren (KOPONTREN) Al Ishlah yang berada di Desa Bobos kecamatan Dukupuntang Kabupaten Cirebon, yang didirikan pada tanggal 17 Oktober 1998 atas kebutuhan Kopontren pada saat itu sebagai usaha penunjang dalam kegiatan usaha utama Kopontren Al Ishlah sebagai Koperasi Konsumen. Dimana Kopontren juga memiliki beberapa unit usaha yang bergerak di layanan jasa seperti : 2 Unit Waralaba mini market yang bekerja sama dengan Alfa Mart, 1

Unit Minimarket anggota (TOSKA), 1 unit usaha Warpostelnet, Unit Usaha Galian C Gunung Kuda, 1 unit USPPS Mitra Syariah/Swamitra, 1 Unit USPPS Kopontren Al islah (BMT) yang memiliki 7 kantor layanan.

Berdasarkan hasil Observasi peneliti pada saat Praktik Kerja Lapangan dalam keseharian karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera tidak hanya bekerja di kantor saja tetapi juga di luar kantor seperti bagian Marketing. Karyawan juga cenderung datang terlambat dan mengulur-ngulur waktu dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut membuat pekerjaan menjadi tidak kondusif dan menghambat pekerjaan karyawan lain. Kurangnya komunikasi dalam tim juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan.

KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera mengharapkan seluruh karyawannya memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* untuk meningkatkan efektivitas manajemen dalam perusahaan. Dalam penelitian ini, dilakukan wawancara dengan Ibu Lidya Agustin selaku HRD menyatakan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan merupakan sebuah keharusan karena setiap karyawan harus berperan aktif dalam membantu keberlangsungan perusahaan untuk mencapai tujuan. Organisasi tidak akan mampu ber kompetensi jika karyawannya hanya sekedar melaksanakan pekerjaannya saja. Organisasi tentu menginginkan sumber daya manusia yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* untuk meningkatkan kinerjanya (Shofiyuddin *et al.*, 2021).

Untuk mengetahui gambaran *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera, Peneliti melakukan wawancara

dengan Ibu Lidya Agustin selaku HRD pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera, berikut hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.1. Sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Wawancara dengan HRD terkait *Organizational Citizenship Behavior* pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera

NO	Isu mengenai kurangnya mencerminkan sikap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Karyawan KSPPS AIMS	Keterangan (55 Karyawan)
1.	<i>Altruism</i> Masih terdapat karyawan yang belum memiliki rasa untuk melakukan waktu membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan.	30%
2.	<i>Conscientiounes</i> Masih terdapat karyawan yang tidak taat aturan seperti tidak datang tepat waktu, makan disaat jam kerja dan mengobrol saat jam kerja.	30%
3.	<i>Civic virtue</i> Masih terdapat karyawan yang kurang peduli terhadap keberlangsungan organisasi.	60%
4.	<i>Sportsmanship</i> Masih terdapat karyawan yang mengeluh tentang pekerjaan.	50%
5.	<i>Courtesy</i> Masih terdapat karyawan yang membantu memberikan saran kepada rekan kerja yang kesulitan terhadap pekerjaan.	40%

Sumber: Hasil wawancara peneliti, 2024

Berdasarkan hasil dari data wawancara dengan HRD diatas, menunjukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera. Dapat dikatakan belum optimal karena menurut hasil wawancara

yang dilakukan penelitian dengan Ibu Lidya Agustin selaku HRD pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera.

Menyatakan bahwa sikap tolong menolong sesama rekan kerja dapat dikatakan cukup baik dan kekompakan suatu departemen cenderung kompak. Namun, memang masih terdapat karyawan yang belum inisiatif dalam memberikan bantuan pada rekan kerja yang membutuhkan bantuan, sehingga harus menunggu dari atasan terlebih dahulu baru karyawan bersedia membantu karena sifatnya diluar tugas pokok karyawan.

Pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* bagi perusahaan yaitu dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini dapat mempertahankan kelancaran organisasi. Adanya *Organizational Citizenship Behavior* ini dapat memperlancar interaksi antar anggota organisasi, mengurangi perselisihan yang mungkin terjadi dalam suatu perusahaan dan mampu meningkatkan efisiensi dalam sebuah perusahaan.

Selain itu, pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera ditemukan gejala rendahnya kepuasan kerja. Dimana karyawan menjelaskan bahwa mereka merasa rendahnya tingkat promosi jabatan, ketidaksesuaian gaji yang mereka dapatkan juga adanya hubungan yang tidak peduli antar karyawan mengenai pekerjaan, serta hubungan yang tidak baik antar atasan dan bawahan membuat karyawan tidak merasakan adanya kepuasan dalam bekerja. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya mampu untuk menyelesaikan tugas-tugas yang di bebaskan dengan sungguh-sungguh dan di kerjakan dengan semaksimal mungkin serta bertanggung jawab dengan pekerjaan yang di berikan kepadanya (Mahardika & Wibawa, 2019).

Berikut adalah hasil pra survey mengenai Kepuasan Kerja karyawan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera hal ini di dukung dengan pra survey terhadap sebagian dari karyawan yaitu sejumlah 22 orang karyawan dengan menggunakan kuesioner seperti terlihat pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2 Pra Survei Kepuasan Kerja

NO	Pernyataan terkait Kepuasan Kerja (X1)	YA	TIDAK	Jumlah Karyawan
1.	Saya bekerja sama dengan setiap rekan kerja dengan baik	19	3	22
2.	Saya sangat puas dengan gaji di perusahaan saya	10	12	22
3.	Saya sering merasa bosan terhadap pekerjaan yang saya jalani	14	8	22
4.	Saya puas dengan jabatan yang saat ini di jalani	9	13	22
5.	Saya puas dengan atasan karena atasan selalu memberikan dukungan	20	2	22

Sumber : 22 orang karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera, 2024

Pada tabel 1.2 menjelaskan bahwa fenomena yang terjadi pada karyawan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera adalah karyawan masih sering bosan terhadap pekerjaannya saat ini dengan jumlah responden sebesar 14 orang. Selain itu juga mencakup seperti gaji atau upah yang menjadi salah satu yang di keluhkan karyawan terhadap HRD dengan jumlah responden sebesar 12 yang tidak puas dengan gaji yang di berikan ditambah adanya tekanan dari pekerjaan menjadi salah satu faktor penyebab ketidak puasan kerja karyawan.

Selain kepuasan kerja, faktor lain yang berperan dalam membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah komitmen organisasi. 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).

Berdasarkan hasil hasil pra survey mengenai Komitmen Organisasi karyawan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera masih cukup rendah hal ini di dukung dengan data pra survey terhadap sebagian dari karyawan yaitu sejumlah 22 orang karyawan dengan menggunakan kuesioner seperti terlihat pada tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3 Pra Survei Komitmen Organisasi

NO	Pertanyaan terkait Komitmen Organisasi (X2)	Jumlah Karyawan	Jawaban (Setuju)	Jawaban (Tidak Setuju)
1.	Apakah Bapak/Ibu merasa nyaman dengan pekerjaan yang saat ini di jalankan	22	10	12
2.	Apakah Bapak/Ibu merasakan bahwa perusahaan memberikan inspirasi untuk memiliki kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang di jalani	22	14	8
3.	Apakah Bapak/Ibu meyakini bahwa KSPPS AIMS merupakan tempat yang baik untuk bekerja	22	7	15

Sumber : 22 orang karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera, 2024

Berdasarkan hasil pra survey tentang komitmen organisasi karyawan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera dapat dilihat dari tabel 1.3 terdapat 12 orang dari 22 orang yang tidak setuju dengan kenyamanan pekerjaan tersebut dan 15 orang dari 22 orang menyatakan tidak setuju juga bahwa KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera merupakan tempat terbaik untuk mereka bekerja dan 14 dari 22 orang menyatakan bahwa perusahaan belum menginspirasi karyawan untuk memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan pekerjaan. Ini menyatakan bahwa belum maksimal komitmen organisasi perusahaan yang di rasakan oleh karyawan.

Salah satu fenomena umum yang terjadi di Indonesia terkait dengan komitmen organisasi adalah tingginya tingkat pergantian karyawan atau turnover rate di banyaknya perusahaan. Hal ini sering terjadi karena berbagai faktor, seperti kurangnya kesesuaian antara karyawan dan budaya perusahaan, kurangnya pengembangan karir yang jelas, atau kurangnya kepuasan kerja.

Komitmen karyawan yang kuat ditandai dengan adanya karyawan yang tidak mudah keluar masuk ke dalam suatu organisasi (turnover) walaupun mendapat gangguan ataupun pengaruh dari organisasi lain. Berdasarkan hasil observasi penulis diketahui bahwa tingkat komitmen karyawan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera masih cukup rendah. Hal ini dapat diketahui masih banyaknya karyawan yang keluar, sebagaimana yang dapat dilihat dari data berikut:

Tabel 1.4 Data *Turnover* Karyawan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar
2021	7	8
2022	8	10
2023	6	13

Sumber : KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera, 2024

Dilihat dari data turnover KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera dalam tiga tahun terakhir, banyak karyawan memilih untuk meninggalkan perusahaan. Dapat dikatakan seperti itu pada tahun 2023 terdapat 13 orang yang keluar. Pada tahun 2022 terdapat 10 orang yang keluar. Kemudian pada tahun 2021 terdapat 8 orang yang keluar. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi karyawan terhadap perusahaan cukup rendah. Rendahnya komitmen karyawan merupakan hal yang

harus di benahi oleh setiap perusahaan karena dapat menurunkan kinerja karyawan yang berimbas pada perusahaan. Berdasarkan wawancara pada Ibu Lidya Agustin selaku HRD di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera, penyebab banyaknya karyawan yang keluar di karenakan banyak karyawan masih berkeinginan untuk mencari atau berpindah pekerjaan yang lebih baik menurut karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lidya Agustin selaku HRD di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera, menyatakan bahwa sikap menolong dengan suka rela atau di sebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tampaknya belum sangat optimal, tidak semua karyawan menunjukkan kemauan bekerja dengan baik. Selain itu karyawan juga belum sepenuhnya merasa puas dalam bekerja dan ber komitmen untuk tetap stay dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera adalah:

1. Beberapa karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera masih belum mencerminkan sikap *organizational citizenship behavior* (OCB), hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan HRD yang menyatakan bahwa terdapat beberapa karyawan yang belum memiliki pemahaman berinisiatif membantu rekan kerja.

2. Beberapa karyawan belum merasa puas dengan pekerjaan yang saat ini dijalani, sering merasa bosan dan juga mencakup seperti gaji atau upah yang menjadi salah satu yang di keluhkan karyawan terhadap HRD adanya tekanan dari atasan menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan kerja karyawan.
3. Beberapa karyawan menyatakan tidak nyaman bekerja dan juga menyatakan bahwa pekerjaan ini tidak cukup baik untuk mereka bekerja.
4. Kurangnya kesadaran karyawan dalam membantu rekan kerja nya dengan suka rela.
5. Kurangnya bekerja keras dan rasa untuk tetap stay dalam organisasi.
6. Kurangnya dukungan sosial seperti kepedulian dan perhatian kepada sesama rekan kerja.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada masalah Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y), begitu juga penelitian ini hanya mencakup pada karyawan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera (AIMS).

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera?
2. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera?

3. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera.
2. Untuk Mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera.
3. Untuk Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi atau bahan masukan atau tambahan bagi perusahaan.

2. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan efek positif kepada karyawan dalam memajukan perusahaan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu, serta memahami tentang Sumber Daya Manusia.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi untuk penelitian di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu

Tabel 2.1 Ikhtisar Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Iskandar, Agustina Liana (2021)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada PT.Pegadaian Cabang Tenggarong	<p>Variabel Bebas: Kepuasan Kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2)</p> <p>Variabel Terikat: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)</p>	<p>Variabel Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>. Variabel Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>. Kepuasan Kerja dan komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>, dengan demikian semakin tinggi kepuasan kerja dan komitmen karyawan maka akan meningkatkan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>.</p>

2.	Chusnul Izha Rahmatu s Sholikha h, Agus Frianto (2022)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Perusahaan Ritel	Variabel Bebas: Kepuasan Kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2) Variabel Terikat: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	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.
3.	Musringudin, Yulian Dinihari, Afriantoni (2021)	Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior of High School Principals	Variabel independen: Job Satisfaction (X1) Organizational Commitment (X2) Variabel dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	The study concluded that job satisfaction was positively affected organizational commitment. This study also showed that job satisfaction directly affected organizational citizenship behaviour and organizational commitment confirmed that there was a positive direct effect on organizational citizenship behaviour.
4.	Prasetyo Kurniawan (2020)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship	Kepuasan Kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2) Variabel Terikat:	Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior bersifat positif dan signifikan. Pengaruh komitmen organisasi terhadap

		Behavior Pada PT. Mandom Indonesia	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	<p>organizational citizenship behavior bersifat positif dan signifikan.</p> <p>Hasil uji simultan kepuasan kerja dan komitmen organisasi bersifat positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Pengujian hipotesis diperoleh ($69,882 > 3,99$) dan probability $0,000 < 0,1$ sehingga H3 diterima artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior.</p>
5.	Dhea Zahra, Onan Marakali Siregar (2023)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB): (Studi Pada Karyawan Pengolahan Pabrik Teh PTPN IV Bah Butong)	<p>Kepuasan Kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2)</p> <p>Variabel Terikat: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)</p>	Kepuasan kerja dan komitmen organisasi saling berhubungan dan mempengaruhi OCB. Seperti yang diketahui bahwa apabila karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan memiliki komitmen yang bersungguh-sungguh pada perusahaan, maka OCB karyawan akan meningkat.
6.	Astri, Isra hayati (2024)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap	Kepuasan Kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2)	Variabel kepuasan kerja, komitmen Organisasi secara bersama mempengaruhi secara signifikan terhadap

		<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Baitulmaal Muamalat Medan	Variabel Terikat: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Baitulmaal Muamalat Medan.
7.	Julifia Nadya Tumbol, Olivia S. Nelwan, Merinda H. C. Pandowo (2022)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kebahagiaan di tempat kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan pt. pln (persero) unit layanan pelanggan tomohon	Kepuasan Kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2) Kebahagiaan di Tempat Kerja (X3) Variabel Terikat: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kebahagiaan di Tempat Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan.
8.	Devi Yasmin, Widiani Istisagita (2023)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Aparatur Sipil Negara Badan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat	Kepuasan Kerja (X1) Komitmen Organisasi (X2) Variabel Terikat: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa secara serentak kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB). Adapun hasil uji parsial (uji t) pada variabel kepuasan kerja menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), dan variabel komitmen organisasi secara

				parsial juga tidak berpengaruh terhadap variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB).
9.	Putri Haryati, Mukmin Suryatni, Dwi Putra Buana Sakti (2024)	Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Pegawai Kantor Pengadilan Negeri Mataram	Budaya Organisasi (X1) Komitmen Organisasi (X2) Kepuasan Kerja (X3) Variabel Terikat: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Budaya organisasi, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pegawai Kantor Pengadilan Negeri Mataram.
10.	Winda sri wahyuni, nana dyki dirbawanto (2022)	The effect of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior in employees.	job satisfaction (x1) organizational commitment (X2) Variabel dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Job Satisfaction variable has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. There are two indicators that influence the job satisfaction variable, namely the Salary and Promotion indicators. The better the job satisfaction of employees, the better the Organizational Citizenship Behavior of employees at PT. Palarudhibi Teguh Makmur.

2.2 Uraian Teori

2.2.1 Organizational Citizenship Behavior

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 *Organizational Citizenship Behavior* 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 (Wanih & Iqbal, 2020).

Menurut (Watoni & Suyono, 2019). Indikator-Indikator *Organizational Citizenship Behavior* 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.

2.2.2 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 (Syafli Nursyah & Aktif, 2020).

Faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu faktor pribadi dan faktor pekerjaan (Fazriyah et al., 2019).

1. Faktor pribadi merupakan faktor yang muncul dari diri seorang karyawan dan dapat memengaruhi kepuasan kerja.
2. 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).

Priansa (2016:292), mengidentifikasi beberapa indikator kepuasan kerja dari lima aspek yaitu sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri, yaitu karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik.
2. Gaji, yaitu sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dianggap sebagai hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi, karyawan memandang gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.
3. Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
4. Rekan kerja, merupakan tingkat dimana rekan kerja yang pandai dan mendukung secara sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antar pegawai dan atasannya dan dengan pegawai lainnya.
5. Pengawasan yaitu bagi karyawan pengawasan dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Pengawasan yang buruk dapat berakibatkan absensi dan turnover.

2.2.3 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). Menurut Sutrisno (2018) bahwa komitmen merupakan sebuah sikap yang loyalitas pada pekerja terhadap organisasinya, dan juga merupakan suatu proses mengekspresikan perhatian dan partisipasinya terhadap organisasi. Komitmen organisasi yaitu suatu sikap atau tingkah laku seseorang kepada organisasi berupa loyalitas dan tercapainya visi, misi serta tujuan organisasi.

Komitmen organisasi di definisikan sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen Organisasi memengaruhi apakah pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi atau meninggalkan organisasi (Colquitt dalam Wibowo, 2017).

Menurut (Kurniawan, 2020) Tiga komponen indikator yang termasuk ke dalam komitmen organisasi antara lain:

1. Komitmen afektif, berhubungan dengan identifikasi organisasi, keterlibatan karyawan, dan keterikatan emosional. Meliputi:
 - a. Kepercayaan yang kuat dan menerima nilai dan tujuan organisasi.
 - b. Loyalitas terhadap organisasi.
 - c. Kerelaan menggunakan upaya demi kepentingan organisasi.
2. Komitmen berkelanjutan, berhubungan dengan kesadaran akan biaya yang muncul jika meninggalkan organisasi.
 - a. Memperhitungkan keuangan untuk tetap bekerja dalam organisasi

- b. Memperhitungkan kerugian jika meninggalkan organisasi.
- 3. Komitmen normatif, berhubungan dengan perasaan bertanggung jawab untuk tetap melakukan pekerjaan di organisasi tersebut. Meliputi:
 - a. Kemauan bekerja
 - b. Tanggung jawab memajukan organisasi.

2.3 Kerangka berpikir

2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Kepuasan kerja penting dalam mendorong perilaku *Organizational Citizenship Behavior* 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 (Wanih & 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).

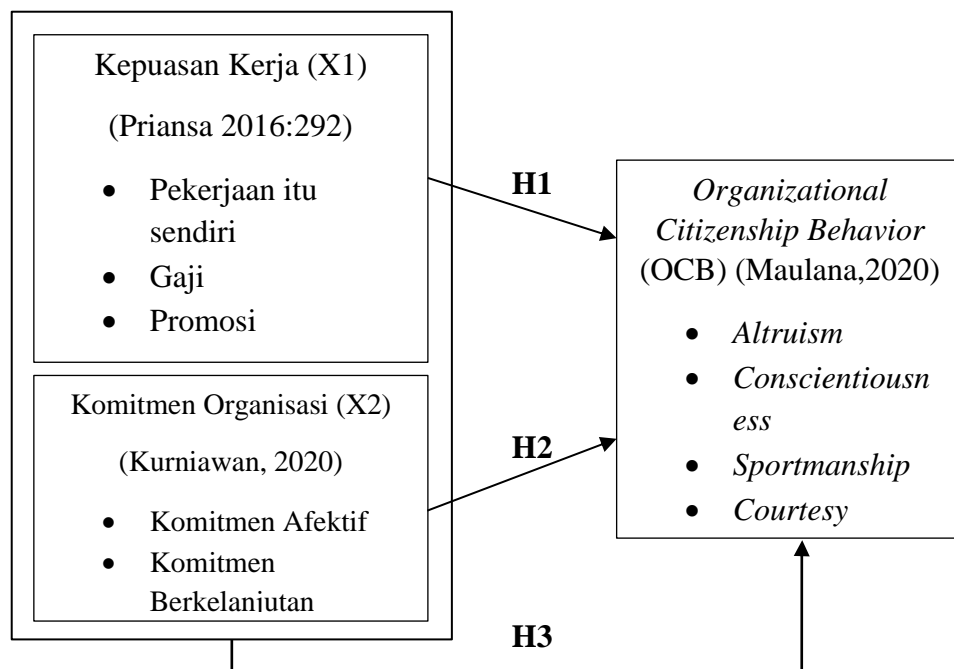
2.3.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

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).

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).

Berdasarkan Hasil uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Untuk membuktikan hal tersebut, maka penulis menguji keterkaitan hubungan ketiga variabel (Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera) dengan kerangka penelitian sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019: 64) Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.

H1 : *Kepuasan kerja berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior Pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera.*

H2 : *Komitmen organisasi berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior Pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera.*

H3 : *Kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational Citizenship behavior pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera.*

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode kuantitatif . Menurut Sugiyono (2019) Metode penelitian kuantitatif dapat digunakan sebagai metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen, data kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera.

3.2 Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) Variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apapun yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentangnya, kemudian ditarik kesimpulan.

Untuk menentukan skala pengukuran setiap variabel, pemeriksa harus menggunakan alat statistik agar perhitungan variabel dapat dilakukan dengan benar. Definisi operasional adalah variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini variabel dibagi menjadi dua variabel, yaitu:

a. Variabel dependent

Variabel dependent yang dipengaruhi atau menjadi, karena adanya variabel bebas Sugiono (2019). Adapun variabel dependent yang di

gunakan pada penelitian ini adalah (Y) *Organizational Citizenship Behavior*.

b. Variabel Independent

Variabel Independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat (terikat), Sugiono (2019). Adapun variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah (X1) Kepuasan Kerja (X2) Komitmen Organisasi.

3.2.2 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan indikator yang di gunakan dalam penyusunan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan di teliti, yang terdiri dari variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang pertama yaitu (X1) Kepuasan Kerja dan variabel bebas yang kedua yaitu (X2) Komitmen Organisasi. Kemudian satu-satunya variabel terikat dalam penelitian ini adalah (Y) *Organizational Citizenship Behavior*.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja (X1)	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	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Gaji 3. Promosi 4. Rekan Kerja 5. Pengawasan	Likert

	dengan pekerjaannya. Sumber: (Purwanto et al., 2021).		
Komitmen Organisasi (X2)	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. Sumber: (Aisyah, 2020).	1. Komitmen afektif 2. Komitmen berkelanjutan 3. komitmen normatif	Likert
Organizational Citizenship Behavior (Y)	<i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> merupakan sikap sukarela yang ditunjukkan oleh karyawan untuk bersedia melaksanakan suatu pekerjaan terlepas dari kewajiban dan tanggung jawabnya serta dilakukan untuk kepentingan organisasi Sumber: (Maulana, 2020).	1.altruism 2.conscientiousness 3. sportmanship 4. courtesy 5. civic virtue	Likert

Sumber. KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera, 2024

3.3 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019) Populasi adalah generalisasi wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera.

3.4.2 Sampel Jenuh

Menurut Sugiyono (2019) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2019) Sampling Jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Dalam penelitian ini populasi dan sampel jenuh yang di ambil adalah seluruh karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera yang jumlah populasi sebanyak 48 orang yang akan dijadikan sampel jenuh dalam penelitian ini.

3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

3.6.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2024 sampai dengan bulan Agustus 2024.

3.6.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera yang beralamat di Jln. Raya Imam Bonjol Gang Jln. Dewi Sartika Bobos Blok II Kec. Dukupuntang Kab. Cirebon.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

a. Data Primer

Menurut sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data di kumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian di lakukan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan di teliti. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan dan pencatatan mengenai pelaksanaan ditempat penelitian.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Ibu Lidya Agustin selaku HRD di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera guna mengetahui permasalahan yang berhubungan dengan pihak penelitian.

3. Angket / Kuesioner

Angket/kuesioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran pertanyaan yang di susun dalam satu kumpulan kepada responden. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah di sediakan dalam daftar pertanyaan. Seluruh variabel akan di ukur menggunakan skala likert dengan skala 1 sampai 5. Masing-masing

alternatif jawaban diberi nilai sebagai berikut : 1=Sangat tidak setuju, 2=tidak setuju, 3=kurang setuju, 4=setuju, 5=sangat setuju. Kuesioner terdiri dari pertanyaan yang berkaitan dengan pengukuran variabel penelitian dalam hal ini adalah Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior*.

b. Data Sekunder

Menurut sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang diperoleh setelah penelitian adalah data yang valid atau tidak dari alat ukur (kuesioner). Menurut Sugiono (2019) Validitas adalah tingkat keakuratan antara data yang terjadi pada objek penelitian dan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Pengujian validitas ini menggunakan rumus pearson product moment, dengan kriteria sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien r product moment

r : Koefisien validitas item yang dicari

x : Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item

y : Skor total instrument

n : Jumlah responden dalam uji instrumen

$\sum x$: Jumlah hasil pengamatan variabel X

$\sum y$: Jumlah hasil pengamatan variabel Y

$\sum xy$: Jumlah hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat pada masing- masing skor Y

Kriteria validitas taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) dengan menghitung nilai setiap soal, memiliki beberapa kriteria, yaitu:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig0.05) maka instrumen atau pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, hal tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig.0.05) maka instrumen atau pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, hal tersebut dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019), menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban dari pernyataan atau pertanyaan dapat dikatakan reliabel apabila jawaban tersebut mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya dan sesuai dengan kenyataan sesungguhnya. Reliabilitas menunjukan pada satu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik. Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach's. Rumus Alpha Cronbach's sebagai berikut dimana instrument dibagi menjadi dua kelompok:

- a. Item dibagi dua kelompok secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II.
- b. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II.
- c. Korelasi skor kelompok I dan kelompok II dengan rumus:

$$r_{AB} = \frac{n \sum AB - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{[n(\sum A^2) - (\sum A)^2][n(\sum B)^2 - (\sum B)^2]}}$$

Keterangan:

r_{AB} = Korelasi Prouct Moment

ΣA = Jumlah total skor belahan ganjil

ΣB = Jumlah total skor belahan genap

ΣA^2 = Jumlah keadaan total skor belahan ganjil

ΣB^2 = Jumlah keadaan total skor belahan genap

ΣAB = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

- d. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus menurut Sugiyono (2022:190) korelasi Spearman Brown sebagai berikut:

$$r = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r = Nilai reliabilitas

r_b = Korelasi pearson product method antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7.

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen (hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Berikut keputusannya:

1. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrument tersebut dikatakan reliabel.
2. Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument tersebut dikatakan tidak reliabel.

Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur digunakan berulang kali memberikan hasil yang relatif sama. Untuk melihat ada tidaknya suatu alat

ukur digunakan pendekatan secara statistika, dengan koefisien reliabilitas. Dapat disimpulkan bahwa, apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

3.6.3 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen, apabila nilai dua atau lebih variabel independen sebagai prediktor dinaikan atau diturunkan nilainya atau dimanipulasi. Jadi analisis regresi linear berganda dilakukan apabila jumlah variabel independen yang dimiliki minimal dua (sugiyono, 2019). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas yaitu X1 (kepuasan kerja), X2 (Komitmen Organisasi), serta variabel terikat yaitu Y (*Organizational Citizenship Behavior*) apakah masing-masing memiliki pengaruh positif atau negatif. Dalam analisis regresi berganda tiga variabel model persamaannya yaitu sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

X1= Variabel Kepuasan Kerja

X2 = Variabel Komitmen Organisasi

β_1, β_2 = Koefisien regresi

a = Konstanta

e = Standar Error

3.6.4 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menentukan berapa persen pengaruh yang diberikan variabel Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen organisasi (X2) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) atau seberapa besar kemampuan variabel (X) menggambarkan variabel (Y), nilai koefisien determinasi berada pada rentang 0 – 1 (Sugiyono, 2019). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi simultan dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut:

1. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Analisis koefisien determinasi berganda (simultan) merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) variabel Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Nilai Koefisien determinasi

R^2 = Kuadrat koefisien product moment

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis Koefisien determinasi parsial merupakan analisis yang digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh salah satu variabel independen terhadap dependen secara parsial. Yaitu variabel Kepuasan Kerja (X1), dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y). Rumusnya untuk menghitung koefisien determinasi secara simultan:

$$Kd = \beta \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan:

β = beta (nilai standardized coefficients)

Zero Orde = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Maka:

Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, lemah

Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, kuat.

3.6.5 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang dihasilkan baru berdasarkan dari teori yang relevan, belum didasarkan pada sebuah fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dalam penelitian ini, untuk dapat menguji suatu hipotesis, maka dilakukan pengujian agar dapat menguji hipotesis secara simultan dan parsial yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Uji T (Uji Parsial)

Menurut Sugiyono (2019:250) Uji t (t- test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Pengujian uji t dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS dengan kriteria penelitian sebagai berikut :

- Apabila besarnya probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H1 diterima.
- Apabila besarnya probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka H1 ditolak.

Pengujian signifikansi uji t dapat dilakukan pengujian dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t hitung

n = jumlah responden

r = koefisien korelasi hasil r hitung.

2. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Sugoyono (2019), uji f digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen

(*organizational citizenship behavior*). Menurut Sugiyono (2019), untuk menguji uji f menggunakan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(N-K-1)}$$

Keterangan :

R : Koefisien korelasi ganda

N : Jumlah anggota sampel

K : Jumlah variabel independen

Dk : (n-k-1) Derajat kebebasan

Ketentuan dari penerimaan atau penolakan hipotesis itu adalah bahwa jika f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sebaliknya jika f_{hitung} lebih kecil dari f_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Untuk menentukan nilai f_{tabel} digunakan tingkat signifikan 5% (α 0.05), dengan derajat kebebasan (degree of freedom) $df = (K-1); (n-k)$, dimana n adalah jumlah observasi/sampel, dan k adalah jumlah variabel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden / Profil Objek Penelitian

Responden dalam penelitian ini merupakan seluruh karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera. Berdasarkan daftar pernyataan diajukan kepada 48 orang yang dapat diketahui jenis kelamin, usia, serta pendidikan terakhir responden. Penggolongan identitas responden dilakukan untuk mengetahui gambaran responden, yang menjadi objek penelitian secara akurat. Dengan metode Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Gambaran umum responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

NO	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Pria	19	40%
2.	Wanita	29	60%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.1 diatas terlihat bahwa responden berjenis kelamin pria sebanyak 19 orang dengan persentase 40%, sedangkan responden berjenis kelamin wanita sebanyak 29 orang dengan persentase 60%. Jumlah

responden berdasarkan jenis kelamin tersebut menunjukkan kondisi yang didominasi oleh kaum wanita. Hal ini karena, KSPPS AL-ISHLAH MITRA SEJAHTERA merupakan jasa keuangan, yang membutuhkan ketelitian tinggi sehingga karyawan didominasi oleh wanita.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden

N0	Usia	Jumlah	Presentase
1.	21-25 Tahun	12	25%
2.	26-30 Tahun	15	33 %
3.	31-35 Tahun	11	23%
4.	36-40 Tahun	7	15,5%
5.	41-45 Tahun	3	3,5%
	Jumlah	48	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa untuk usia responden didominasi yang terbanyak adalah usia 21-25 tahun sebanyak 12 orang dengan presentase 25%. Dan diikuti dengan usia responden dari usia responden dari usia 26-30 tahun sebanyak 15 orang dengan presentase 33%. Penjelasan diatas dapat memberikan indikasi bahwa karyawan yang bekerja masih tergolong usia produktif. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor usia sangat menunjang potensi seseorang untuk berkembang lebih maju dalam menetapkan sebuah pekerjaan.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Masing-masing karyawan memiliki tingkatan pendidikan yang berbeda. Untuk memudahkan perbedaan jenis pendidikan responden maka digolongkan menjadi 4 kelompok, sebagai berikut :

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	Jenis Pendidikan	Jumlah	Presentasi
1.	SMA/SMK	18	36%
2.	D3	2	4%
3.	S1	24	52%
4.	S2	4	8%
	Jumlah	48	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini. Jumlah responden didominasi dengan pendidikan terakhir setara SMA/SMK sebanyak 18 responden (36%) dibanding berpendidikan D3 hanya 2 responden (4%) dan S1 24 responden (52%) dari 48 responden. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera, memiliki banyak karyawan berpendidikan S1, dikarenakan lulusan S1 sudah memenuhi kualifikasi di dalam menjalankan proses penginputan data .

4.1.4 Deskriptif Variabel Penelitian

Dari penjelasan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dilakukan oleh tanggapan responden terhadap *Organizational*

Citizenship Behavior KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera, maka skor tertinggi yang digunakan pada tiap pernyataan adalah 5 dan skor terendah adalah 1, dengan jumlah responden sebanyak 48 orang. Kemudian dapat diukur berdasarkan kategori standar penilaian rata-rata tabel berikut:

Tabel 4.4 Kriteria Bobot Deskriptif Variabel Penelitian

Rata-Rata Bobot	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber : (Sugiyono 2002)

1. Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja

Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja

Variabel X1									
<i>Kepuasan Kerja</i>									
No	Item	SS	S	N	TS	STS	Total Skor	Mean	Kriteria
		5	4	3	2	1			
1	Saya sangat puas dengan gaji yang di berikan Perusahaan.	12	26	6	4	0	190	3,95	Baik
2	Saya bekerja sama dengan baik dengan setiap rekan kerja.	16	22	8	2	-	196	4,08	Baik
3	Saya merasa puas karena hasil pekerjaan yang saya lakukan	13	29	5	1	-	198	4,12	Baik

	tercapai dengan baik.								
4	Saya merasa senang karena komunikasi antara atasan dengan bawahan terjalin dengan baik.	16	24	7	1	-	199	4,14	Baik
5	Saya merasa puas karena gaji yang di berikan berdampak positif terhadap karir saya.	17	22	6	3	-	197	4,10	Baik
Total Score		74	123	56	11	-	264	21,91	
Rata-Rata								3,89	Baik

Sumber: Data Primer Penelitian, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata skor kuesioner pada variabel *Kepuasan Kerja* (X1) sebesar 3,89 dan masuk ke dalam interval Baik karena nilai rata-rata berkisar antara 3,41 – 4,20. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variabel *Kepuasan Kerja* (X1) di Kspgs Al-Ishlah Mitra Sejahtera cenderung baik.

Berdasarkan rekapitulasi distribusi diatas dapat diketahui jika nilai tertinggi didapat sebesar 4,14 yang terdapat pada pernyataan (Saya merasa senang karena komunikasi antara atasan dengan bawahan terjalin dengan baik.). Hal ini menunjukkan bahwa inisiatif dari atasan dengan bawahan akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*. Namun demikian berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi diatas diperoleh nilai terendah sebesar 3,95 yang terdapat pada pernyataan (Saya sangat puas dengan gaji yang di berikan Perusahaan.). Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan kurang puas dengan gaji yang di berikan.

2. Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi

Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi

Variabel X2									
<i>Komitmen Organisasi</i>									
No	Item	SS	S	N	TS	STS	Total Skor	Mean	Kriteria
		5	4	3	2	1			
1	Saya memiliki komitmen dalam bekerja karena adanya kepercayaan yang kuat untuk menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi.	19	20	6	3	-	199	4,14	Baik
2	Saya berkomitmen untuk melakukan berbagai pekerjaan demi tercapainya visi/misi organisasi.	14	26	7	1	-	197	4,10	Baik
3	Saya berkomitmen tidak akan keluar dari Perusahaan karena akan merugikan karir saya.	20	20	6	2	-	202	4,20	Baik
4	Saya memiliki komitmen yang kuat karena adanya keuntungan yang di berikan oleh Perusahaan.	17	25	5	1	-	202	4,20	Baik
5	Saya memiliki komitmen yang kuat dalam bekerja untuk memajukan organisasi.	18	24	4	2	-	202	4,20	Baik
Total Score		88	115	28	9	-	240	5	Sangat Baik
Rata-Rata									

Sumber: Data Primer Penelitian, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata skor kuesioner pada variabel Koimitmen Organisasi (X2) sebesar 5 dan masuk ke dalam interval Snagat Baik karena nilai rata-rata berkisar antara 34,21 – 5,00. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variabel Komitmen Organisasi (X2) pada Kspps Al-Ishlah Mitra Sejahtera cenderung Sangat Baik.

Berdasarkan hasil data deskripsi variabel bahwa Komitmen Organisasi pada Kspps Al-Ishlah Mitra Sejahtera sudah sangat baik minimal harus dipertahankan , karena berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi di atas diperoleh nilai tertinggi sebesar 4,20 yang terdapat pada beberapa pertanyaan yaitu (Saya berkomitmen tidak akan keluar dari Perusahaan karena akan merugikan karir saya.), (Saya memiliki komitmen yang kuat karena adanya keuntungan yang di berikan oleh Perusahaan.) dan (Saya memiliki komitmen yang kuat dalam bekerja untuk memajukan organisasi.) dan untuk nilai terendah sebesar 4,10 yang terdapat pada pernyataan (Saya berkomitmen untuk melakukan berbagai pekerjaan demi tercapainya visi/misi organisasi.)

3. Deskriptif Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Tabel 4.7 Deskriptif Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Variabel Y									
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>									
No	Item	SS	S	N	TS	STS	Total Skor	Mean	Kriteria
		5	4	3	2	1			

1	Saya siap membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan.	14	28	4	2	-	198	4,12	Baik
2	Saya berusaha datang ke kantor sesuai jam masuk kerja.	19	24	4	1	-	205	4,27	Sangat Baik
3	Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh.	17	27	3	1	-	204	4,25	Sangat Baik
4	Dalam mengambil Keputusan, saya berdiskusi dengan rekan kerja.	16	27	4	1	-	202	4,20	Baik
5	Saya mempunyai rasa ingin tahu yang besar untuk mengetahui perkembangan dalam Perusahaan.	23	24	1	-	-	214	4,45	Sangat Baik
Total Score		89	130	16	5	-	240	5	Sangat Baik
Rata-Rata									

Sumber: Data Primer Penelitian, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata skor kuesioner pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebesar 5 dan masuk ke dalam interval Sangat Baik karena nilai rata-rata berkisar antara 34,21 – 5,00. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada Kspps Al-Ishlah Mitra Sejahtera cenderung Sangat Baik.

Berdasarkan hasil data deskripsi variabel bahwa *Organizational Citizenship Behavior* pada Kspps Al-Ishlah Mitra Sejahtera sudah sangat baik minimal harus dipertahankan , karena berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi di atas diperoleh nilai tertinggi sebesar 4,45 yang terdapat pada pernyataan (Saya mempunyai rasa ingin tahu yang besar untuk mengetahui perkembangan dalam Perusahaan.) dan nilai terendah sebesar 4,12 yang terdapat pada pernyataan (Saya siap membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan).

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas instrumen digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) dalam memastikan tingkat ketepatan suatu alat ukur. Maksudnya yaitu untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut mendapatkan pengukuran yang tepat atau valid terhadap penilaian dalam kuesioner. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti memakai 48 responden dan taraf signifikan 5% dengan bantuan SPSS. Suatu item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai r hitung melebihi dari nilai r tabel pada tingkat signifikan 0,05 sebagai berikut :

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja dan komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior

Variabel	Indikator	r hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	X1.1	0,682	0,284	Valid
	X1.2	0,765	0,284	Valid
	X1.3	0,748	0,284	Valid

	X1.4	0,802	0,284	Valid
	X1.5	0,643	0,284	Valid
Komitmen Organisasi (X2)	X2.1	0,606	0,284	Valid
	X2.2	0,838	0,284	Valid
	X2.3	0,721	0,284	Valid
	X2.4	0,726	0,284	Valid
	X2.5	0,672	0,284	Valid
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	Y.1	0,648	0,284	Valid
	Y.2	0,824	0,284	Valid
	Y.3	0,658	0,284	Valid
	Y.4	0,679	0,284	Valid
	Y.5	0,689	0,284	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Dalam tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai r hitung (Corrected item – Total Correlation) dari uji validitas mempunyai nilai besar dari nilai r tabel dengan $\alpha=0,05$. Maka, dari data semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan memiliki r hitung yang lebih besar dibanding dengan r tabel. Sehingga, semua indikator dari seluruh opsi jawaban dan responden dinyatakan valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019:176) menyatakan bahwa: “Instrumen yang reliabilitas adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk

mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Untuk uji reliabilitas digunakan metode Cronbach’s Alpha, hasilnya dilihat dari nilai Correlation Between Forms. Hasil penelitian reliable terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrument yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. . Suatu variabel dikatakan reliable apabila cronbach alpha $> 0,60$.

Berikut hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha		Hasil Reliabilitas Coeffecient SPSS	keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0,6	<	0,770	Tinggi
Komitmen Organisasi (X2)	0,6	<	0,748	Tinggi
Organizational Citizenship Behavior (Y)	0,6	<	0,735	Tinggi

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Dari hasil tabel 4.9 dapat diketahui suatu variabel dinyatakan variabel jika cronbach alpha $> 0,60$. Tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki cronbach alpha cukup besar yaitu diatas 0,60. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa realibilitas dari variabel Kepuasan Kerja, Komitmen

Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* yang diteliti adalah dengan kategori Tinggi.

4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya variabel independen yaitu pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap variabel dependen kinerja karyawan. Pengolahan data dengan program SPSS 25 memberikan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Koefisien Regresi

Coefficients^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.046	1.699		4.146
	Pengaruh Kepuasan Kerja	.360	.120	.441	3.006
	Komitmen Organisasi	.331	.124	.392	2.672

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.13 tersebut diatas, maka dapat dilihat bahwa persamaan regresi linear yang mencerminkan hubungan antar variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y1 = 0,441 X1 + 0,392 X2$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas menunjukan bahwa :

- Nilai koefisien regresi Kepuasan Kerja (X1) sebesar 0,441 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik Kepuasan Kerja, maka Organizational Citizenship Behavior akan semakin baik.

- Nilai koefisien regresi Komitmen Organisasi (X2) sebesar 0,392 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik Komitmen Organisasi, maka Organizational Citizenship Behavior akan semakin baik.

4.2.4 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengolahan data dengan program SPSS 25, memberikan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.599	1.478

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Pengaruh Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.11 Menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai (Adjusted R Square) yang diperoleh sebesar 0,599 yang berarti 59,9% Organizational Citizenship Behavior pada Kspps Al-Ishlah Mitra Sejahtera dipengaruhi oleh variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi sedangkan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

4.2.5 Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y secara parsial atau dapat dikatakan uji T

pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi-variasi dependen.

Hasil output dari SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil uji T

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	7.046	1.699		4.146	.000
	Pengaruh Kepuasan Kerja	.360	.120	.441	3.006	.004
	Komitmen Organisasi	.331	.124	.392	2.672	.010

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Dapat dilihat tabel 4.12 maka dapat disimpulkan :

- Pengujian Hipotesis 1 Uji hipotesis Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t hitung sebesar 3,006 bernilai positif dengan hasil signifikan sebesar $0,039 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* diterima. Artinya, apabila Kepuasan Kerja Kspps Al-Ishlah Mitra Sejahtera ditingkatkan maka *Organizational Citizenship Behavior* akan semakin baik.

- Pengujian Hipotesis 2 Uji hipotesis Komitmen Organisasi (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai t hitung sebesar 2,672 bernilai positif dengan

hasil signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* diterima. Artinya, apabila Komitmen Organisasi mendukung maka *Organizational Citizenship Behavior* akan semakin baik.

2. Uji F

Uji statistik F ini digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Adapun hasil pengujian statistik F dari SPSS dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.005	2	79.002	36.163	.000 ^b
	Residual	98.308	45	2.185		
	Total	256.312	47			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Pengaruh Kepuasan Kerja

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil uji kelayakan model diperoleh nilai F-hitung sebesar 36.163 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil itu berarti bahwa model yang digunakan sudah layak atau tepat.

4.3 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat tiga variabel bebas yaitu Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Kspps Al-Ishlah Mitra Sejahtera :

4.3.1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Melalui analisis regresi dapat diketahui bahwa Kepuasan Kerja memberikan pengaruh yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan koefisien 0,441 . Berdasarkan hasil uji t membuktikan bahwa nilai signifikan $< 0,05$ untuk variabel *Kepuasan Kerja* (X1) diperoleh nilai signifikan diatas sebesar 0,039 yang mana tingkat signifikan $0,039 < 0,05$, artinya variabel *Kepuasan Kerja* (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Selain itu hasil analisis deskriptif terhadap variabel Kepuasan Kerja dengan nilai rata-rata 3,89 dan masuk ke dalam interval Baik karena nilai rata-rata berkisar antara 3,41 – 4,20. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variabel Kepuasan Kerja (X1) di Kspps Al-Ishlah Mitra Sejahtera cenderung baik.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan 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 *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Hal tersebut memberikan makna bahwa ketika tingkat

kepuasan kerja karyawan semakin tinggi maka perilaku Organizational Citizenship Behavior akan meningkat pula (Dewi & Riana, 2018).

4.3.2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Melalui analisis regresi dapat diketahui bahwa Komitmen Organisasi memberikan pengaruh yang positif terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan koefisien 0,543. Berdasarkan hasil uji t membuktikan bahwa nilai signifikan $< 0,05$ untuk variabel *Komitmen Organisasi* (X2) diperoleh nilai signifikan diatas sebesar 0,039 yang mana tingkat signifikan $0,039 < 0,05$, artinya variabel *Komitmen Organisasi* (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Selain itu hasil analisis deskriptif terhadap variabel Komitmen Organisasi dengan nilai rata-rata 5 dan masuk ke dalam interval Sangat Baik karena nilai rata-rata berkisar antara 4,21 – 5,00. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variabel Komitmen Organisasi (X) di Kspps Al-Ishlah Mitra Sejahtera cenderung sangat baik.

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 Organizational Citizenship Behavior karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan meningkat maka perilaku Organizational Citizenship Behavior yang ditunjukkan oleh karyawan juga akan meningkat (Dewi & Riana, 2018).

4.3.3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan hasil uji f membuktikan bahwa nilai signifikan $< 0,05$ untuk variabel *Kepuasan kerja (X1)* dan *Komitmen Organisasi (X2)* diperoleh nilai signifikan diatas sebesar 0,000 yang mana tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, artinya variabel *Kepuasan Kerja (X1)* dan *Komitmen Organisasi (X2)* secara Simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (Y)*.

Selain itu hasil hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai (Adjusted R Square) yang diperoleh sebesar 0,599 yang berarti 59,9% perilaku *Organizational Citizenship Behavior* Kspps Al-Ishlah Mitra Sejahtera dipengaruhi oleh variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi.

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 *Organizational Citizenship Behavior*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera. Berdasarkan hasil penelitian analisis dan data serta temuan penelitian, maka Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sehingga berpengaruh terhadap perusahaan, dengan terciptanya Kepuasan Kerja akan memberikan dampak positif bagi perusahaan tersebut sehingga dapat terciptanya kepuasan dalam pelaksanaan kerja secara optimal sesuai dengan target yang sudah disesuaikan oleh perusahaan.

Komitmen Organisasi yang kuat menyebabkan tingkat perilaku *Organizational Citizenship Behavior* meningkat, dan sikap tersebut menyebabkan sikap keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi tersebut. Komitmen Organisasi yang baik akan membuat peningkatan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Dalam penelitian ini tidak sepenuhnya *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi saja, akan tetapi ada faktor lain yang turut mempengaruhi yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Akan tetapi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara

bersama-sama tetap mempunyai pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang di berikan, yaitu :

Hasil dari penelitian ini diharapkan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan kebijakan terkait peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan, seperti :

1. Pada variabel Kepuasan Kerja, pimpinan KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Salah satunya dengan memperhatikan serta memberikan kesempatan karyawan untuk mengembangkan karirnya di perusahaan dengan mengevaluasi hasil kerja dari karyawan dan membangun komunikasi antara manajemen dan karyawan.
2. Pada variabel Komitmen Organisasi, hasil penelitian menunjukan karyawan kurang memiliki komitmen pada perusahaan, dalam hal ini perusahaan diharapkan dapat membuat program peningkatan komitmen organisasi seperti memberikan pelatihan, pengakuan dan penghargaan kepada karyawan.
3. Pada variabel *Organizational Citizenship Behavior*, mengindikasikan karyawan kurang mematuhi peraturan perusahaan, dan karyawan yang kurang sadar akan tanggung jawabnya secara sukarela seperti kehadiran

yang sempurna atau tepat waktu. Maka bisa ditingkatkan dengan diberikan stimulus seperti memberikan mentoring dan pembinaan untuk mendukung karyawan guna memberikan kontribusi tambahan demi kesuksesan Bersama.

5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan diatas maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian yang serupa. Peneliti selanjutnya di harapkan dapat menambahkan jumlah sampel dan menggunakan teori-teori terbaru, dan penelitian ini dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior, Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. Kuala Mina Persada. Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen.
- 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(1), 13–21. <https://doi.org/10.20414/jed.v2i01.1837>
- Astri, A., & Hayati, I. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Baitulmaal Muamalat Medan. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(1), 876–889. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i1.3515>
- Hasanah, S. F. N., Suryadi, E., & Askolani, A. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Afektif Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb). *Jurnal Investasi*, 9(3), 143–154. <https://doi.org/10.31943/investasi.v9i3.284>
- Iskandar, I., & Liana, A. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT. Pegadaian Cabang Tenggaraong. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 21(1), 67–83. <https://doi.org/10.53640/jemi.v21i1.891>
- Ismailah, R. R., & Prasetyono, H. (2021). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen

- organisasi terhadap organizational citizenship behavior karyawan. *Sosio E-Kons*, 13(2), 129. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v13i2.9749>
- Musringudin, M., Dinihari, Y., & Afriantoni, A. (2021). Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior of High School Principals. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 13(3), 3030–3039. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v13i3.1371>
- Sholikhah, C. I. R., & Frianto, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Tiara Supermarket. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 291-301.
- Sugiyono (2002). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Tumbol, J. N., Nelwan, O. S., & Pandowo, M. H. C. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kebahagiaan Di Tempat Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Pt. Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Termohon. *Jurnal EMBA*, 10(4), 72–84.
- Prasetyo, K. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT . Mandom*

Indonesia, 3(2), 164–173.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33753/madani.v3i2.109>

Wahyuni, W. S., & Dirbawanto, N. D. (2022). the Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior in Employees. *Journal of Humanities, Social Sciences and Business (Jhssb)*, 2(1), 306–316. <https://doi.org/10.55047/jhssb.v2i1.487>

Yasmin, D., & Istisagita, W. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Aparatur Sipil Negara Badan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Produktivitas*, 10, 275–285.

Zahra, D., & Siregar, O. M. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Pada Karyawan Pengolahan Pabrik Teh PTPN IV Bah Butong). *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 1–15.

LAMPIRAN

KUESIONER

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Perkenalkan nama saya Rizcita Nurmelia , mahasiswa Universitas Muhammadiyah Cirebon jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia. Berikut saya sampaikan kuesioner penelitian untuk tugas akhir (skripsi) saya yang berjudul Pengaruh Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. Kuesioner ini saya perlukan untuk tugas akhir (skripsi) dan setiap informasi akan dijaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, disela-sela kesibukan Bapak/Ibu/Sdr/i, saya mohon berkenankan kesediannya untuk mengisi kuesioner ini dan adapun manfaat mengisi kuesioner ini untuk memberikan kontribusi dalam hal pengembangan kualitas individu dan perusahaan. Atas perhatian Bapak/Ibu/Sdr/i, saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis kelamin :

Lamanya bekerja :

Usia :

PETUNJUK :

1. Berilah tanda silang (X) pada pilihan yang tersedia, yang sesuai dengan pendapat anda.
2. Dimohon kuesioner diisi sesuai dengan apa yang dirasakan, sesuai bobot yang kami berikan.
3. Kuesioner terdiri dari 15 pertanyaan dimana setiap pertanyaan terdapat kolom keterangan yang dapat Bapak/Ibu isi apabila dibutuhkan.

Keterangan :

- Sangat setuju (SS)
- Setuju (S)
- Kurang Setuju (KS)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

1. KEPUASAN KERJA

NO	PERNYATAAN	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya bekerja sama dengan setiap rekan kerja yang baik.					
2	Saya sangat puas dengan gaji yang di berikan Perusahaan.					
3.	Saya sering merasa bosan terhadap pekerjaan yang saya jalani.					
4.	Saya merasa senang karena komunikasi antara atasan dengan bawahan terjalin dengan baik.					
5.	Saya merasa puas karena gaji yang di berikan berdampak positif terhadap karir saya.					

2. KOMITMEN ORGANISASI

NO	PERNYATAAN	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya memiliki komitmen dalam bekerja karena adanya kepercayaan yang kuat untuk menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi.					
2	Saya ber komitmen untuk melakukan berbagai pekerjaan demi tercapainya visi/misi organisasi.					
3.	Saya berkomitmen tidak akan keluar dari Perusahaan karena akan merugikan karir saya.					

4.	Saya memiliki komitmen yang kuat karena adanya keuntungan yang di berikan oleh Perusahaan.					
5.	Saya memiliki komitmen yang kuat dalam bekerja untuk memajukan organisasi.					

3. ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

NO	PERNYATAAN	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya siap membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan.					
2	Saya berusaha datang ke kantor sesuai jam masuk kerja.					
3.	Apabila ada pekerjaan tambahan yang di berikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh.					
4.	Dalam mengambil Keputusan, saya berdiskusi dengan rekan kerja.					
5.	Saya mempunyai rasa ingin tahu yang besar untuk mengetahui perkembangan dalam Perusahaan.					

TABULASI DATA

KEPUASAN KERJA (X1)					Total
1	2	3	4	5	
4	5	4	4	4	21
4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	4	24
4	5	4	5	5	23
4	5	5	5	4	23
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
4	5	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23
4	5	4	4	4	21
4	5	4	4	4	21
5	5	4	4	5	23
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
4	4	5	4	4	21
5	5	4	5	5	24
5	5	4	4	4	22
5	5	4	4	4	22
4	4	5	5	5	23
4	5	4	5	4	22
2	3	4	4	5	18
3	3	4	4	5	19
4	2	3	3	4	16
3	3	3	2	3	14
5	4	4	3	3	19
4	3	3	3	2	15

4	2	4	3	3	16
4	3	4	4	3	18
4	4	4	3	2	17
3	4	3	4	3	17
2	3	2	3	4	14
3	4	3	4	5	19
2	3	4	5	5	19
3	4	4	5	4	20
4	4	5	4	5	22
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	3	17
2	4	4	3	2	15

KOMITMEN ORGANISASI (X2)					Total
1	2	3	4	5	
5	4	5	4	4	22
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	4	24
5	4	5	4	5	23
5	4	5	5	4	23
5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	5	21
4	5	5	5	5	24
4	5	5	5	4	23
5	4	5	5	4	23
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	5	22
4	5	4	5	4	22
4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	4	23
5	4	4	4	4	21
4	4	4	5	5	22
4	4	5	4	4	21
5	4	5	4	4	22
5	5	5	4	5	24
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20

5	5	4	4	5	23
5	4	4	5	4	22
5	5	5	4	5	24
4	5	5	4	4	22
4	5	5	4	4	22
5	4	4	5	5	23
4	4	5	4	4	21
4	5	5	5	5	24
3	4	5	5	5	22
2	3	4	4	4	17
3	3	4	4	4	18
3	2	3	3	4	15
4	3	3	2	3	15
5	4	3	3	3	18
4	3	2	3	2	14
3	4	3	4	3	17
2	3	4	5	4	18
3	4	4	4	5	20
4	4	3	4	5	20
4	3	2	3	5	17
5	4	3	4	4	20
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	4	23
3	4	5	4	3	19
2	3	4	3	2	14

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (Y)					Total
1	2	3	4	5	
4	5	4	4	5	22
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	5	23
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25

4	5	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	4	21
5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
4	5	4	4	5	22
4	5	4	4	5	22
5	5	4	4	5	23
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	4	5	4	4	21
5	5	4	5	5	24
5	5	4	4	5	23
5	5	4	4	5	23
4	4	5	5	4	22
4	5	4	5	5	23
5	5	5	4	5	24
4	5	5	4	5	23
4	4	4	3	4	19
4	2	4	3	4	17
3	3	4	4	4	18
4	4	5	5	5	23
4	4	4	5	4	21
3	4	4	4	4	19
2	3	4	4	5	18
3	4	4	3	4	18
4	4	3	2	3	16
5	4	3	3	4	19
4	3	2	4	4	17
4	4	3	4	5	20
5	4	5	4	4	22
4	4	4	5	4	21
4	5	5	4	5	23
3	4	4	4	5	20
2	3	4	4	4	17

Reabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.770	5

Validitas X1

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.554**	.456**	.279	.152	.682**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.055	.301	.000
	N	48	48	48	48	48	48
X1.2	Pearson Correlation	.554**	1	.443**	.503**	.260	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.075	.000
	N	48	48	48	48	48	48
X1.3	Pearson Correlation	.456**	.443**	1	.601**	.309*	.748**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000	.032	.000
	N	48	48	48	48	48	48
X1.4	Pearson Correlation	.279	.503**	.601**	1	.577**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.055	.000	.000		.000	.000
	N	48	48	48	48	48	48
X1.5	Pearson Correlation	.152	.260	.309*	.577**	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.301	.075	.032	.000		.000
	N	48	48	48	48	48	48
Total	Pearson Correlation	.682**	.765**	.748**	.802**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	48	48	48	48	48	48
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Reabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.748	5

Valid X2

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.481**	.164	.121	.301*	.606**
	Sig. (2-tailed)		.001	.267	.414	.038	.000
	N	48	48	48	48	48	48
X2.2	Pearson Correlation	.481**	1	.607**	.536**	.381**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.008	.000
	N	48	48	48	48	48	48
X2.3	Pearson Correlation	.164	.607**	1	.540**	.265	.721**
	Sig. (2-tailed)	.267	.000		.000	.068	.000
	N	48	48	48	48	48	48
X2.4	Pearson Correlation	.121	.536**	.540**	1	.461**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.414	.000	.000		.001	.000
	N	48	48	48	48	48	48
X2.5	Pearson Correlation	.301*	.381**	.265	.461**	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.038	.008	.068	.001		.000
	N	48	48	48	48	48	48
Total	Pearson Correlation	.606**	.838**	.721**	.726**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	48	48	48	48	48	48
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Reabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.735	5

Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.005	2	79.002	36.163	.000 ^b
	Residual	98.308	45	2.185		
	Total	256.312	47			
a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior						
b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Pengaruh Kepuasan Kerja						

Surat Izin Penelitian



Nomor : 012/KSPPS-AIMS/HRD/V/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak/Ibu Ketua Jurusan Manajemen
 Universitas Muhammadiyah Cirebon
 Di
 Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sholawat dan salam kita sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Semoga dalam menjalankan tugas sehari-hari selalu mendapat ridho, bimbingan dan perlindungan dari Allah SWT. Aamiin.

Berdasarkan surat nomor 805/1.b/UMC-DK.FE/V/2024 perihal Permohonan Izin Penelitian di KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera Cirebon, dengan ini mahasiswa/i :

Nama : Rizcitra Nurmelia
 NIM : 2001111127
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Manajemen

Diberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan pengumpulan data-data di tempat kami dengan Judul Skripsi yang diajukan adalah "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera (AIMS)".

Demikian surat ini kami buat, untuk dijadikan pegangan bagi yang bersangkutan dan dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Tembusan:
 Arsip