



PROSIDING

PENELITIAN

Tema:

“Pengabdian Kepada Masyarakat Melalui Diseminasi Hasil Penelitian Terapan”

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lampung**

Lampung, 15 November 2018

ISBN 978-602-53436-1-2



9 786025 343612

Prosiding Seminar Nasional dan Call For Paper 2018

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

Tema:

“Pengabdian Pada Masyarakat Melalui Desiminasi Hasil - Hasil Penelitian Terapan”

Penanggung Jawab	: Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si
Pengarah	: Dr. Mahrinasari, S.E., M.SBA Dr. Fajar Gustiawati Dewi, S.E., M.Si.Akt Dr. Ambya, S.E., M.Si Dr. Nairobi, S.E., M.Si Dr. Farichah, S.E., M.Si.Akt Dr. RR Erlina, S.E., M.Si
Pelaksana	
Ketua	: Dr. Marselina, S.E., MPM
Wakil Ketua	: Prayudha Ananta, S.E., M.M
Sekretaris	: Usep Syaipudin, S.E., M.Si
Wakil Sekretaris	: Afri, S.E., MM
Bendahara	: Emi Maimunah, S.E., M.Si
Seksi-Seksi	
Sie Acara Semnas	: Ninuk, S.E., M.Si.Akt
Sie Kesekretariatan	: Zulfa Emalia, S.E., M.Sc
Sie Prosiding	: Sahidin, S.E
Sie Management /Panel Class	: Zainur M.Rusdi, S.E., M.Si Dina, S.E., M.Si
Sie Penerimaan Artikel Koordinator	: Nurbetty Herlina Sitorus, S.E., M.Si
Akuntansi	: Dr. Tri Joko Prasetyo, S.E., M.Si Yunia
Manajemen	: Dwi Asri, S.E., M.Si Yuniarti Fihartini, S.E., M.M
Ekonomi Pembangunan	: Dr. Arivina Ratih, S.E., M.Si
Pendukung Kesekretariatan	: Mimi Efitia Gusmiati, S.E Elvi, S.E., M.M
Penyunting	: Dr. Toto Gunarto, S.E., M.Si Dr. Erni Hendrawati, S.E., M.Si Dr. Rindu Ekagamayuni, S.E., MSi.Akt Dr. Lies Maria Hamzah, S.E., M.E Dr. Ida Budiarti, S.E., M.E

Penerbit

FEB, Universitas Lampung

Jalan Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.01 Bandar Lampung

Telp : 0721-704622

Website : feb.unila.ac.id

Pengaruh Keterlibatan Kerja, Komitmen Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Yuningsih, Lis Andriani, Zainnur M Rusdi

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Lampung

ABSTRACT

Work involvement, job satisfaction, commitment and OCB are the topics in this study. The study is conducted on SME employees in Lampung Province. The purpose of this study was to determine the effect of work involvement on commitment, the effect of work involvement on OCB, the effect of job satisfaction on commitment, the effect of job satisfaction on OCB and the influence of commitment to OCB. The results of this study indicate a significant and positive influence between job involvement on organizational commitment, a significant and positive influence of work involvement on OCB, a significant and positive influence on job satisfaction on organizational commitment, a significant and positive influence on job satisfaction on OCB and a significant and positive influence on commitment to OCB. This means that employees who are involved in the company will increase their commitment and OCB. Similarly, employees who have high job satisfaction will also increase organizational commitment and OCB. Employees involved in the work can encourage performance and vice versa employees who are not involved in the work will reduce performance. Therefore, the organization should more often involve employees in every job, so that employees involved become more committed to work and improve performance. OCB refers to employees' out-of-role behavior, that is, behaviors that are voluntary and extend above normal role expectations. Behavior in the role, as a comparison, is needed and expected as part of individual work, tasks, or responsibilities.

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

PENDAHULUAN

Salah satu peran Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus diperhatikan adalah keterlibatan kerja atau *job involvement*. Keterlibatan kerja telah didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang secara psikologis mengidentifikasi atau berkomitmen terhadap pekerjaannya (Kanungo, 1982a). Hal ini juga dianggap sebagai suatu tingkat dimana seseorang secara kognitif disibukkan dengan keterlibatan dan kepedulian dengan pekerjaan. Orang yang berprofesi tinggi keterlibatan benar-benar peduli dan perhatian dengan pekerjaan mereka (Kanungo, 1982b).

Karyawan dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi dengan kuat memihak pada jenis pekerjaan yang dilakukan dan benar-benar peduli dengan jenis pekerjaan itu. Sebaliknya karyawan yang kurang senang terlibat dengan pekerjaannya adalah

karyawan yang kurang memihak kepada perusahaan dan karyawan yang demikian cenderung hanya bekerja secara rutinitas. Hal ini didukung pendapat Brown (1996), yang mengatakan seorang karyawan dikatakan terlibat dalam pekerjaannya apabila karyawan tersebut dapat mengidentifikasi diri secara psikologis dengan pekerjaannya, dan menganggap kinerjanya penting untuk dirinya, selain untuk organisasi. Beberapa studi yang dilakukan untuk mengetahui keterlibatan kerja yang timbul pada para pekerja, yang akhirnya menghasilkan dua sudut pandang yang dianggap menyebabkan timbulnya keterlibatan kerja. Pertama, keterlibatan kerja akan terbentuk karena keinginan dari pekerja akan kebutuhan tertentu, nilai atau karakteristik tertentu yang diperoleh dari pekerjaannya. Kedua, keterlibatan kerja itu timbul sebagai respon terhadap suatu pekerjaan atau situasi tertentu dalam lingkungan kerja.

Van Scooter (2000), menyatakan bahwa pekerja dengan komitmen yang tinggi akan lebih berorientasi pada pekerjaan dan pekerja yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan cenderung senang membantu dan dapat bekerja sama. George dan Joner, 2006 menyatakan komitmen organisasional adalah "*the collection of feelings and beliefs that people have about their organization a whole*". Karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan melakukan tugas yang tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi juga melakukan pekerjaan yang lainnya, dimana jika ada karyawan yang tidak mampu mengerjakan suatu pekerjaan, maka karyawan yang memiliki komitmen ini cenderung akan membantu rekannya demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh organisasi tanpa membandingkan kemampuannya dengan karyawan lain. Perusahaan menghargai karyawan yang loyal karena komitmen organisasi telah dikaitkan dengan hasil positif termasuk ketidakhadiran, stres dan kerja keras dalam konflik keluarga, keterlambatan dan peningkatan kinerja (Mathieu & Zajac, 1990; WeiBo et al., 2009; Somers, 2009) dan peningkatan kepuasan kerja, OCB, dan komitmen untuk berubah (Meyer et al., 2002; O'Reilly & Chatman, 1986).

Penelitian dari Shokrkon dan Naami (2009) dan Chiboiwa et al. (2011) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perilaku karyawan yang dilakukan dengan senang hati, tulus dan sukarela tanpa harus dikendalikan dan diperintah oleh perusahaan dalam melakukan pelayanan dengan baik disebut dengan OCB. Pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiiaannya pada organisasinya. Kepuasan kerja akan dirasakan apabila yang bersangkutan merasakan kepuasan antara lain terhadap pembayaran, pekerjaan itu

sendiri, promosi yang akan didapatnya, atasan di tempat kerjanya dan juga rekan-rekan sesama karyawan.

Sementara itu permasalahan yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diantaranya masih sering adanya karyawan yang terlambat masuk jam kerja, pada saat jam kerja banyak yang bermain telepon, mengobrol dengan karyawan lain, yang semuanya itu tidak berkaitan dengan pekerjaan. Juga masih ada yang merokok pada jam kerja, bahkan bermain games di komputer atau browsing di situs jejaring sosial. Hal tersebut menjadikan masih rendahnya kontribusi peran ekstra atau OCB pada diri karyawan terhadap perusahaan.

Perilaku dalam peran, sebagai perbandingan, dibutuhkan dan diharapkan sebagai bagian dari pekerjaan, tugas, atau tanggung jawab individu (Allison et al., 2001). OCB berkaitan dengan manifestasi seseorang (pegawai) sebagai makhluk sosial. Pemahaman mengenai OCB yang bekerja dalam organisasi menjadi isu yang penting di antara para peneliti dan praktisi. Penelitian terkini banyak mengilustrasikan pertumbuhan OCB terhadap area studi manajemen, sebagai contoh manajemen strategis, kepemimpinan, sumber daya manusia, dan lain sebagainya. Selain itu OCB juga telah dicatat sebagai pemberi kontribusi terhadap hasil kinerja organisasi seperti kualitas pelayanan, budaya organisasi, komitmen organisasi, keterlibatan kerja, hubungan interaksi antara atasan dan bawahan serta kepuasan kerja.

Penelitian ini didasarkan pada argumen LePine (2002) '*Organizational citizenship behavior continues to be of substantial interest to researchers and practitioners*'. Selain itu, penelitian mengenai faktor-faktor yang melekat dalam lingkungan tim yang mempengaruhi keterlibatan karyawan dalam OCB masih banyak belum dibahas pada penelitian sebelumnya. Meskipun telah berkembangnya

penelitian tentang OCB dan telah banyaknya tim yang diarahkan sendiri dalam organisasi, sedikit sekali penelitian yang meneliti tentang OCB, dengan beberapa pengecualian (e.g. Banuelos et al., 2006; Euwema et Al., 2007; Flaherty dan Moss, 2007; Lavelle et al., 2007). Kurangnya penelitian semacam itu merupakan kesenjangan penting dalam pemahaman kita mengenai OCB. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana keterlibatan kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB.

UKM merupakan tulang punggung bagi 101.722.458 tenaga kerja yang bergerak di sektor riil. Jumlah ini sekitar 97,24% dari total penyerapan tenaga kerja yang ada (bps.go.id, 2011). Dari jumlah tersebut, terlihat jelas bahwa sumber ekonomi terbesar bagi rakyat Indonesia saat ini berasal dari usaha yang dibangun oleh rakyat sendiri dalam skala mikro, kecil, dan menengah, yang notabene menyerap tenaga kerja sangat banyak. Hal tersebut juga diperkuat dengan data laporan dari Departemen Koperasi Kementerian KUKM yang menunjukkan bahwa usaha kecil, mikro, dan menengah (UKM) merupakan pelaku usaha terbesar dengan persentase 99% dari total pelaku usaha nasional pada 2011. Peran UKM terhadap PDB nasional juga sangat besar, sekitar 57,94% dari total PDB, atau sebesar Rp4.303,6 triliun pada 2011(depkop.go.id). <https://nasional.sindonews.com/read/1045150/161/p-aradoks-nasib-UKM-1442371391>.

Selain berperan dalam pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja, UKM juga berperan dalam mendistribusikan hasil-hasil pembangunan. UKM juga telah terbukti tidak terpengaruh terhadap krisis. Ketika krisis menerpa pada periode tahun 1997 – 1998, hanya UKM yang mampu tetap berdiri kokoh. Jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS),

kontribusi sektor UKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) mencapai 60,34%. Dari sisi serapan tenaga kerja, UKM mampu menyerap tenaga kerja hingga 57,9 juta di berbagai daerah di Indonesia. "PDB meningkat dari 57,84% menjadi 60,34% dalam 5 tahun terakhir. Serapan tenaga kerja pada sektor ini juga meningkat dari 96,99% menjadi 97,22% pada periode yang sama. Kemudian pada tahun 2014, jumlah pelaku UKM di Indonesia mencapai sekitar 57,9 juta," jelas Wakil Ketua Umum Kadin Bidang UKM, Koperasi dan Ekonomi Kreatif Erik Hidayat dalam Rakernas Kadin bidang UKM, Koperasi dan Ekonomi Kreatif di Hotel Sari Pan Pacific, Jakarta Pusat, Senin (21/11/2016). <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3350243/UKM-serap-579-juta-tenaga-kerja>.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh keterlibatan kerja, kepuasan kerja dan komitmen terhadap Organizational Citizenship Behaviour. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keterlibatan kerja, kepuasan kerja dan komitmen terhadap Organizational Citizenship Behaviour pada Karyawan UKM di Provinsi Lampung

METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data Primer merupakan data yang didapatkan langsung dari tempat penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari pihak lain. Data ini terdiri dari data tentang perusahaan dan data terkait dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan UKM yang ada di Provinsi Lampung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*, dimana penentuan sampel dengan pertimbangan

tertentu yaitu sampel merupakan karyawan tetap. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 250 karyawan pada UKM yang ada di Bandar Lampung, Metro, Pringsewu dan Kalianda.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yaitu keterlibatan kerja (X_1), kepuasan kerja (X_2) dan Komitmen (X_3) variabel terikat yaitu OCB (Y). Keterlibatan kerja (X_1) merupakan bentuk perilaku karyawan. Indikator yang digunakan untuk mengukur keterlibatan kerja adalah sebagai berikut: a). Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan, b). Menunjukkan pekerjaan adalah yang utama, c). Melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri, d). Keterlibatan mental dan emosional, e). Motivasi Kontribusi, f). Tanggung Jawab.

Kepuasan kerja (X_2) merupakan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka yang merupakan hasil persepsi pengalaman selama masa kerjanya. Davis (1989) dalam Purbo (2008). Indikator penelitian adalah Pekerjaan itu sendiri, Pengawas atau atasan, Rekan Kerja, Promosi, Gaji dan upah. (Spector, 1985) dalam Judge et al. (2001).

Komitmen Organisasional (X_3) kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras dalam memelihara keanggotannya dalam organisasi yang bersangkutan, yang berarti ada keinginan yang kuat dari anggota untuk tetap berada dalam organisasi serta adanya ikatan psikologis terhadap organisasinya. Ada tiga komponen menurut Allen dan Meyer (2007) yang untuk mengukur komitmen organisasional : 1). Komitmen afektif (*Affective Commitment*), 2). Komitmen berkelanjutan (*Continuance Commitment*), 3). Komitmen normatif (*Normative Commitment*).

OCB (Y) merupakan sebuah tipe khusus dari kebiasaan kerja yang didefinisikan sebagai perilaku individu yang sangat menguntungkan untuk organisasi atau perusahaan dan merupakan kebebasan memilih. Organ (1988; dalam Hoffman et al, 2007). Indikator Penelitian adalah *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy dan Civic virtue*.

Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat validitas kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid bila nilai KMO-MSA lebih besar dari 0,5 maka proses analisis dapat dilanjutkan. Selain menggunakan uji validitas juga dilakukan uji reliabilitas. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan dalam pengujian yaitu dengan menggunakan teknik *Chronbach Alpha*, hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila *Chronbach Alpha* > 0,6. Teknik analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan AMOS. *Structural equation modeling (SEM)* merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik dalam bentuk model-model sebab akibat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil *Descriptive Statistics* penelitian ini menggambarkan tingkat kesetujuannya terhadap pernyataan pernyataan yang ada. Variabel keterlibatan kerja, kepuasan kerja, komitmen dan OCB dengan nilai *mean* masing masing 4,5987; 4,2451; 4,2754 dan 4,3177. Hal ini menggambarkan responden setuju terhadap pernyataan yang ada. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis didukung atau tidak didukung. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kom_Organisasi	<---	Ket_Kerja	.050	.024	2.134	.033	par_1
Kom_Organisasi	<---	Kep_Kerja	.137	.030	4.512	***	par_2
O_C_B	<---	Kom_Organisasi	.847	.244	3.466	***	par_3
O_C_B	<---	Kep_Kerja	.309	.028	11.069	***	par_4
O_C_B	<---	Ket_Kerja	.321	.069	4.666	***	par_23

Sumber : Lampiran

Pada Tabel diatas yaitu tentang hasil uji hipotesis. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel keterlibatan kerja berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap komitmen organisasi. Hal ini menggambarkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh secara langsung pada komitmen organisasi dan memberikan dukungan atas hipotesis keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja karyawan maka akan semakin tinggi komitmen organisasi yang dihasilkan karyawan tersebut.

Demikian pula variabel kepuasan kerja terhadap variabel komitmen organisasi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap komitmen organisasi. Hasil ini memberikan dukungan atas hipotesis kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka akan semakin tinggi komitmen organisasi yang dihasilkan karyawan tersebut.

Pada variabel komitmen organisasi terhadap variabel OCB menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap OCB. Dengan demikian

komitmen organisasi berpengaruh secara langsung pada OCB. Hasil ini memberikan dukungan atas hipotesis komitmen berpengaruh signifikan terhadap OCB. Semakin tinggi tingkat komitmen organisasi karyawan maka akan semakin tinggi OCB yang dihasilkan karyawan tersebut. Untuk variabel kepuasan kerja terhadap OCB. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap OCB. Dengan demikian kepuasan kerja berpengaruh secara langsung pada OCB. Hasil ini memberikan dukungan atas hipotesis kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka akan semakin tinggi OCB yang dihasilkan karyawan tersebut.

Untuk variabel keterlibatan kerja terhadap OCB. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel keterlibatan kerja berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap OCB. Hal ini menggambarkan keterlibatan kerja berpengaruh secara langsung pada OCB. Hasil ini memberikan dukungan atas hipotesis keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. Semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja karyawan maka akan semakin tinggi OCB yang dihasilkan karyawan tersebut.

Hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

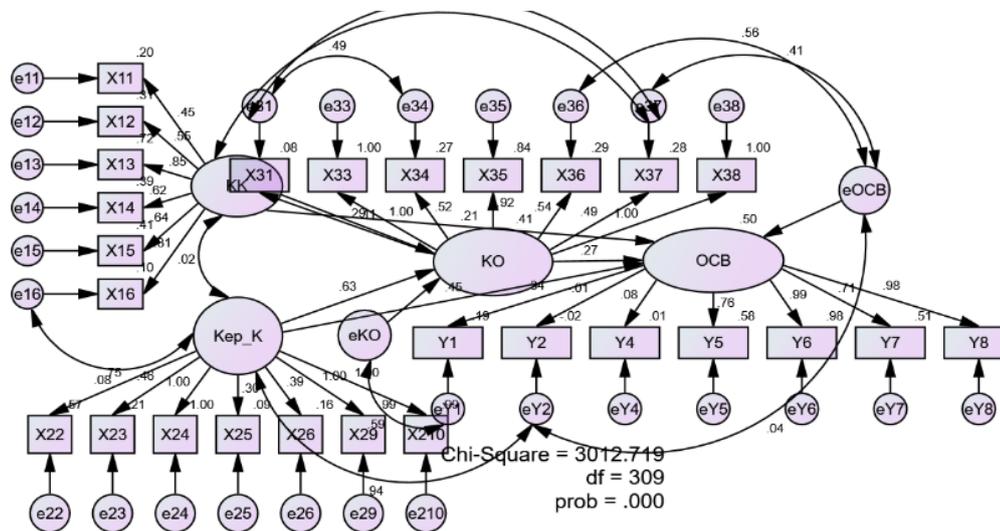
Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Keterangan
Ha1: Keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi	didukung
Ha2: Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi	didukung
Ha3: Keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB	didukung
Ha4: Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB	didukung
Ha5: Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap OCB	didukung

Hasil pengujian model pertama untuk menguji pengaruh keterlibatan kerja terhadap OCB dengan dimediasi oleh komitmen organisasi digunakan analisis *structural equation modelling* (SEM). Untuk model kedua menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dengan dimediasi oleh komitmen organisasi digunakan analisis *structural equation modelling* (SEM). Untuk model kedua menguji pengaruh kepuasan kerja

terhadap OCB dengan dimediasi oleh komitmen organisasi. Sedangkan analisis berikutnya adalah pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap OCB. Gambar model analisis SEM dapat dilihat pada gambar berikut ini.

GAMBAR MODEL



Gambar 1 Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja dengan dimediasi oleh Komitmen Organisasi

Hasil penelitian di atas mendukung hipotesis bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agheli (2015), Khanam (2015) dan Khan (2012) yang mengemukakan bahwa terdapat hubungan positif antara keterlibatan kerja dan komitmen organisasional. Hal ini berarti seseorang yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi akan menunjukkan perasaan solidaritas yang tinggi terhadap perusahaan dan mempunyai motivasi kerja internal yang tinggi. Individu akan memiliki keterlibatan kerja yang rendah jika ia memiliki motivasi kerja yang rendah dan merasa menyesal dengan pekerjaannya. Artinya, individu yang memiliki keterlibatan kerja yang rendah adalah individu yang memandang pekerjaan sebagai bagian yang tidak penting dalam hidupnya, memiliki rasa kurang bangga terhadap perusahaan, dan kurang berpartisipasi dan kurang puas dengan pekerjaannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja (*Job Involvement*) merupakan komitmen seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang ditandai dengan karyawan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap pekerjaan dalam lingkungan kerjanya, serta keterlibatan kerja berhubungan langsung dengan *Organizational Citizenship Behavior* dalam menentukan kinerja. Dengan adanya perasaan terikat secara psikologis terhadap pekerjaan yang ia lakukan, maka karyawan akan merasa bahwa pekerjaannya sangat penting dalam kehidupan kerja dan mempunyai keyakinan kuat akan kemampuan dalam menyelesaikan masalah.

Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin

tinggi komitmen organisasional, demikian sebaliknya apabila karyawan merasa tidak puas maka akan menurunkan komitmen mereka terhadap perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Boles *et al.* (2007) di beberapa perusahaan Amerika menyatakan bahwa pemberian gaji dan promosi yang sesuai akan berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk tetap setia pada organisasi. Hsiao dan Chen (2012) dalam penelitiannya yang dilakukan pada beberapa perusahaan di Taiwan menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional. Penelitian Luqman *et al.* (2012) pada sektor publik di Nigeria menyatakan bahwa karyawan akan lebih berkomitmen dalam memberikan layanan kepada konsumen ketika mereka merasa puas terhadap pekerjaan dan diberikan kesempatan untuk berkarir. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ayman *et al.* (2017) yang menyatakan ada pengaruh keterlibatan kerja yang signifikan dan positif terhadap komitmen organisasi.

Penelitian dari Shokrkon dan Naami (2009) dan Chiboiwa *et al.* (2011) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perilaku karyawan yang dilakukan dengan senang hati, tulus dan sukarela tanpa harus dikendalikan dan diperintah oleh perusahaan dalam melakukan pelayanan dengan baik disebut dengan OCB. Pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiannya pada organisasinya, apabila dalam pekerjaannya merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang diinginkannya.

Hasil analisis diperoleh hasil terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara keterlibatan kerja terhadap OCB. Hal ini dapat disimpulkan

bahwa keterlibatan kerja dapat membentuk perilaku ekstra yang dapat mempengaruhi perilaku OCB pada karyawan. Dalam penelitian ini diketahui bahwa tingkat keterlibatan kerja karyawan menunjukkan hasil terendah dari variabel lain yang termasuk dalam kategori baik, yang diartikan bahwa keterlibatan kerja karyawan perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chughtai (2008:180) yang menyatakan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan, dan memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap OCB, sehingga mendorong tingkat keterlibatan karyawan serta dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan untuk menumbuhkan sikap dan perilaku yang lebih positif. Selain itu membantu meningkatkan tingkat keterlibatan karyawan agar lebih terlibat dalam pekerjaan akan berdampak baik bagi pertumbuhan dan profitabilitas organisasi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini menggambarkan karyawan dengan keterlibatan kerja yang tinggi akan menunjukkan perasaan solidaritas yang tinggi terhadap perusahaan dan mempunyai motivasi kerja internal yang tinggi. Karyawan akan memiliki keterlibatan kerja yang rendah jika ia memiliki motivasi kerja yang rendah dan merasa menyesal dengan pekerjaannya.
2. Keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Hal ini berarti bahwa

keterlibatan kerja dapat membentuk perilaku ekstra yang dapat mempengaruhi perilaku OCB pada karyawan. Dalam penelitian ini diketahui bahwa tingkat keterlibatan kerja karyawan menunjukkan hasil yang termasuk dalam kategori baik, yang diartikan bahwa keterlibatan kerja karyawan perlu dipertahankan dan ditingkatkan. sehingga mendorong tingkat keterlibatan karyawan serta dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan untuk menumbuhkan sikap dan perilaku yang lebih positif

3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi komitmen organisasional, demikian sebaliknya apabila karyawan merasa tidak puas maka akan menurunkan komitmen mereka terhadap perusahaan.
4. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Hal ini menggambarkan bahwa perilaku karyawan yang dilakukan dengan senang hati, tulus dan sukarela tanpa harus dikendalikan dan diperintah oleh perusahaan dalam melakukan pelayanan. Pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiannya pada organisasinya, apabila dalam pekerjaannya merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang diinginkannya.
5. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Hal ini berarti apabila komitmen organisasi meningkat maka OCB karyawan mengalami kecenderungan

meningkat dan sebaliknya bila komitmen organisasi menurun maka OCB juga mengalami penurunan.

Saran

Hasil penelitian ini memiliki implikasi untuk para pengusaha UKM di Provinsi Lampung bahwa dalam menjalankan usaha diperlukan keterlibatan kerja, kepuasan kerja, komitmen para karyawan dan *organizational citizenship behavior*. Hal ini karena dengan keterlibatan kerja merupakan tingkat sampai sejauh mana individu mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi di dalamnya, dan menganggap performansi yang dilakukannya penting untuk keberhargaan dirinya. Tingkat keterlibatan kerja yang tinggi akan menurunkan tingkat ketidakhadiran dan pengunduran diri karyawan dalam suatu organisasi. Sedangkan tingkat keterlibatan kerja yang rendah akan meningkatkan ketidakhadiran dan angka pengunduran diri yang lebih tinggi dalam suatu organisasi.

Selain itu pengusaha UKM di Provinsi Lampung juga harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawannya. Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu

atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Hal lain yang juga harus diperhatikan oleh pengusaha UKM di Provinsi Lampung adalah komitmen karyawan. Komitmen karyawan pada perusahaan adalah suatu perasaan atau orientasi emosional karyawan kepada perusahaan atau organisasi yang mencakup komitmen, identifikasi, dan keterlibatan antara anggota dengan organisasinya. Karyawan yang memiliki komitmen yang kuat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi yang ditandai dengan menunjukkan rasa kesetiaan pada organisasi atau perusahaan, kemauan yang kuat untuk berusaha semaksimal mungkin demi kemajuan perusahaan dengan mendukung dan ikut aktif dalam kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan sasaran organisasi serta adanya keyakinan dan penerimaan nilai-nilai, tujuan-tujuan dan kebijaksanaan organisasi.

Kemudian dari hasil penelitian ini disarankan kepada para pengusaha UKM di Provinsi Lampung untuk memahami *organizational citizenship behavior* para karyawan. OCB merupakan perilaku yang berdasarkan kesukarelaan dan tidak dapat dipaksakan pada batas-batas pekerjaan serta tidak secara resmi mendapatkan penghargaan tetapi mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan produktivitas dan keefektifan organisasi. OCB yang tinggi diharapkan dapat memberikan dampak

yang baik bagi pelayanan terhadap konsumen. Karyawan dapat diharapkan lebih cakap, lebih responsif, lebih sigap, ramah terhadap konsumen dalam menjalankan tugas, dan tetap bertahan diperusahaan, serta merasa mempunyai tanggung jawab atas keberhasilan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Agheli, Reza Khadem. 2015. Impact Job involvement on turnover via organizational commitment and job satisfaction case study: Guilan medical staff. *Journal of Scientific Research and Development*. Vol. 2. No. 7. Pp:35-39

Aisha, Khanam. 2015. Organizational Commitment Of Employees In Relation To Job Involvement And Job Satisfaction. *International Journal in Management and Social Science* Vol. 3. No. 1. P:232

Allison, Barbara J; Voss, et al. (2001). "Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior." *Journal of Education for Business* 76(5): 282-288.

Ayman Bahjat Abdallah, Bader Yousef Obeidat, Noor Osama Aqqad, Marwa Na'el Khalil Al Janini, Samer Eid Dahiyat. An Integrated Model of Job Involvement, Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Structural Analysis in Jordan's Banking Sector. *Communications and network*, 2017, 9, 28-53 <http://www.scirp.org/journal/cn> ISSN Online: 1947-3826 ISSN Print: 1949-2421

Bakker, A.B., Emmerik, H. V, dan Euwema, M.C., 2006, Crossover of Burnout

and Engagement in Work Teams, *Work and Occupations*, 33 (4), 464-489.

Bettencourt, L.A, Gwinner KP, Meuter M L, 2001. A Comparison of Attitude, Personality and Knowledge Predictors of Service Oriented Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Applied Psychology*, vol 86, Department of Marketing, Kelly School of Business, Indiana University of Florida, 678-707.

Bowling, Nathan. 2009. Effects of Job Satisfaction and Conscientiousness on Extra-Role Behaviors. *J Bus Psychol* (2010), 25: pp:119-130.

George, J.M., & Jones, G.R. 2008. *Understanding and Managing Organizational Behavior* (Fifth Edition). Upper Saddle River: New Jersey, Pearson Prentice Hall

Caldwell, D.F., Chatman, J.A., & O'Reilly, C.A. (1990). Building Organizational Commitment: A Multifirm Study. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 245-261.

Chiboiwa, C.S. (2011). Evaluation of job satisfaction and organizational citizenship behaviour: Case study of selected organisations in Zimbabwe. *African Journal of Business Management*, 5(7), 2910-2918.

Ching-Sheue FU. 2015. The Effect of Emotional Labor on Job Involvement in Preschool Teachers: Verifying the Mediating Effect of Psychological Capital. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*. Vol. 14. No. 3. P: 146

- Chughtai, A.A.2008. Impact of Job Involvement on in-Role Job Performance and Organizational citizenship Behavior.(Online). (<http://wenku.baidu.com/view/1fbdd322aaea998fcc220e64>),
- Debra, L. Nelson and Quick, J.C. (2006). *Organization Behavior: Foundations, Realities & Challenges, 5/E*. Mason, OH: Thomson South-Western.
- Dyne, L.V., & Ang, S. (1998). *Organizational Citizenship Behavior of Contingent Workers* in Singapore. *The Academy of Management Journal*, 41(6), 392-703.
- Ekmekci, Asli, Kucukaslan. 2011. A study on involvement and commitment of employees in Turkey. *Journal of Public Administration and Policy Research*. Vol. 3. No. 3. Pp: 68-73.
- Faruk, Omer. 2013. Relationship Between The Facets of Job Satisfaction and The Dimensional of Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 18 (1), pp: 243-269.
- Flaherty, S., dan Moss, S. A. 2007. The impact of personality and team context on the relationship between workplace injustice and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 37 (11): 2549–2575.
- Gary J. Blau dan Kimberly B. Boal, 1987, *Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism*, *Academy of Management Review*, 1987 Vol 12, No 2. 288300
- Goos, Lisa. M., and Irwin Silverman. 2002. Sex related factors in the perception of threatening facial expression. *Journal of Nonverbal Behavior*. Vol. 26. No. 2. Pp: 27-41.
- Kanungo, R. N. (1982a). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 76, 341-349.
- Kanungo, R.N. (1982b). *Work alienation: An integrative approach*. New York: Praeger.
- Khan and Syed, Tahir-Hijazi. 2011. Job Involvement as Predictor Of Employee Commitment: Evidence from Pakistan. *International Journal of Business and Management*. Vol.6. No. 4. Pp: 252-262
- Kemelgor, B.H. (2002) A Comparative Analysis of Corporate Entrepreneurial Orientation between Selected Firms in the Netherlands and the U.S.A. *Entrepreneurship and Regional Development*, 14: 67-87.
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. 2002. The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta -Analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 1, 52-65.
- Lodhal T. M., & Kejner, M. M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49, 24–33.

- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108 (2), 171-194.
- Meyer JP. 2002. Affective, Continuance and Normative Commitment to The organization A Meta Analysis of antecedents correlatet and Consequences. *Journal of Vocational Behavior* 61; 20-50
- Nazish, Ayesha. 2015. Relationship Between Organizational Commitment, Employee Engagment And Career Satisfaction: A Case Of University OfGujrat. *Journal of Business and Social Sciences*. Vol. 3. No. 11. Pp: 172183
- Organ, Dennis., Ligi Andreas. 1995. Personality, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Social Psycology*, 135 (3), pp: 339350.
- Mayfield. 2013. Promoting Organizational Citizenship Through Job Design.*Journal of Business Disciplines*, 11 (1), pp: 223-243.
- Podsakoff, M. P., MacKenzie, B. S., Beth, P. J., and Bachrach, G. D. 2000.Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoreticaland Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26 (3), pp; 513-563
- Porter L. W., R.M. Steers, R. T. Mowday, dan P. V. Boulian. 1974. *Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turn Over Among Psyatric Tehnicians*. *Journal of Aplied Psychology* 59. Hal 603-609.
- Rioux, S.M & Penner, L. (2001). The Causes Of Organizational CitizenshipBehavior. A Motivasional Analysis. *Journal Of Applied Psychology*. Vol86, pp 372-378
- Saxena, S. 2015. Impact of Job Involvement and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior.*Internationat Journal ManagementBusiness*. Vol. 4. No. 1. P: 30
- Schultz, D., Schultz, S E. 2006. *Psychology & Work Today Ninth Edition*.New Jersey : Pearson Education. Inc
- Sesen, Harun., Basim Nejat. 2012. Impact of Satisfaction and Commitment on Teachers' Organizational Citizenship. *Educational Psychology*, 32(4): pp:475-491
- Sethi, Ardhana. 2016. A study of job involvement among senior secondary schoolteachers. *International Journal of Applied Research*. Vol. 2. No. 2. Pp: 205209
- Shokrkon, H. & Naami, A. (2009). The Relationship of Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in Ahvaz Factory Workers. *Journal of Education & Psychology*, Vol. 3, No. 2, pp. 39-52.
- Somers, M. J. dan J. C. Casal: 1994, 'Organizational Commitment andWhistleblowing: ATest of the Reformer and the Organization ManHypothesis', *Group & Organizational Studies* 19(3), 270-284.

Swaminathan, Sawanvitha. 2013. Job Satisfaction as A Predictor of Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study. *Global Journal of Business Research*, 7 (1), pp:71-76.

Van Scooter, J.R., (2000), "Relationship of Task Performance and Contextual

Performance With Turnover, Job Satisfaction, and Affective Commitment", *Human Resource Management Review*, 10 (1) : 79-95

Zare, Bahram Abadi M, Darre I, Azhdari, G. 2012. The relationship between job involvement, responsibility and emotional analysis with job satisfaction, *Journal of Counseling and Psychotherapy*. Vol. 3. No. 4. Pp: 5-24