

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR***

**(Studi Kasus Pada Pegawai PT. Reycom Document Solusi)**

**Bunga Jelita Tanjung dan Lenny Christina Nawangsari**

Universitas Mercu Buana

[Bungajelita26@gmail.com](mailto:Bungajelita26@gmail.com); [Lenny.christina@mercubuana.ac.id](mailto:Lenny.christina@mercubuana.ac.id)

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Reycom Document Solusi. Populasi dan Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 80 karyawan menggunakan sampel jenuh, Metode penarikan sampel menggunakan sampling jenuh. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan pendekatan kuantitatif dan pengujian hipotesis, sedangkan metode analisis data menggunakan *Parial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, *Organizational Citizenship Behaviour*

**Abstract.** This study aims to test and analyze the effect of job satisfaction, organizational commitment, and work environment on *Organizational Citizenship Behavior* in PT. Reycom Document Solutions. The population and sample used were as many as 80 employees using saturated samples, the sampling method using saturated sampling. The data collection technique uses a questionnaire with a quantitative approach and hypothesis testing, while the data analysis method uses *Parial Least Square*. This research proves that job satisfaction has a significant positive effect on *Organizational Citizenship Behavior*. Organizational Commitment has a positive and significant effect on *Organizational Citizenship Behavior*. The work environment has a significant positive effect on *Organizational Citizenship Behavior*.

**Keywords:** Job Satisfaction, Commitment Organizational, Work Environment, *Organizational Citizenship Behaviour*

## PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi, terdapat berbagai sumber daya sebagai roda penggerak aktivitasnya. Sumber daya manusia dengan berbagai potensi, bakat dan kreativitas merupakan suatu asset penting dalam kehidupan organisasi. Karena itu organisasi dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang positif bagi kemajuan organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan potensi-potensi sumber daya manusianya agar mencapai keberhasilan dalam organisasi (Hapsari, 2015).

Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Hal itu sangat beralasan mengingat dunia kerja saat ini sangat dinamis dan sangat cepat berubah. Tugas-tugas yang

dikerjakan oleh tim dan fleksibilitas karyawan sangat membantu perusahaan dalam mencapai kesuksesan.

Prihatsanti dan Dewi (2010) mengemukakan bahwa kinerja maksimal merupakan tuntutan organisasi yang ditunjukkan tidak hanya perilaku in-role tetapi juga extra-role yang disebut juga sebagai *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). OCB merupakan suatu perilaku positif individu sebagai anggota organisasi dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal dalam organisasi. Di dalam sebuah perusahaan dan tim kerja, perilaku OCB dapat menciptakan suasana yang kondusif, saling menguatkan, saling menopang, dan saling mengisi, sehingga stabilitas perusahaan terjaga dan kinerja akan semakin membaik.

PT. Reycom Document Solusi merupakan sebuah perusahaan yang bekerja secara kolaboratif untuk memenuhi kebutuhan akan solusi manajemen dokumen professional yang sebenarnya dalam proses kerjanya mengharuskan kerja sama tim dalam setiap pekerjaannya. Tetapi dalam menjalankan *job description*nya, karyawan PT. Reycom Document Solusi terkadang dihadapkan dengan berbagai hal sehingga tidak mampu menyelesaikan tugasnya secara tuntas, hal tersebut terjadi jika salah satu karyawan tidak hadir atau ditunjuk untuk menjadi perbantuan di *project* lain, dimana dalam kondisi tersebut menyebabkan karyawan harus meninggalkan tugas kantor untuk sementara waktu. Pada saat inilah berfungsi yang namanya team work yang menuntut kesediaan karyawan lainnya untuk berperan ekstra dalam mengambil alih pekerjaan karyawan yang berhalangan agar tugas-tugas dapat terselesaikan sehingga sistem secara keseluruhan tidak terganggu dapat berjalan baik. Namun kesadaran akan timwork pada PT. Reycom Document Solusi terbilang masih kurang.

Selain itu, dari data absensi karyawan terlihat bahwa masih ada beberapa karyawan yang melakukan tindakan-tindakan yang kurang mematuhi aturan seperti terlambat masuk jam kerja, berbincang atau mengobrol dengan karyawan lain yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, menonton film di komputer atau *browsing* situs jejaring sosial sehingga berdampak pada tidak tercapainya target pengiriman dokumen dari yang telah ditetapkan.

**Tabel 1.** Data Kinerja

Tahun	Target (Dokumen)	Total Dokumen	Realisasi
2018	30.000	30,000	100 %
2019		28,500	95 %
2020		27,300	91 %

Sumber. PT. Reycom Document Solusi, 2021

Menurut Titisari (2014) salah satu pengukur dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* pada dimensi Alturims mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan kewajiban yang ditanggungnya. Berdasarkan tabel 1.1 *di atas*, terlihat kinerja karyawan PT. Reycom Document Solusi mengalami penurunan target dalam kurun waktu dua tahun yaitu 2019 dan 2020, Hal tersebut sebagai bukti masih rendahnya kontribusi peran ekstra atau *Organizational Citizenship Behaviour*.

Nurhayati (2016) menyatakan bahwa organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya melakukan tugas pokoknya, namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan, serta mau menggunakan waktu kerjanya secara efektif.

Tabel 2. Laporan Kehadiran

No	Keterangan	2020		Jumlah	Jumlah
		Agustus	September	Hari Kerja	Pegawai
1	Terlambat Datang	29	30	42	50
2	Pulang Lebih Awal	6	8	42	50
3	Ketidakhadiran di Hari Kerja	14	13	42	50
Total		49	51	42	50
Presentase		114%	119%	100%	100%

Sumber PT. Reycom Document Solusi, 2021

Menurut Slamet (2013) skala morisson merupakan salah satu pengukur dimensi-dimensi OCB yang sudah disempurnakan dan memiliki kemampuan pengukuran terhadap sikap dan perilaku (psikonometrik) yang baik. Dalam skala ini salah satu dimensi OCB yaitu *conscientiousness* diukur berdasarkan kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya. Berdasarkan data Tabel 2 dapat ditemukan bahwa tingkat ketidak patuhan karyawan terhadap aturan yang berlaku di perusahaan masih cukup tinggi. Terlihat dari tingginya tingkat absensi karyawan yang terjadi pada bulan agustus 2020 Sebesar 114% dan pada September 2020 naik menjadi 119%. Sehingga hal ini dapat mengindikasikan terciptanya OCB karyawan pada dimensi *conscientiousness* masih belum terpenuhi.

Hal ini didukung oleh penelitian Triwibowo dan Arsanti (2016) yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap OCB. Semakin karyawan puas dalam bekerja maka akan meningkatkan komitmen organisasi. Menurut Greenberg dan Baron dalam Wibowo (2019), suatu level dimana individu merekognisi dan terlibat dengan organisasinya, dan/atau tidak ingin pergi untuk meninggalkannya merupakan komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan biasanya akan melakukan pekerjaan ekstra kepada organisasi.

Menurut Podsakoff et al., dalam Syahriani (2017) lingkungan kerja dapat mempengaruhi OCB. Mardiana dalam Sudaryo, et al., (2018), menyatakan lingkungan kerja adalah tempat karyawan bekerja kesehariannya. Lingkungan kerja yang baik memungkinkan karyawan melakukan tugasnya dengan baik dan memberi rasa aman bagi karyawan. Selain itu, lingkungan kerja yang tepat dapat mempengaruhi perilaku karyawan dalam menjalankan pekerjaannya untuk mencapai efektifitas perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang ada dan uraian data tabel karyawan pada perusahaan tersebut, peneliti melakukan penelusuran beberapa jurnal yang terkait pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour*. Dari pengumpulan beberapa jurnal tersebut didapatkan 8 faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour*, di mana faktor-faktor tersebut dijadikan sebagai acuan melakukan pra-survey kepada karyawan pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil pra-survey yang disebarakan kepada 22 orang dimana karyawan belum merasa puas dengan gaji yang diterima. Hal ini terlihat dari 22 responden terdapat hanya 5 responden yang menjawab ya. Robbin dan Judge (2015) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi OCB di antaranya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh cukup signifikan terhadap OCB seperti yang dikatakannya bahwa individu dengan ciri-ciri kepribadian tertentu lebih puas dengan pekerjaan mereka, maka akan mengarahkan mereka terlibat lebih banyak OCB. Karena pada dasarnya karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikannya, bahkan melakukan hal-hal lain di luar pekerjaannya tersebut.

Selain kepuasan kerja, komitmen organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Pada Indikator Komitmen Kerja

terlihat dari 22 responden terdapat hanya 4 responden yang menjawab ya. Hal ini mendandakan bahwa komitmen organisasi karyawan PT. Reycom Document Solusi masih kurang baik. Menurut Fitria, et al., (2015) menemukan bahwa ada peranan yang bersifat positif antara komitmen organisasi dengan OCB, artinya semakin tinggi komitmen organisasi maka akan semakin tinggi OCB yang dilakukan. Komitmen juga terbukti memiliki pengaruh terhadap OCB. Komitmen organisasi akan sangat mempengaruhi pembentukan OCB di lingkungan kerja.

Lingkungan kerja menciptakan kenyamanan tinggi bagi karyawan. Kenyamanan yang tercipta dari lingkungan kerja ini berpengaruh terhadap keseriusan karyawan dalam bekerja sehingga mendorong karyawan untuk bisa bekerja lebih baik karena dukungan lingkungan (Budiyanto dan Oetomo (2011). Pada indikator lingkungan kerja terlihat dari 22 responden hanya terdapat 8 responden yang menjawab YA. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan belum merasa nyaman dengan suasana kerja yang tercipta.

Pada variabel *Organizational Citizenship Behaviour* ini, terlihat dari 22 responden hanya terdapat 3 responden yang menjawab ya. Hal ini menandakan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* masih terbelang kurang baik. Ketiga variabel ini merupakan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi perilaku OCB pada faktor sikap kerja karena didasarkan pada persepsi karyawan terhadap lingkungan kerjanya. Peneliti menganggap ketiga variabel ini sangat diperlukan oleh perusahaan karena dapat berpengaruh pada peningkatan OCB di dalam dunia kerja.

Penelitian terdahulu tentang OCB yang pernah dilakukan oleh Sengkey, et al.,(2018) menemukan bahwa komitmen organisasi tidak memiliki impact terhadap terhadap OCB. Sedangkan hasil penelitian Muayanah, et al., (2017), menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB dan pada variabel lain, namun lingkungan kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap OCB. Namun hasil riset Nurhayati, et al., (2016) dan Sukmawati et al., (2013) menemukan bahwa variabel Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Berdasarkan research gap yang ditemukan dari penelitian sebelumnya dan gejala-gejala yang ada di perusahaan, maka dilakukan riset guna membuktikan dari beberapa penelitian sebelumnya bagaimana “Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan kerja, terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Reycom Document Solusi”.

**Rumusan Masalah Penelitian.** Berdasarkan uraian latar belakang *di atas*, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai PT. Reycom Document Solusi ?
2. Apakah Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai PT. Reycom Document Solusi ?
3. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai PT. Reycom Document Solusi ?

**Tujuan Penelitian.** Dari rumusan masalah yang telah dijelaskan *di atas* maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai PT. Reycom Document Solusi
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai PT. Reycom Document Solusi
3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai PT. Reycom Document Solusi

**Kontribusi Penelitian.** Adapun kegunaan dari penelitian yang dilakukan ini dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Kontribusi Teoritis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya, mengenai pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).
2. Kontribusi Praktis
  - Bagi Peneliti. Untuk menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi, lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) agar dapat diterapkan di dunia kerja.
  - Bagi Universitas. Untuk menambah literatur penelitian serta memperluas wawasan bagi seluruh civitas khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen Universitas Mercu Buana.

## KAJIAN TEORI

**Manajemen Sumber Daya Manusia.** Sumber daya manusia merupakan komponen dari perusahaan atau organisasi yang mempunyai arti yang sangat penting, sumber daya manusia menjadi penentu dari perencanaan tujuan perusahaan, karena fungsinya sebagai inti dari kegiatan perusahaan. Tanpa adanya sumber daya maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya.

Menurut Dessler (2015), manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Menurut (Sutrisno, 2015), manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli *di atas*, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan fungsi-fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.

***Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).** Menurut Johns dalam Budiharjo (2014) mengemukakan *Organizational Citizenship Behaviour* memiliki karakteristik sukarela (*extrarole behavior*) yang tidak termasuk dalam uraian jabatan. Perilaku spontan tanpa sasaran atau perintah seseorang, perilaku ini bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta menilai melalui evaluasi kinerja karyawan.

Menurut Permatasari (2017) mengemukakan bahwa OCB merupakan perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung mendapatkan penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (*agregat*) akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi pada organisasi. Menurut Kumar dalam Ukkas dan latif (2017) menjelaskan bahwa sebagai perilaku individu yang memberikan kontribusi pada terciptanya efektivitas organisasi dan tidak berkaitan langsung dengan sistem *reward* organisasi.

Menurut Muhdar (2015), *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan model kegiatan yang membuat organisasi secara intrinsik dapat bekerjasama dan berhubungan dalam konteks sistem terbuka. Agar organisasi efektif, individu harus masuk ke dalam sistem tersebut, mau menunjukkan peran dengan kriteria minimal untuk mencapai kinerjanya, dan melaksanakan perilaku yang inovatif dan spontan untuk menjalankan fungsi organisasi.

Sedangkan menurut Shweta dalam Rianto (2017) menyatakan bahwa OCB ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli mengenai *Organizational Citizenship Behaviour* atau OCB dapat disimpulkan bahwa OCB adalah perilaku atau kontribusi karyawan yang melakukan sesuatu atau tugas diluar *job description*nya secara sukarela tanpa adanya paksaan. Dan perilaku ini adalah perilaku yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi.

**Kepuasan Kerja.** Keberhasilan perusahaan tidak terlepas dari peran karyawan dalam operasional perusahaan, dan karyawan dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi juga akan memiliki semangat kerja yang lebih tinggi. Oleh karena itu karyawan akan memberikan segala kemampuan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan berbeda-beda pada setiap orang. Karyawan percaya bahwa kepuasan kerja mereka sejalandengan nilai-nilai yang berlaku bagi mereka. Kepuasan kerja juga dapat mengarah pada kondisi kerja yang baik dalam organisasi. Dengan menciptakan kondisi kerjayang baik, karyawan dapat memaksimalkan kemampuan dan energinya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga mencapai tujuan organisasi dan pribadi.

Menurut Afandi (2018) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja.

Menurut Locke (2015) memberikan definisi tentang kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif afektif, dan evaluative dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang, kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting, secara umum dalam bidang perilaku organisasi, kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering di pelajari. Bagian personalia atau manajemen harus selalu memantau kepuasan kerja karena mempengaruhi ketidakhadiran, perputaran tenaga kerja, kepuasan kerja, dan masalah penting lainnya (Widayati et al., 2021).

Berdasarkan Definisi Menurut beberapa ahli *di atas* dapat di simpulkan bahwa kepuasan kerja adalah respon perasaan berupa senang dan tidak senang seseorang dalam bekerja dan pengalaman kerjanya untuk mencapai tujuan organisasi dengan indikator: perasaan terhadap keberhasilan dalam bekerja, perasaan terhadap rekan kerja, perasaan terhadap memperoleh penghargaan, perasaan terhadap tanggung jawab dan perasaan terhadap kesempatan mengembangkan karir.

**Komitmen Organisasi.** Menurut Robbins dan Judge (2014) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak perusahaan serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Komitmen organisasi menjadi hal penting bagi sebuah organisasi dalam menciptakan kelangsungan hidup dalam sebuah organisasinya. Komitmen menunjukkan hasrat atau keinginan karyawan untuk tetap bertahan dan tinggal serta bersedia melakukan usaha yang tinggi demi pencapaian tujuan organisasi (Sopiah, 2011).

Menurut Moorhead dan Griffin (2013) komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaannya kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.

Dari berbagai sudut pandang mengenai Komitmen Organisasi *di atas* dapat disimpulkan bahwa komitmen Organisasi pada dasarnya merupakan alasan mengapa seseorang bersedia untuk meningkatkan diri dan menunjukkan loyalitas pada organisasi karena merasa terikat oleh organisasi dan ingin mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut

serta mengabdikan diri untuk kepentingan organisasi. Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi.

**Lingkungan Kerja.** Pengertian Lingkungan Kerja menurut Afandi (2018) adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, penilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Menurut Sedarmayanti (2017), lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

### **Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual**

**Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behaviour*.** Untuk menciptakan OCB, karyawan harus memiliki kepuasan kerja yang tinggi, indikator kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervise, dan rekan kerja di sekitar kita. Selain itu, sikap atasan yang selalu mendukung karyawan akan menghasilkan sikap yang memuaskan dan menimbulkan toleransi terhadap atasan maupun kebijakan dan peraturan yang ada pada perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Purpa (2015) menyatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja, semakin tinggi OCB dalam pribadi pengajarnya. Karyawan memiliki kesadaran penuh dan tidak ada paksaan pribadi, dapat membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya, dapat mengikuti berbagai kegiatan untuk mematuhi peraturan yang ada serta secara sukarela menciptakan kreativitas, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.

H1: Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.

**Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organization Citizenship Behaviour*.** Menurut Robbins dan Judge dalam Zelvia (2015), Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Pada dasarnya komitmen organisasi merupakan alasan mengapa seseorang bersedia untuk meningkatkan diri dan menunjukkan loyalitas pada organisasi karena merasa terikat oleh organisasi dan ingin mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut serta mengabdikan diri untuk kepentingan organisasi.

Karyawan yang bekerja demi kemajuan organisasi akan bekerja secara extra demi kelancaran organisasi tersebut. Karyawan akan berupaya extra menampilkan kinerja lebih baik. Dengan kualitas kerja yang baik mereka juga dapat memiliki rasa empati untuk membantu pekerjaan rekan kerjanya yang mempunyai beban kerja lebih banyak.

Penelitian yang dilakukan oleh Purpa dan Permatasari (2015) menyatakan bahwa Komitmen Organisasi mempunyai pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* atau OCB, yang berarti bahwa komitmen organisasi karyawan sangat kuat dalam berperilaku sebagai kewargaan yang baik, dan dengan tingginya komitmen organisasi karyawan akan semakin tinggi pula OCB-nya. Hasil penelitian menyimpulkan Komitmen Organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.

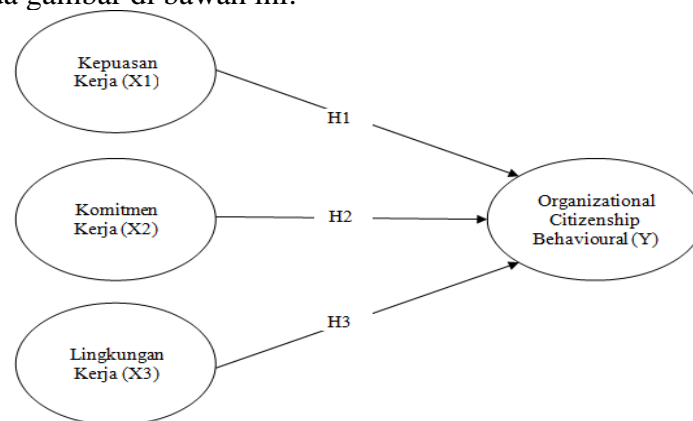
H2: Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.

**Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behaviour*.** Menurut Budiyanto dan Oetomo dalam Rahajaan (2013), Lingkungan Kerja dapat menciptakan suatu kenyamanan yang tinggi bagi karyawannya, kenyamanan ini akan berpengaruh terhadap kesungguhan kerja karyawan dalam bekerja sehingga mendorong karyawan agar bisa bekerja lebih baik lagi karena dukungan lingkungan.

Penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap OCB yang dilakukan oleh Siti Muayanah, et al., (2016) menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Berdasarkan berbagai hasil penelitian yang telah dijelaskan tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis seperti berikut:

H3: Lingkungan Kerja Berpengaruh signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

**Kerangka Konseptual.** Kerangka konseptual ini bertujuan untuk memperoleh arah penelitian yang menunjukkan bahwa adanya hubungan antara Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja yang berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, maka kerangka konseptual dapat diambil dengan jalur konseptual yang tergambar dalam diagram struktur seperti pada gambar di bawah ini:



**Gambar 1.** Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka penelitian *di atas* menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* merupakan variabel dependen yang mana terikat dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan lingkungan kerja yang merupakan variabel independen atau variabel bebas.

## METODE

**Waktu dan Tempat Penelitian.** Penelitian ini dilakukan di PT. Reycom Document Solusi. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa printing/security printing. Lokasi Pakarti Center Building 6th Floor, Jl. Tanah Abang 3 No 23, 25, 27, RT.3/RW.3, Petojo Selatan, Gambir, Jakarta, 10160. Waktu pelaksanaan penelitian yaitu pada bulan September 2020 hingga Mei 2022.

**Desain Penelitian.** Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian kuantitatif, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016) yaitu: “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal.



Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab-akibat yang bertujuan untuk mendapatkan bukti hubungan sebab-akibat sehingga dapat diketahui mana yang menjadi variabel yang mempengaruhi dan mana variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2016). Desain penelitian ini dapat menggambarkan secara apa adanya mengenai suatu variabel, gejala, keadaan atau fenomena tertentu sehingga penelitian ini digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh secara mendalam untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan keterangan *di atas*, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif.

Dalam hal ini Kepuasan kerja(X1), Komitmen Organisasi(X2) dan Lingkungan Kerja (X3) mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada perilaku kewarganegaraan atau Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Y1) pegawai.

**Skala Pengukuran.** Pada pengukuran kuisioner ini masing-masing variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert. Skala Likert merupakan metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Menurut (Sugiyono, 2014) Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Jawaban yang diharapkan bersifat tertutup, artinya pada setiap pernyataan sudah diberikan pilihan-pilihan untuk menjawabnya. Responden diminta memberikan jawaban terhadap setiap pernyataan mengenai tingkat kekuatan, instrumen sakala likert dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3.** Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2016)

### Populasi dan Sampel Penelitian

**Populasi Penelitian.** Menurut (Sugiyono, 2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pada tempat penelitiannya yang telah ditetapkan maka populasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang bekerja pada PT. Reycom Document Solusi, sebanyak 80 karyawan.

**Sampel.** Menurut Sugiyono (2018) sampel mengemukakan bahwa sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2014) Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada PT. Reycom Document Solusi sebanyak 80 orang responden. Menurut Arikunto (2012) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besardari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20- 25% dari jumlah populasi. Dengan

demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sampling jenuh.

**Teknik Pengumpulan Data.** Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan survey dan melakukan penyebaran kuisioner secara langsung pada objek penelitian yaitu pada Karyawan PT Reycorn Document Solusi.

**Metode Analisis Data.** Analisis data merupakan suatu langkah yang penting dalam penelitian. Pemilihan metode analisis didasarkan pada jenis data yang terkumpul. Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Analisis data kuantitatif mempunyai ciri dapat dinilai dengan angka. Metode analisis yang digunakan adalah *Component* atau *Variance Based Structural Equation Model* dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program *Partial Least Square (Smart-PLS)* versi 3.0 PLS.

PLS (*Partial Least Square*) adalah metode alternatif dari covariance based SEM. PLS dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, selain itu dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten. Seperti yang dinyatakan oleh Ghazali (2014) *Partial Least Square* merupakan metode analisis yang *powerfull* karena tidak didasarkan banyak asumsi, data tidak harus berdistribusi normal, dan sampel tidak harus besar.

**Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*).** Model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya.

***Convergent Validity.*** Ghazali dan Latan (2015) menyatakan bahwa *Convergen Validity* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variable) dari konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score*, yang dapat dilihat dari *standardized loading factor* yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstruknya. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi  $> 0.7$  dengan konstruk yang ingin diukur, sedangkan menurut Chin yang dikutip oleh Imam Ghazali, nilai *outer loading* antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup.

***Discriminant Validity.*** Merupakan model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut metode lain untuk menilai *discriminant validity* yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE).

***Composite Reliability.*** Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada view latent variable *coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah  $> 0,70$  maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

#### **Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)**

**R-Square ( $R^2$ ).** Uji yang kedua dapat dilihat dari hasil *R-square* untuk variabel laten endogen sebesar 0.02, 0.15 dan 0.35 mengindikasikan bahwa model tersebut memiliki pengaruh kecil, menengah, dan besar pada model struktural.

**Goodness of Fit Model.** Pengujian model struktural pada inner model menggunakan nilai *predictive-relevance* (Q). Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*.

**T-Statistic (Bootstrapping).** Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi ini dapat diperoleh dengan prosedur *bootstrapping*. Melihat signifikansi pada hipotesis dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi *T-statistic*. Nilai signifikansi *T-statistic* harus lebih dari 1,96 dan juga dengan melihat *P Values*. Dikatakan signifikan jika *P Values*  $\leq 0.05$ . Sebaliknya disebut tidak signifikan jika *P Values*  $\geq 0.05$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

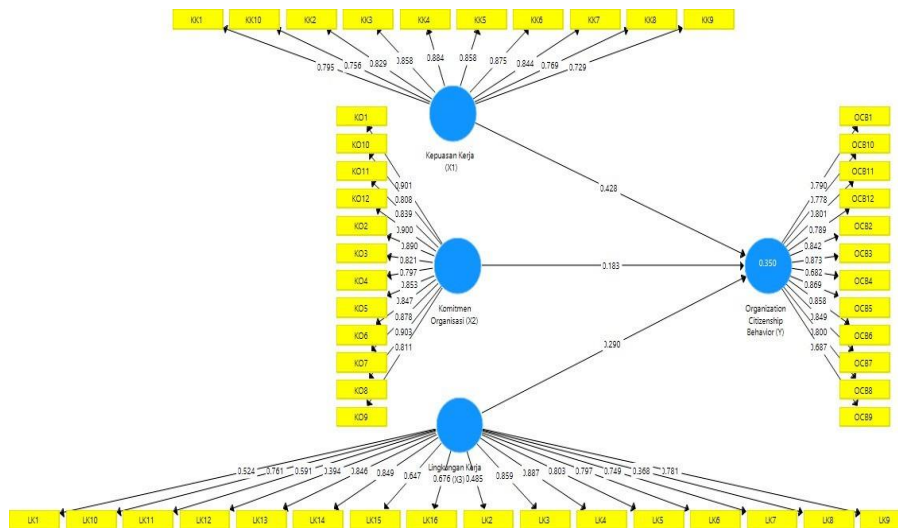
**Tabel 4.** Hasil *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	KK1	0.795	Valid
	KK2	0.829	Valid
	KK3	0.858	Valid
	KK4	0.884	Valid
	KK5	0.858	Valid
	KK6	0.875	Valid
	KK7	0.844	Valid
	KK8	0.769	Valid
	KK8	0.729	Valid
	KK10	0.756	Valid
Komitmen Organisasi (X2)	KO1	0.901	Valid
	KO2	0.890	Valid
	KO3	0.821	Valid
	KO4	0.797	Valid
	KO5	0.853	Valid
	KO6	0.847	Valid
	KO7	0.878	Valid
	KO8	0.903	Valid
	KO9	0.811	Valid
	KO10	0.808	Valid
	KO11	0.839	Valid
	KO12	0.900	Valid
Lingkungan Kerja (X3)	LK1	0.524	Tidak Valid
	LK2	0.485	Tidak Valid
	LK3	0.859	Valid
	LK4	0.887	Valid
	LK5	0.803	Valid
	LK6	0.797	Valid
	LK7	0.749	Valid
	LK8	0.368	Tidak Valid
	LK9	0.781	Valid
	LK10	0.761	Valid
	LK11	0.591	Tidak Valid
	LK12	0.394	Tidak Valid
	LK13	0.846	Valid
	LK14	0.849	Valid
	LK15	0.647	Tidak Valid

	LK16	0.676	Tidak Valid
Organization Citizenship Behavior (Y)	OCB1	0.790	Valid
	OCB2	0.842	Valid
	OCB3	0.873	Valid
	OCB4	0.682	Tidak Valid
	OCB5	0.869	Valid
	OCB6	0.858	Valid
	OCB7	0.849	Valid
	OCB8	0.800	Valid
	OCB9	0.687	Tidak Valid
	OCB10	0.778	Valid
	OCB11	0.801	Valid
	OCB12	0.789	Valid

Sumber : Hasil Data output SmartPLS 3.0

Berdasarkan pada Tabel di atas, terlihat bahwa indikator LK1, LK2, LK8, LK11, LK12, LK15, LK16, OCB4, dan OCB9 memiliki nilai *loading factor* kurang dari 0,70 yang dinyatakan tidak valid dan tidak signifikan. Oleh karena itu indikator tersebut akan dihilangkan dari model.



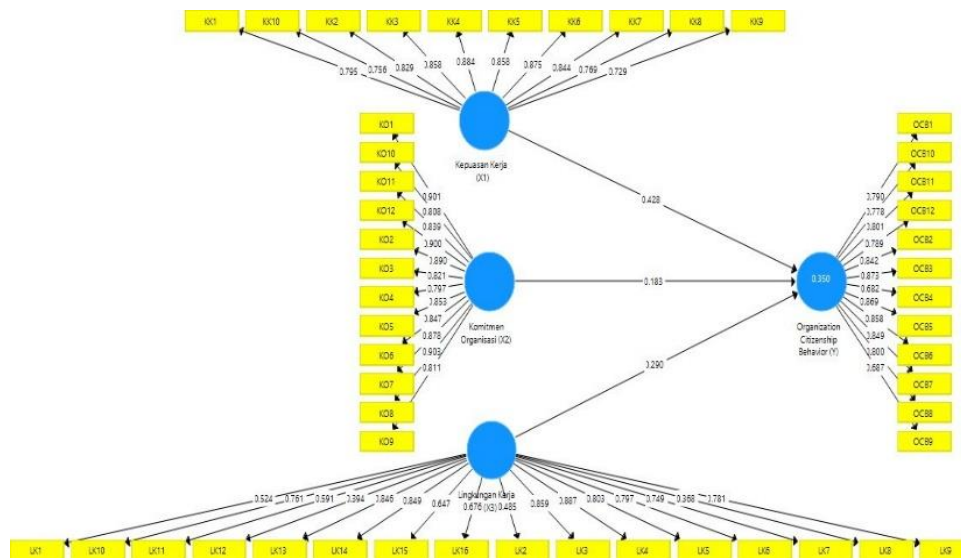
Gambar 2. Hasil Algorith PLS

Tabel 5. Hasil Convergent Validity (Modifikasi)

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	KK1	0.795	Valid
	KK2	0.829	Valid
	KK3	0.858	Valid
	KK4	0.884	Valid
	KK5	0.858	Valid
	KK6	0.875	Valid
	KK7	0.844	Valid
	KK8	0.769	Valid
	KK8	0.729	Valid
	KK10	0.756	Valid
Komitmen Organisasi (X2)	KO1	0.901	Valid
	KO2	0.890	Valid
	KO3	0.821	Valid

	KO4	0.797	Valid	
	KO5	0.853	Valid	
	KO6	0.847	Valid	
	KO7	0.878	Valid	
	KO8	0.903	Valid	
	KO9	0.811	Valid	
	KO10	0.808	Valid	
	KO11	0.839	Valid	
	KO12	0.900	Valid	
	Lingkungan Kerja (X3)	LK3	0.859	Valid
		LK4	0.887	Valid
		LK5	0.803	Valid
LK6		0.797	Valid	
LK7		0.749	Valid	
LK9		0.781	Valid	
LK10		0.761	Valid	
LK13		0.846	Valid	
LK14	0.849	Valid		
Organization Citizenship Behavior (Y)	OCB1	0.790	Valid	
	OCB2	0.842	Valid	
	OCB3	0.873	Valid	
	OCB5	0.869	Valid	
	OCB6	0.858	Valid	
	OCB7	0.849	Valid	
	OCB8	0.800	Valid	
	OCB10	0.778	Valid	
	OCB11	0.801	Valid	
	OCB12	0.789	Valid	

Sumber : Hasil Data output SmartPLS 3.0



Gambar 3. Hasil Alogrithm PLS (Modifikasi)

Hasil dari modifikasi pengujian *convergent validity* di atas dapat dilihat bahwa semua indikator telah memenuhi *convergent validity* karena memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70.

**Tabel 6.** Hasil *Average Variance Extrated (AVE)*

Variabel	<i>Average Variance Extrated (AVE)</i>
Kepuasan Kerja (X1)	0.674
Komitmen Organisasi (X2)	0.731
Lingkungan Kerja (X3)	0.670
<i>Organization Citizenship Behavior (Y)</i>	0.685

Sumber : Hasil Data output SmartPLS 3.0

Menilai Validitas dari suatu konstruk dengan melihat nilai AVE, dipersyaratkan model yang baik apabila AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,05. Berdasarkan pada tabel 6 *di atas* dapat disimpulkan bahwa nilai *Average Variance Extrated (AVE)* untuk setiap konstruk lebih besar dari 0,05 maka konstruk dalam model yang diestimasi ini memenuhi kriteria *discriminant validity*.

**Tabel 7.** Hasil Uji *Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)*

	Kepuasan Kerja (X1)	Komitmen Organisasi (X2)	Lingkungan Kerja (X3)	<i>Organization Citizenship Behavior (Y)</i>
Kepuasan Kerja (X1)	0.821			
Komitmen Organisasi (X2)	0.099	0.855		
Lingkungan Kerja (X3)	0.107	0.078	0.818	
<i>Organization Citizenship Behavior (Y)</i>	0.485	0.246	0.378	0.828

Sumber : Hasil Data output SmartPLS 3.0

Berdasarkan tabel *di atas* terlihat nilai AVE 0.821, 0.855, 0.818, 0.828. Nilai nilai tersebut lebih besar dari nilai korelasi masing-masing konstruk AVE *di atas*. Sehingga persyaratan *discriminant validity* AVE telah terpenuhi.

**Tabel 8.** Hasil Uji *Discriminant Validity (Cross Loading)*

	Kepuasan Kerja (X1)	Komitmen Organisasi (X2)	Lingkungan Kerja (X3)	<i>Organization Citizenship Behavior (Y)</i>
KK1	0.794	0.099	0.009	0.411
KK2	0.827	0.037	-0.003	0.290
KK3	0.857	0.075	0.124	0.356
KK4	0.884	0.095	0.206	0.546
KK5	0.860	0.136	0.077	0.471
KK6	0.876	0.145	0.039	0.445
KK7	0.843	0.085	0.049	0.375
KK8	0.766	0.021	0.182	0.315
KK9	0.731	0.031	0.029	0.322
KK10	0.757	0.022	0.139	0.318
KO1	0.060	0.901	0.084	0.200
KO2	0.031	0.890	0.053	0.205
KO3	-0.011	0.822	-0.065	0.124
KO4	-0.029	0.798	-0.005	0.081
KO5	0.116	0.854	-0.008	0.233
KO6	0.156	0.848	-0.004	0.249
KO7	0.185	0.879	0.075	0.281
KO8	0.115	0.903	0.172	0.271

KO9	0.028	0.809	0.120	0.174
KO10	0.006	0.806	0.113	0.180
KO11	0.079	0.838	0.143	0.197
KO12	0.091	0.901	0.029	0.147
LK3	0.071	0.056	0.868	0.261
LK4	0.144	0.024	0.889	0.277
LK5	0.071	-0.010	0.802	0.238
LK6	0.005	0.011	0.796	0.317
LK7	0.016	0.031	0.760	0.381
LK9	0.052	0.094	0.776	0.226
LK10	0.123	0.092	0.753	0.186
LK13	0.160	0.124	0.850	0.385
LK14	0.144	0.131	0.856	0.374
OCB1	0.462	0.209	0.334	0.795
OCB2	0.391	0.203	0.354	0.851
OCB3	0.344	0.083	0.375	0.877
OCB5	0.409	0.227	0.367	0.876
OCB6	0.392	0.242	0.381	0.867
OCB7	0.368	0.194	0.342	0.853
OCB8	0.285	0.193	0.217	0.794
OCB10	0.371	0.156	0.191	0.761
OCB11	0.422	0.279	0.275	0.798
OCB12	0.509	0.220	0.248	0.793

Sumber : Hasil Data output SmartPLS 3.0

Berdasarkan tabel *di atas* diketahui nilai *Loading factor* dari masing-masing indikator lebih besar dari nilai *Cross Loading* nya. Yang artinya tidak ada masalah dengan *Discriminant Validity*.

**Tabel 9.** Hasil Pengujian *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reability</i>	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0.954	Reliabel
Komitmen Organisasi (X2)	0.970	Reliabel
Lingkungan Kerja (X3)	0,948	Reliabel
<i>Organization Citizenship Behavior</i> (Y)	0.956	Reliabel

Sumber : Hasil Data output SmartPLS 3.0

Berdasarkan Tabel *di atas* bahwa hasil pengujian grafik *composite reliability* memiliki nilai  $\geq 0.7$  hal itu berarti konstruk memiliki reliabilitas yang baik atau kuesioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini telah andal atau konsisten.

**Tabel 10.** Hasil Pengujian *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0.946	Reliabel
Komitmen Organisasi (X2)	0.967	Reliabel
Lingkungan Kerja (X3)	0,939	Reliabel
<i>Organization Citizenship Behavior</i> (Y)	0.949	Reliabel

Sumber : Hasil Data output SmartPLS 3.0

Berdasarkan Tabel *di atas* bahwa hasil pengujian *cronbach's alpha* menunjukkan nilai yang memuaskan, karena seluruh variabel laten memiliki nilai *cronbach's alpha*  $\geq 0.70$ . Hal

ini berarti seluruh variabel laten dikatakan reliabel.

**Tabel 11.** Hasil Pengujian Nilai R-Square

Variabel Dependen	R-Square	Keterangan
<i>Organization Citizenship Behavior</i>	0.700	Substansial (Kuat)

Sumber : Hasil Data output SmartPLS 3.0

Berdasarkan hasil pengujian tabel di atas, model structural mengindikasikan bahwa model pada variabel R-Square atau koefisien determinasi dari konstruk *organization citizenship behavior* (OCB) sebesar 0.700. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *organization citizenship behavior* (OCB) dapat dijelaskan oleh variabel eksogen yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja sebesar 70% Substansial (Kuat).

**Tabel 12.** Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Original Sample (O)	T-Statistic	P Values	Keterangan
Kepuasan Kerja $\square$ <i>Organization Citizenship Behavior</i>	0.433	4.315	0.000	Positif-Signifikan
Komitmen Organisasi $\square$ <i>Organization Citizenship Behavior</i>	0.179	2.106	0.036	Positif-Signifikan
Lingkungan Kerja $\square$ <i>Organization Citizenship Behavior</i>	0.318	2.913	0.004	Positif-Signifikan

Sumber : Hasil Data output SmartPLS 3.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Maka dari hasil uji Hipotesis pada tabel di atas dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

- Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Berdasarkan tabel hasil penelitian yang telah dilakukan melalui uji statistik T dengan nilai T hitung 4.315 dan nilai T Tabel 1,96 dengan nilai signifikansi untuk kepuasan kerja 0.000 nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau 0.035 <0.05 sehingga ditolak dan diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior*
- Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Berdasarkan tabel hasil penelitian yang telah dilakukan melalui uji statistik T dengan nilai T hitung 2.106 dan nilai T Tabel 1,96 dengan nilai signifikansi untuk kepuasan kerja 0.036 nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau 0.035 <0.05 sehingga ditolak dan diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior*
- Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Berdasarkan tabel hasil penelitian yang telah dilakukan melalui uji statistik T dengan nilai T hitung 2.913 dan nilai T Tabel 1,96 dengan nilai signifikansi untuk kepuasan kerja 0.004 nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau 0.035 <0.05 sehingga ditolak dan diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior*.

## PENUTUP

**Kesimpulan.** Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan yang dikemukakan pada



bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan untuk setiap variabel sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Hal ini membuktikan bahwa semakin baiknya faktor kepuasan kerja dapat meningkatkan *Organization Citizenship Behavior* karyawan. Berdasarkan deskripsi variabel kepuasan kerja diketahui bahwa faktor tingkat kepuasan kerja diperoleh dari nilai indikator tertinggi dan mampu meningkatkan *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan Reycom Document Solusi Group (RDS Group)
2. Komitmen berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Hal ini membuktikan bahwa semakin baiknya faktor komitmen organisasi dapat meningkatkan *Organization Citizenship Behavior* karyawan berdasarkan deskripsi variabel komitmen diketahui faktor tingkat komitmen organisasi diperoleh dari nilai indikator tertinggi yang mampu meningkatkan *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan Reycom Document Solusi Group (RDS Group)
3. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Hal ini membuktikan bahwa semakin baiknya faktor lingkungan kerja dapat meningkatkan *Organization Citizenship Behavior* karyawan. Berdasarkan deskripsi variabel lingkungan kerja diketahui faktor lingkungan kerja diperoleh dari nilai tertinggi yang mampu meningkatkan *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan Reycom Document Solusi Group (RDS Group)

**Saran.** Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran dikarenakan penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan dari beberapa aspek sehingga perlu dilakukan perbaikan pada penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Peneliti menyarankan kepada manajemen Reycom Document Solusi Group (RDS Group) untuk fokus pada salah satu faktor kepuasan kerja dengan nilai *convergent validity* tertinggi pada pernyataan KK4, yaitu “Saya dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan” yangmana para karyawan dapat terus tumbuh dan mengembangkan potensi pekerjaan, keterampilan, serta peningkatan karirnya dengan pemberian kesempatan dari perusahaan. Para karyawan Reycom Document Solusi Group (RDS Group) berpotensi meningkatkan keterampilan ketika organisasi mendukung kebutuhan kompetensi tersebut. Peluang bagi karyawan untuk tumbuh dan berkembang melalui pelatihan merupakan faktor penting untuk semangat positif karyawan, memotivasi, dan lebih memperdalam keterikatan kerjanya. Manajemen RDS Group dapat memberikan kesempatan kepada para karyawan dengan menyediakan pelatihan dan pengembangan yang dapat menjadi suatu sistem perusahaan dengan menekankan pada perbaikan ataupun meningkatkan kinerja individu. Program pelatihan serta pengembangan yang dapat diimplementasikan pada RDS Group seperti pelatihan dalam hal *Filing & Records Management* untuk memberi pemahaman akan peranan dan pentingnya pengelolaan arsip dalam manajemen, serta teknik dan efektifitas pengelolaan arsip yang dapat diaplikasikan dengan kebutuhan perkembangan perusahaannya. Pengembangan karyawan menjadi faktor utama untuk retensi karyawan di tempat kerja dengan dampak pada keterlibatan dan produktivitas karyawan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kesuksesan perusahaan serta para karyawan mendapatkan kepuasan kerjanya.
2. Peneliti menyarankan kepada manajemen Reycom Document Solusi Group (RDS Group) untuk fokus pada salah satu faktor komitmen organisasi dengan nilai *convergent validity* tertinggi pada pernyataan KO8, yaitu “Saya merasa memiliki keterlibatan dalam mencapai tujuan perusahaan” yangmana menunjukkan tingginya rasa antusiasme dan semangat dari para karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Komitmen karyawan berasal dari tujuan pribadi yang selaras dengan tujuan dan nilai perusahaan. Karyawan yang memiliki keterlibatan akan menjadi lebih produktif, selaras dengan tujuan perusahaan, dan fokus

pada pertumbuhan individu serta perusahaan. Ketika karyawan merasa dilibatkan secara efektif dengan perusahaan baik dalam pengambilan keputusan, maka karyawan akan merasa dihargai dan tidak hanya bekerja demi mendapatkan uang, mereka akan melihat nilai dalam kontribusi mereka kepada perusahaan dan benar-benar ingin sukses bersama tim. Manajemen RDS Group dapat memberikan kesempatan karyawan untuk dapat terlibat dalam proses pencapaian tujuan perusahaan dengan memberikan apresiasi bagi semua karyawan seperti menawarkan fleksibilitas jadwal kerja yang memungkinkan dan pemberian insentif dari target pekerjaan. Beberapa apresiasi pada hal tersebut, dapat membuat para karyawan menjadi lebih bahagia, meningkatkan komitmen pada perusahaan dan menambah produktifitas.

3. Peneliti menyarankan kepada manajemen Reycom Document Solusi Group (RDS Group) untuk fokus pada salah satu faktor lingkungan kerja dengan nilai *convergent validity* tertinggi pada pernyataan LK4, yaitu “Pekerja kebersihandi lingkungan kerja sudah sesuai kebutuhan” yang mana menunjukkan para pekerja dalam departemen kebersihan perusahaan sudah melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Kondisi lingkungan kerja merupakan hal yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Salah satu hal yang bisa meningkatkan kualitas kondisi lingkungan kerja adalah dengan menjaga kebersihan lingkungan kerja. Para karyawan menghabiskan waktu setiap harinya pada beberapa area perusahaan, sehingga keseluruhan tempat kerja harus dibuat bersih dan nyaman mungkin. Lingkungan kerja yang bersih pasti akan memberikan jaminan kesehatan. Dengan lingkungan kerja yang sehat, maka karyawan bisa bekerja dengan nyaman dan terbebas dari penyakit. Manajemen RDS Group dapat menambah beberapa pekerja kebersihan agar dapat lebih memaksimalkan kebutuhan perusahaan khususnya dalam menjaga kerapihan serta kebersihan di RDS Group. Selain itu karyawan RDS Group juga dapat dilibatkan dalam menjaga kebersihan dengan melakukan lomba kebersihan dan kerapihan lingkungan kerja.
4. Peneliti menyarankan kepada manajemen Reycom Document Solusi Group (RDS Group) untuk fokus pada salah satu faktor *organizational citizenship behaviour* dengan nilai *convergent validity* tertinggi pada pernyataan OCB3, yaitu “Saya mau menjadi volunteer untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta” yang mana menunjukkan para pekerja secara sukarela memiliki keinginan dalam membantu menyelesaikan pekerjaan karyawan lain. OCB yang tinggi pada karyawan akan menunjukkan perilaku kerja yang baik secara keseluruhan. Karyawan tidak hanya melakukan tugas pokok saja, namun juga melakukan sesuatu di luar tugas pokok karyawan seperti membantu rekan kerjayang kesulitan, menggunakan waktu secara efektif, menjaga kebersihan, mencegah ancaman bahaya pada perusahaan, kemauan berinovasi dan menyelesaikan pekerjaan melebihi standar. Perilaku OCB antar anggota organisasi dapat meningkatkan kinerja organisasi, karena adanya perilaku OCB maka interaksi sosial menjadi lancar dan mengurangi terjadinya perselisihan. Manajemen RDS Group dapat memberikan keleluasaan bagi para karyawan yang ingin berperan serta dalam membantu menyelesaikan rekan kerja lainnya, sehingga meningkatkan kinerja organisasi dan mempererat ikatan persaudaraan antar karyawan.
5. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya menambahkan variabel- variabel eksogen lain mengingat variabel endogen *organizational citizenship behaviour* dalam penelitian ini hanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogen sebesar 70% dan sisanya sebesar 30% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti kompensasi, iklim organisasi, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, *quality of work life*, stres kerja, beban kerja, pengembangan karir, pelatihan serta faktor lainnya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Achjari, D. (2004). Partial least squares: another method of structural equation modeling analysis. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 19(3), 238-248.
- Awanti, H., Fathoni, A., & Malik, D. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Empiris Pada Karyawan Divisi Marketing PT. Indofood CBP Sukses Makmur (Nutrition & Special Food) Cabang Semarang). *Journal of Management*, 4(4).
- Badriyah, Mila. 2015. Manajemen Sumber daya Manusia. Bandung: CV Pustaka Setia
- Badriyah, M. (2015). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: CVPustaka Setia.
- Dessler, G. (2015). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Dhamayanti, N. M. R. B., & Sudibya, I. G. A. (2019). Pengaruh Keadilan Organisasional Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kepuasan Kerja Dan *Organizational Citizenship Behavior*. *E-Jurnal Manajemen*, 8(2), 7955-7981.
- Ghozali, I. (2014). Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS). Edisi ke-4. Semarang. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I. (2015). *Partial Least Square*: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program Smart PLS 3.0 (edisi 2). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Konsep, teknik, aplikasi menggunakan Smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris. BP Undip. Semarang.
- Hadari, N. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif, Gajah Mada University Press.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Hasibuan, M. S., & Hasibuan, H. M. S. (2016). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.
- Hindristina, N. K. B. Y., Sujana, I. W., & Novarini, N. N. A. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. Kindo RitelPrima. *Emas*, 2(1).
- Hussein, A. S. (2015). Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan *Partial Least Squares* (PLS) dengan smartPLS 3.0. Universitas Brawijaya, Malang
- Maduningtias, L. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT GMF Aeroasia. *EDUKA: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 2(1).
- Malik, S. Z., Saleem, M., & Naeem, R. (2016). Effect of leadership styles on organizational citizenship behaviour in employees of telecom sector in Pakistan. *Pakistan Economic and Social Review*, 54(2), 385-406.
- Muayanah, S., Haryono, A. T., & Wulan, H. S. (2017). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Fajar Lestari Sejati Semarang). *Journal of Management*, 3(3).
- Nurhayati, D., Minarsih, M. M., & Wulan, H. S. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Kasus Pada PT. Perwirabhakti Sentrasejahtera Di Kota Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Permatasari, D. V., Ghalib, S., & Irwansyah, I. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Panin, Tbk Banjarbaru. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 6(1), 36-42.

- Pintaningdyah, D. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Guru Smp Swasta Kota Bogor. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 92-103.
- Piyandini, L., Nurweni, H., & Hartati, R. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT Sport Glove Indonesia Cabang Wonosari. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).
- Prasasti, V. T., & Yuniawan, A. (2017). Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Departemen Spinning PT. Daya Manunggal Salatiga). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(1), 304-317.
- Purpa, T.S.P. & Sudharma, I.N. (2015). Pengaruh kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap organizational citizenship behavior pada warung mina peguyangan. *EJurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol 4 No 3, hal. 659-677.
- Rivai, V. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers Robbins, P. S., & Judge, A. T. (2014). *Organizational Behaviour, (Perilaku Organisasi Ke 16)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Reflika Aditama.
- Sengkey, Y. M., Tewel, B., & Lintong, D. C. (2018). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap Organizational citizenship behavior (OCB) pegawai pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Sugiarto, E. (2017). *Menyusun proposal penelitian kualitatif: Skripsi dan tesis: Suaka media*. Diandra Kreatif.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukanto, A. N. R., & Gilang, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan (Studi Kasus di PT PLN (Persero) Apj Bandung). *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 64-73.
- Waspodo, A. A. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenhip Behavior Karyawan Perum Damri Kantor Pusat. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 185- 203.