

# PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGANEGARAAN DALAM ORGANISASI KARYAWAN PADA DEPARTEMEN *HUMAN CAPITAL* PT AEROFOOD INDONESIA

Putri Salsabila  
Politeknik Ketenagakerjaan  
putsalsabila11@gmail.com

## Abstrak

Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi merupakan aset penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena dapat menunjukkan sikap atau perilaku positif terhadap perusahaan yaitu perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Tujuan Penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi karyawan pada Departemen *Human Capital* PT Aerofood Indonesia (*Inflight Catering Division*) Unit Jakarta. Subjek penelitian ini adalah karyawan pada Departemen *Human Capital* di Divisi *Inflight Catering* PT Aerofood Indonesia Unit Jakarta yang berjumlah 18 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis statistik deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas, serta metode analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kepuasan kerja akan meningkatkan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi secara signifikan.

Kata Kunci: kepuasan kerja, perilaku kewarganegaraan dalam organisasi

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang paling berharga di setiap organisasi. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang tidak dapat dipertukarkan atau dapat diganti dengan mudah, tetapi sumber daya ini merupakan sumber keberhasilan atau kegagalan bagi perusahaan, oleh karena itu organisasi harus dapat mengelola karyawan mereka dengan cara yang tepat. Sumber daya manusia harus berperan aktif untuk mencapai tujuan organisasi. Perilaku sumber daya manusia yang aktif dapat memudahkan organisasi mencapai tujuannya. Untuk mencapai produktivitas yang tinggi, dibutuhkan karyawan yang tidak hanya bekerja sesuai dengan tugas dan kewajibannya atau disebut juga *intra-role behavior*, tetapi dibutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan untuk bertindak di luar tugas dan kewajibannya menurut kemauannya sendiri atau disebut juga *extra role behavior*. Perilaku ini disebut perilaku kewarganegaraan dalam organisasi yang dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang masuk dalam kategori *extra role behavior*.

Menurut Organ, *et al* (2006) mengemukakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah kebebasan perilaku individu, yang tidak berkaitan dengan sistem *reward*, namun memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi. Dapat dikatakan bahwa perilaku kewarganegaraan dalam organisasi ini merupakan perilaku positif yang dilakukan oleh karyawan kepada perusahaan yang melebihi dari perilaku standar untuk mencapai tujuan organisasi. Van Dyne, *et al* (1995) mengatakan bahwa perilaku kewarganegaraan dalam organisasi ini diposisikan dalam kerangka *extra role behavior* yang cakupannya lebih luas, ia mendefinisikan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi sebagai perilaku yang dapat dilakukan untuk mendapatkan keuntungan organisasi dan peran yang melebihi harapan organisasi. Berdasarkan beberapa

Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 18, Nomor 2, 2021, Hal. 98-107

p-ISSN: 1683-7910

e-ISSN: 2549-0206

kutipan di atas, dapat diketahui bahwa perilaku kewarganegaraan dalam organisasi ini merupakan salah satu wujud dari perilaku *extra-role behavior* yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi.

Organ, et al (2006) menyebutkan bahwa dimensi perilaku kewarganegaraan dalam organisasi ada 5 (lima), yaitu altruism (menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan), conscientiousness (berusaha melakukan sesuatu yang melebihi harapan perusahaan), sportsmanship (selalu memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal di perusahaan), courtesy (menjaga hubungan baik dengan rekan kerja), dan civic virtue (selalu berinisiatif untuk berperan aktif dalam kegiatan yang dilakukan perusahaan di luar deskripsi pekerjaannya).

Dari ke-5 dimensi perilaku kewarganegaraan dalam organisasi di atas, terdapat 4 (empat) dimensi atau perilaku kewarganegaraan dalam organisasi di Departemen Human Capital pada PT Aerofood Indonesia (Inflight Catering Division) Unit Jakarta. Keempat dimensi ini adalah altruism, sportsmanship, courtesy dan civic virtue. Pada dimensi conscientiousness karyawan cenderung kurang untuk berbuat lebih dari kewajibannya. Beberapa karyawan sudah ada yang melakukan perilaku ini, namun masih terdapat karyawan yang belum menerapkan perilaku ini, seperti datang tidak lebih awal (datang terlambat), kurang mematuhi peraturan, dan tidak teratur.

Untuk dimensi yang lain seperti altruism, karyawan pada Departemen Human Capital di PT Aerofood Indonesia (Inflight Catering Division) Unit Jakarta sudah menerapkan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi ini, seperti membantu rekan kerjanya dalam menyelesaikan pekerjaannya apabila rekan kerjanya tersebut tidak masuk atau cuti. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Reza Karismanto (Head Recruitment & Assessment) bahwa “jika seandainya masih bisa kita handle maka kita handle pekerjaan mereka, cuma jika seandainya ada pekerjaan yang di luar job deskripsi kita ya paling kita tanyakan ke karyawan tersebut bagaimana pengerjaannya, jadi masih ada perilaku tersebut”. Jadi jika pekerjaan dari rekan kerja yang tidak masuk tersebut dapat ditangani oleh karyawan yang lain maka karyawan yang satu bagian dengan karyawan yang cuti tersebut akan membantu pekerjaannya. Selain itu, untuk penerapan dimensi civic virtue, karyawan juga sudah menerapkannya dengan baik, yaitu karyawan senantiasa pro aktif dalam mengikuti rapat.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat dilihat gambaran perilaku kewarganegaraan dalam organisasi di departemen tersebut, bahwa karyawan di departemen tersebut sudah menerapkan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi, namun masih terdapat karyawan yang belum maksimal dalam menerapkan perilaku tersebut. Perilaku kewarganegaraan dalam organisasi muncul karena terdapat beberapa faktor yang menyebabkan karyawan berperilaku tersebut. Salah satu faktor yang memengaruhi perilaku kewarganegaraan dalam organisasi tersebut adalah kepuasan kerja. Wirawan (2014) juga menyebutkan bahwa faktor yang dapat memengaruhi perilaku kewarganegaraan dalam organisasi ada beberapa hal, salah satunya adalah kepuasan kerja. Sedangkan menurut Rahmawati dan Prasetya (2017), faktor yang dapat memengaruhi perilaku kewarganegaraan dalam organisasi adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian karyawan, moral karyawan, gaya kepemimpinan karyawan, kepercayaan pada pemimpin, dan budaya organisasi. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dilihat bahwa salah satu faktor yang dapat memengaruhi perilaku kewarganegaraan adalah kepuasan kerja.

Robbins dan Judge (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif terhadap suatu pekerjaan yang dihasilkannya yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerjanya tinggi, mereka cenderung memiliki sikap atau perasaan yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan orang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah, mereka cenderung memiliki sikap atau perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya. Luthans (2011) dalam bukunya yang berjudul *Organizational Behavior* menyatakan bahwa dimensi kepuasan kerja terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi dari atasan, rekan kerja, dan kondisi kerja.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh El Din Mohamed (2016) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Arif dan Chaosan (2012) mengemukakan bahwa terdapat tingkat korelasi yang signifikan antara dimensi kepuasan kerja dengan dimensi perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Selanjutnya dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rohayati (2014) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi.

Berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan di PT Aerofood Indonesia (*Inflight Catering Division*) Unit Jakarta, Penulis pernah melakukan survey kepuasan kerja kepada karyawan. Berikut ini hasil survey kepuasan kerja karyawan untuk karyawan Departemen *Human Capital* di PT Aerofood Indonesia (*Inflight Catering Division*) Unit Jakarta yang Penulis sajikan dalam tabel 1.3 di bawah ini.

**Tabel 1. 1 Hasil Survey Kepuasan Kerja Karyawan pada Departemen Human Capital di PT Aerofood Indonesia (Inflight Catering Division) Unit Jakarta tahun 2019**

| Kepuasan Kerja                                 | Jumlah Skor | Skor Akhir | Rata-rata |
|--|-------------|------------|-----------|
| <i>Motivator factors</i> (14 butir pertanyaan) | 1038        | 57.67      | 4.12      |
| <i>Hygiene factors</i> (22 butir pertanyaan)   | 1634        | 90.78      | 4.13      |
| Total rata-rata kepuasan kerja karyawan        |             |            | 4.12      |

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2020.

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, dapat dilihat jumlah rata-rata kepuasan kerja karyawan berada pada nilai 4.12 dari 5, yang artinya kepuasan kerja karyawan tersebut cenderung tinggi pada Departemen *Human Capital* di PT Aerofood Indonesia (*Inflight Catering Division*) Unit Jakarta.

El Din Mohamed (2016) menyebutkan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat memprediksi kinerja yang akan dicapai oleh karyawan, karena kepuasan kerja merupakan persepsi karyawan tentang pekerjaan mereka. Seorang karyawan yang puas cenderung melakukan hal yang positif tentang pekerjaan mereka, sehingga jika mereka puas terhadap pekerjaannya dan senantiasa melakukan hal-hal positif akibat dari kepuasan tersebut maka akan meningkatkan kinerjanya ke arah yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diperoleh gambaran bahwa untuk dapat menerapkan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi diperlukan faktor pendukung, salah satunya adalah kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan beberapa hasil penelitian dari penelitian terdahulu mengenai kepuasan kerja karyawan menunjukkan adanya pengaruh antara kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Selain itu alasan Penulis memilih lokasi penelitian pada Departemen *Human Capital* PT Aerofood Indonesia (*Inflight Catering Division*) Unit Jakarta adalah berdasarkan data-data yang sudah dipaparkan oleh Penulis, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan yang cenderung tinggi membuat penerapan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi juga cenderung baik, namun masih terdapat *gap* dalam dimensi perilaku kewarganegaraan dalam organisasi yang belum dilakukan secara optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi karyawan pada Departemen *Human Capital* di Divisi *Inflight Catering* PT Aerofood Indonesia Unit Jakarta.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan pendekatan penelitian dengan metode pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 (tiga), yaitu jenis penelitian berdasarkan tujuan, jenis penelitian berdasarkan manfaat, dan jenis penelitian berdasarkan waktu. Dilihat dari manfaatnya, penelitian ini termasuk jenis penelitian murni. Penelitian murni ini lebih banyak digunakan di lingkungan akademis, seperti skripsi, tesis, atau disertasi. Dilihat dari tujuannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian eksplanatif. Penelitian eksplanatif bertujuan untuk menghubungkan beberapa pola yang berbeda namun memiliki keterkaitan dan menghasilkan pola hubungan sebab-akibat. Dilihat dari dimensinya, penelitian ini termasuk jenis penelitian *cross sectional*. Dalam penelitian *cross sectional*, Penulis hanya melakukan pengamatan fenomena untuk mencari hubungan sebab akibat antara variabel independen terhadap variabel

dependen pada satu titik dan waktu tertentu saja dan tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan dinamika perubahan kondisi atau hubungan dari populasi yang diamatinya dalam periode waktu yang berbeda.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada Departemen *Human Capital* di Divisi *Inflight Catering* PT Aerofood Indonesia Unit Jakarta dengan jumlah 18 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling* jenuh (sensus). Dalam metode *sampling* jenuh (sensus) ini seluruh populasi dijadikan sebagai sampel. Sugiyono (2015) menyebutkan bahwa metode ini dapat digunakan apabila jumlah populasi relatif kecil atau kurang dari 30 orang. Dalam penelitian ini jumlah sampel adalah sebanyak 18 orang.

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan, mengukur, menganalisis, dan mengolah sebuah fenomena alam maupun fenomena sosial yang sedang diamati. Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi sekumpulan pernyataan yang harus diisi oleh responden. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dikembangkan dari teori yang dikemukakan oleh Luthans (2011) yang terdiri dari 47 pernyataan, sedangkan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur perilaku kewarganegaraan dalam organisasi dikembangkan dari teori yang dikemukakan oleh Organs, *et al* (2006) yang terdiri dari 39 pernyataan. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan skala 1-5.

Sebelum instrumen digunakan dalam penelitian, instrumen penelitian ini diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan metode korelasi *Pearson*. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa pada variabel kepuasan kerja terdapat 16 item pernyataan memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  sehingga 16 item pernyataan tersebut gugur dan dibuang, sedangkan pada variabel perilaku kewarganegaraan dalam organisasi terdapat 11 item pernyataan yang memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  sehingga 11 item pernyataan tersebut gugur dan dibuang. Item pernyataan yang valid pada variabel kepuasan kerja yaitu 31 item dan item pernyataan pada variabel perilaku kewarganegaraan dalam organisasi yaitu 28 item. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,06$  artinya masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada variabel kepuasan kerja yaitu 0,975 dan pada variabel perilaku kewarganegaraan dalam organisasi sebesar 0,974.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui besaran dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### Hasil Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 4. 1 Hasil Statistik Deskriptif**

| Variabel | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviasi |
|----------|---------|---------|------|--------------|
| PKO      | 2.86    | 4,14    | 3,6  | 0,43737      |
| KK       | 2.68    | 3,9     | 3,5  | 0,46670      |

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel Perilaku Kewarganegaraan dalam Organisasi memiliki nilai minimum dan maksimum sebesar 2.86 dan 4.14, serta mean sebesar 3,6 dan standar deviasi sebesar 0,43737. Sedangkan variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai minimum dan maksimum sebesar 2.68 dan 3,9, serta mean sebesar 3,5 dan standar deviasi sebesar 0,46670. Dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk variabel Perilaku Kewarganegaraan dalam Organisasi sebesar 3.6, artinya terletak dalam interval (3.4 – 4.19) dengan kategori Baik dan nilai rata-rata untuk variabel Kepuasan Kerja sebesar 3.5, artinya terletak dalam interval (3.4 – 4.19) dengan kategori Baik. Berdasarkan tabel di atas juga dapat dilihat bahwa nilai

standar deviasi menunjukkan nilai yang lebih kecil dari mean, artinya standar nilai mean dapat digunakan sebagai representasi keseluruhan data.

**Tabel 4. 2 Nilai Rata-rata pada Dimensi Perilaku Kewarganegaraan dalam Organisasi**

| Dimensi           | Nilai Rata-rata |
|-------------------|-----------------|
| Altruism          | 3.55            |
| Conscientiousness | 3.54            |
| Sportmanship      | 3.56            |
| Courtesy          | 3.71            |
| Civic Virtue      | 3.58            |

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel Perilaku Kewarganegaraan dalam Organisasi memiliki nilai total rata-rata sebesar 3,6. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata paling rendah adalah dimensi *Conscientiousnes* dengan nilai sebesar 3,54. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi adalah dimensi *Courtesy* dengan nilai sebesar 3,71.

**Tabel 4. 3 Nilai Rata-rata pada Dimensi Kepuasan Kerja**

| Dimensi                | Nilai Rata-rata |
|------------------------|-----------------|
| Pekerjaan itu sendiri  | 3.49            |
| Gaji                   | 3.51            |
| Promosi                | 3.56            |
| Pengawasan dari atasan | 3.50            |
| Rekan kerja            | 3.62            |
| Kondisi kerja          | 3.76            |

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel kepuasan kerja memiliki nilai total rata-rata sebesar 3,5. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata paling rendah adalah dimensi Pekerjaan Itu Sendiri dengan nilai sebesar 3,49. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi adalah dimensi Kondisi Kerja dengan nilai sebesar 3,76.

### Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap variabel perilaku kewarganegaraan dalam organisasi, maka Penulis menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini.

Sebelum melakukan uji regresi linear sederhana, maka harus diuji terlebih dahulu apakah data-data tersebut terdistribusi Normal. Duli (2019) menyatakan bahwa model regresi yang baik harus memiliki nilai residual yang terdistribusi normal, seperti sama halnya dengan yang dikemukakan oleh Widarjono (2010) dalam Duli (2019) bahwa model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya dan bukan pada masing-masing variabel penelitian. Syarat untuk data tersebut bisa dikatakan normal yaitu  $\text{sig} > 0,05$ .

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas Residual**

| Sig   | Keterangan |
|-------|------------|
| 0,064 | Normal     |

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai sig sebesar 0,064, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0.05. Hal ini sesuai dengan kriteria uji normalitas yaitu nilai sig > 0,05. Jadi data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Setelah melakukan uji normalitas, Penulis melakukan uji analisis regresi linear sederhana. Analisis uji regresi linear sederhana dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 4. 5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

| Konstanta | Koefisien | R Square | Nilai t hitung | Nilai t tabel | Sig   |
|-----------|-----------|----------|----------------|---------------|-------|
| 15,825    | 0,804     | 0,841    | 9,195          | 2,119         | 0,000 |

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diperoleh nilai konstanta (a) = 15,825 dan nilai koefisien (b) = 0,804. Dari perhitungan tersebut, dapat diperoleh hasil persamaan regresi linear sederhana  $Y=a+bx$  adalah sebagai berikut:

$$Y = 15,825 + 0,804x$$

Arti dari persamaan tersebut adalah nilai a atau konstanta sebesar 15,825 menunjukkan bahwa jika kepuasan kerja tidak dinaikan maka Perilaku Kewarganegaraan dalam Organisasi akan diperoleh nilai sebesar 0,804. Koefisien regresi (b) sebesar 0,804 dan menunjukkan hubungan yang searah atau positif artinya setiap kenaikan kepuasan kerja sebesar 1 satuan, maka akan berpengaruh terhadap kenaikan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi sebesar 0,804.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dengan melihat hasil uji t. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Kriteria pengujian hipotesis dengan uji t yaitu jika t tabel > t hitung maka Ho diterima, sebaliknya jika t hitung > t tabel maka Ho ditolak, serta jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima dan jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak.

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui nilai t hitung sebesar 9,195 dan nilai t tabel sebesar 2,119 (df= 16), serta nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti nilai t hitung > nilai t tabel (9,195 > 2,119) dan nilai signifikansi < 0,05 (0,000 < 0,005), maka berdasarkan hipotesis yang sudah dikemukakan di atas berarti Ho ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi yaitu dengan melihat nilai *R square*. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil uji determinasi pada kolom *R Square* sebesar 0,841 atau 84,1%. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi sebesar 84,1%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini sebesar 15,9%.

## Pembahasan

Penelitian ini dilakukan terhadap seluruh karyawan pada Departemen *Human Capital* di Divisi *Inflight Catering* PT Aerofood Indonesia Unit Jakarta yang berjumlah 18 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh Penulis, maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,005$  dan nilai t hitung sebesar  $9,195 > 2,119$ , berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Besaran pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi pada penelitian ini adalah sebesar 84,1 %, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu hipotesis tentang adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi terbukti.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa dimensi pada variabel perilaku kewarganegaraan dalam organisasi yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi adalah pada dimensi *Courtesy* yang memiliki nilai rata-rata sebesar 3.71. Hal ini dikarenakan bahwa karyawan selalu menunjukkan

perilaku yang positif dengan sesama rekan kerja, seperti menjalin hubungan yang baik dengan sesama rekan kerjanya, selain itu ditandai dengan terciptanya rasa kekeluargaan yang erat dalam perusahaan. Para karyawan cenderung menjunjung tinggi kehormatan dan kesopanan dengan sesama rekan kerja, beberapa sikap yang dilakukan adalah mereka selalu mencegah terjadinya konflik dengan rekan kerja, tidak menyalahgunakan dan memakai hak orang lain, cenderung memperhatikan dampak perilaku yang mereka lakukan kepada orang lain, dan berprinsip bahwa perilaku mereka dapat mempengaruhi rekan kerja yang lain. Oleh karena itu, mereka selalu menerapkan prinsip kehormatan dan kesopanan dengan sesama rekan kerja.

Selanjutnya dimensi pada variabel kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi adalah pada dimensi Kondisi Kerja yang memiliki nilai rata-rata sebesar 3.76. Hal ini dikarenakan bahwa kondisi kerja di Departemen *Human Capital* PT Aerofood Indonesia sudah sangat baik, aman, dan nyaman bagi karyawan dalam bekerja. Perusahaan sudah memiliki standar operasional prosedur beserta instruksi kerja yang jelas, sehingga karyawan dalam mengerjakan tugasnya sudah terarah. Seluruh aktivitas di perusahaan dapat berjalan dengan lancar dikarenakan perusahaan sudah memberikan fasilitas atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang aktivitas karyawan, seperti suhu dan sirkulasi udara yang nyaman, penerangan cahaya yang baik, tersedianya peralatan kerja yang memadai, dan fasilitas klinik kesehatan yang membuat karyawan merasa aman, serta berbagai fasilitas lengkap lainnya yang dapat menunjang aktivitas karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa dimensi pada variabel perilaku kewarganegaraan dalam organisasi yang memiliki nilai rata-rata paling rendah adalah pada dimensi *Conscientiousness* yang memiliki nilai rata-rata sebesar 3.54. Kategori pada nilai tersebut berada pada kategori Baik, namun memiliki posisi yang paling rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hal ini dikarenakan bahwa masih terdapat karyawan yang kurang patuh dengan peraturan perusahaan atau dengan kata lain terdapat beberapa karyawan yang belum menerapkan prinsip kehati-hatian, seperti masih ada karyawan yang belum hadir sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Selanjutnya dimensi pada variabel kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata paling rendah adalah pada dimensi pekerjaan itu sendiri yang memiliki nilai rata-rata sebesar 3.49. Kategori pada nilai tersebut berada pada kategori Baik, namun memiliki posisi yang paling rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hal ini dikarenakan bahwa masih terdapat karyawan belum merasa antusias dan proaktif dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Kurangnya keaktifan karyawan dalam pekerjaan dapat menghambat pekerjaan yang akan mereka lakukan, karena hal ini akan menurunkan kepuasan kerja mereka selaku karyawan, sehingga dapat berdampak pada kinerja karyawan dan perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Gibson, *et al* (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja selain dapat mempengaruhi kinerja, hal tersebut juga dapat mempengaruhi perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arif dan Chaosan (2012), menghasilkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rohayati (2017) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Penelitian Pamungkas (2017) juga menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian yang dilakukan Penulis sudah sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yaitu menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi.

Karyawan yang merasa puas atas apa yang ia peroleh dari perusahaan atau organisasi merupakan aset penting yang dimiliki oleh perusahaan. Kepuasan kerja yang tinggi pada perusahaan, maka akan menimbulkan kontribusi atau perilaku yang positif pada pencapaian tujuan organisasi. Salah satu perilaku yang positif tersebut adalah perilaku kewarganegaraan dalam organisasi, yaitu perilaku sukarela yang dilakukan oleh karyawan terhadap perusahaan di luar peran dan tanggung jawab utamanya, biasanya perilaku ini disebut juga dengan *extra-role behavior*.

Terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi di perusahaan, salah satunya dengan konsisten memelihara kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja yang

tinggi maka akan berdampak positif terhadap karyawan itu sendiri maupun bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan karyawan yang merasa puas akan menunjukkan perilaku yang penuh kesediaan terhadap perusahaan, sehingga dalam mengerjakan tugas dan pekerjaan yang bersifat *mandatory* maupun yang sifatnya sukarela, karyawan akan bersedia melakukan hal-hal tersebut dan berperilaku positif terhadap perusahaan. Oleh karena itu, kinerja dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal.

## SIMPULAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi karyawan secara positif dan signifikan pada Departemen *Human Capital* di Divisi *Inflight Catering* PT Aerofood Indonesia sebesar 84,1 %.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi pada Departemen *Human Capital* di PT Aerofood Indonesia (*Inflight Catering Division*). Oleh karena itu, Penulis menyampaikan beberapa saran yang dapat diterapkan bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut.

#### 1. Saran bagi Perusahaan

Perusahaan perlu meningkatkan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi secara optimal melalui sikap *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*, serta dengan memberikan stimulus berupa faktor kepuasan kerja karyawan, seperti memberikan pekerjaan yang sesuai, gaji yang sesuai, promosi jabatan, sikap rekan kerja, supervisi dari atasan, dan kondisi kerja yang memadai. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap perilaku kewarganegaraan dalam organisasi, yaitu sebesar 84,1% dalam penelitian ini. Sehingga dengan meningkatkan dan mempertahankan kepuasan kerja karyawan maka karyawan akan merasa diperhatikan oleh perusahaan dan mereka akan menerapkan perilaku positif bagi perusahaan, yaitu perilaku kewarganegaraan dalam organisasi.

#### 2. Saran bagi Peneliti selanjutnya

Adapun saran yang perlu diperhatikan oleh peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi dan perbandingan untuk membuat penelitian selanjutnya.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas obyek penelitian, misalnya pada departemen/ bidang/ sektor lain, serta dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel lain seperti variabel komitmen organisasi yang dapat memperdalam penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ai Rohayati, 2014, Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior: Studi Kasus pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia, SMART – Study & Management Research, Bandung Business School, Bandung.
- Amna Arif & Aisha Chaosan, 2012, How Job Satisfaction is Influencing The Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Study on Employees Working in Banking Sectors of Pakistan, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Institute of Business & Information Technology University of the Punjab, Pakistan.
- Aridian Adityo Pamungkas, 2017, Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Karyawan PT Brodo Ganesha Indonesia Bandung, Skripsi, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Arif Partono Prasetyo & Haibati Hayuningrat, 2017, Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Harian Umum Fajar Cirebon, *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, Universitas Telkom.

- Betty I. Rahmawati, 2016, Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Organisasi (Studi di Universitas Lampung), Skripsi, Universitas Lampung, Lampung.
- Burhan Bungin, 2005, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Sosial Serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, Kencana, Jakarta.
- Brent W. Robert & Robert Hogan, 2001, *Personality Psychology in the Workplace*, Washington, American Psychological Association.
- Chasan Nafi' & Endang Sri Indrawati, 2017, Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan CV Elfa's Kudus, *Jurnal Empati*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Dennis W. Organ, Philip M. Podsakoff, & Scott B. MacKenzie, 2006, *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Sage Publication, California.
- Direktorat Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Modul Pendekatan, Jenis, dan Metode Penelitian Pendidikan*, Departemen Pendidikan Nasional.
- Eddy Soeryanto Soegoto, 2008, *Marketing Research*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Endah R. Lestari & Nur Kholifatul F. G., 2018, Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan, *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, Universitas Brawijaya.
- Ferry Novliadi, 2006, Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau dari Persepsi terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Persepsi terhadap Dukungan Organisasional, *Psikologia*, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Fred Luthans, 2011, *Organizational Behavior*, McGraw-Hill/Irwin, New York.
- Gary Dessler, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Harnovinsah, 2012, *Metodologi Penelitian*, Pusat Bahan Ajar dan E-learning, Universitas Mercu Buana.
- Jajang Badruzaman, 2012, Pengaruh Budaya Organisasi dan Organization Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya), *Jurnal Akuntansi*, Universitas Siliwangi.
- Jonathan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Kasmir, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, Rajawali, Depok.
- Kuldeep Kumar, Arti Bakhshi, dan Ekta Rani, 2009, Linking the 'Big Five' Personality Domains to Organizational Citizenship Behavior, *International Journal of Psychological*, Universitas Jammu, India.
- Lin NA Van Dyne & Parks, 1995, Extra-role Behaviors: In Pursuit of Construct and Definitional Clarity (A Bridge Over Muddied Waters), *Research in Organizational Behavior*, Washington University.
- Malayu S. P. Hasibuan, 2002, *Manajemen sumber daya manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mark A. Siders, Gerard George, & Ravi Dharwadkar, 2001, The Relationship of Internal and External Commitment Foci to Objective Job Performance Measures, *Academy of Management Journal*, Singapore Management University.
- Marita Ahdiyana, 2010, Dimensi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam Kinerja Organisasi, *Efisiensi*, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Michael Armstrong, 1994, *Performance Management: Key Strategies and Practical Guidelines*, Kogan Page, London.
- Nani Widiawati, 2020, *Metodologi Penelitian*, Edu Publisher, Tasikmalaya.
- Nikolaus Duli, 2019, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*, Deepublish, Yogyakarta.
- Philip M. Podsakoff & Scott B. MacKenzie, 1997, Impact of Organizational Citizenship Behavior and Organizational Performance: A Review and Suggestion for Future Research, *Human Performance*, Indiana University.
- Philip M. Podsakoff, Scott B. MacKenzie, & William H. Bommer, 1996, Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, and Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Management*, Indiana University.

- Philip M. Podsakoff, Scott B. MacKenzie, Julie Beth Paine, & Daniel G. Bachrach, 2000, Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, Indiana University.
- Priyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Zifatama Publishing, Sidoarjo.
- Uma Sekaran & Roger Bougie, 2016, *Research Methods for Business*, John Wiley & Sons Ltd, United Kingdom.
- Soekidjo Notoatmodjo, 2009, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Stephen P. Robbins & Mary Coulter, 2010, *Manajemen*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2017, *Organizational Behavior*, Pearson, England.
- Steve M. Jex & Thomas W. Britt, 2008, *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*, John Willey & Sons Inc, New Jersey.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Thomas S. Bateman & Dennis W. Organ, 1983, Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship". *Academy of Management Journal*, Indiana University, New York.
- Tri Rahmawati & Arik Prasetya, 2017, Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Universitas Brawijaya, Malang.
- Tuti Hartati, 1992, Hubungan Antara Persepsi terhadap Peluang Pengembangan Karir dengan Intensi Turnover pada Karyawan PT. Rajawali Nusantara Indonesia di Jakarta. Skripsi, Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Wael Salah El Din Mohamed, 2016, Investigating the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior among Beni Suef Cement Company Employees, *Arabian J Bus Manag Review*, Cairo University, Mesir.
- Wirawan, 2014, *Teori Kepemimpinan Ilmu Perilaku*, Penerbit Alfabeta, Bandung.