

## PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN OPERATOR GARDU INDUK

Dini Fadillah<sup>1\*</sup>, Cempaka Putrie Dimala<sup>2</sup>, Arif Rahman Hakim<sup>3</sup>  
Fakultas Psikologi Universitas Buana Perjuangan, Karawang

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja pada operator gardu induk di Daerah Karawang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling total dengan jumlah sampel 147 orang. Alat ukur yang digunakan adalah *Job Satisfaction Scale* dari Spector yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan kerja dan OCB menggunakan skala yang dikembangkan oleh Organ dan diidentifikasi oleh Podsakoff, dkk. Analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh 76,4 persen terhadap kepuasan kerja karyawan. Perusahaan diharapkan dapat menciptakan budaya kerja yang mendorong tumbuhnya OCB untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

**Kata kunci:** Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Gardu Induk Daerah Karawang

### Abstract

This study aims to examine the effect of organizational citizenship behavior (OCB) on job satisfaction at substation operators in the Karawang area. The sampling technique used in this study is the total sampling technique with a total sample of 147 people. The measuring tool used is the Job Satisfaction Scale from Spector which is used to measure job satisfaction and OCB variables using a scale developed by Podsakoff, et al. Data analysis used simple linear regression. The results show that OCB has an influence of 76.4 percent on job satisfaction. Companies are expected to create work culture that promotes OCB in order to improve employee's job satisfaction.

**Keywords:** Job Satisfaction, *Organizational Citizenship Behavior*, Karawang Regional Substation

---

#### \*Corresponding Author:

Dini Fadillah  
Fakultas Psikologi Universitas Buana Perjuangan, Karawang  
Email: [ps17.dinifadillah@mhs.ubpkarawang.ac.id](mailto:ps17.dinifadillah@mhs.ubpkarawang.ac.id)

#### Article History

Submitted: 27 Juni 2023  
Accepted: 03 Maret 2024  
Available online: 15 Maret 2024

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan peran penting di dalam sebuah perusahaan, perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik, maka akan meningkatkan keefektifan perusahaan sehingga akan membawa perusahaan pada keberhasilan (Akbar, 2018; Mangkunegara, 2017). Sumber daya manusia yang baik di dapat ketika perusahaan peduli terhadap kebutuhan karyawan nya seperti, memfasilitasi pelatihan untuk karyawan, memperhatikan kebutuhan karyawan baik dari materi atau kesehatan serta keamanan kerja (Kawiana, 2020; Rostandi & Senen, 2021). Karyawan mendapatkan fasilitas yang baik dari perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan bekerja secara maksimal dan menghasilkan perkembangan yang positif bagi perusahaan (Akbar, 2018; Sihaloho & Siregar, 2019).

Pekerja yang puas berkemungkinan besar akan berbicara secara positif tentang perusahaan, membantu rekan yang lain dan menunjukkan performa kerja yang melampaui standar minimum yang telah ditetapkan. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting untuk dibahas, karena terbukti besar manfaatnya baik itu untuk kepentingan pribadi pekerja maupun untuk kepentingan perusahaan itu sendiri (Qustolani, 2020; Rostandi & Senen, 2021).

Spector (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang

tentang pekerjaannya, sejauh mana orang menyukai (kepuasan) dan tidak menyukai (ketidakpuasan) pekerjaan mereka. Lebih lanjut Spector (2022) menjelaskan kepuasan kerja adalah sikap yang mencerminkan evaluasi orang terhadap pekerjaannya sepanjang kontinum dari yang menguntungkan hingga yang tidak menguntungkan.

Kepuasan karyawan dapat memaksimalkan keuntungan perusahaan melalui empat cara yaitu, karyawan yang puas akan bekerja dengan maksimal, karyawan yang puas cenderung lebih produktif, karyawan yang puas akan bekerja lebih lama diperusahaannya dan karyawan yang puas akan menciptakan pelanggan yang puas juga (Sari, 2019). Selaras dengan pendapat yang menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan yang rendah akan merugikan perusahaan, seperti produktivitas kerja karyawan yang rendah, *turn over* tinggi dan menurunnya laba perusahaan. Aspek dari kepuasan kerja yaitu *pay, promotion, supervision, benefits, contingent rewards, operating procedures, coworkers, nature of work* dan *communication* (Spector, 2022).

George dan Jones (dalam Moningka, dkk 2021) berpendapat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah *organizational citizenship behavior* (OCB). Penelitian sebelumnya (Ritonga, 2018; Lukito, 2020; Prasetyo & Hayuningrat, 2017; Huda, 2018) juga menunjukkan hasil yang signifikan dan positif *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja. Hal ini

## PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KEPUASAN KERJA OPERATOR GARDU INDUK DI DAERAH KARAWANG

Dini Fadillah, Cempaka Putrie Dimala, Arif Rahman Hakim

---

didukung oleh penelitian yang dilakukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Pekerja yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan berusaha untuk bekerja secara maksimal untuk membantu tercapainya kepentingan dan tujuan perusahaan. *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal dan secara keseluruhan mempromosikan fungsi organisasi yang efisien dan efektif (Lestari & Ghaby, 2018).

Dari hasil literatur, dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Pekerja yang merasa puas dengan pekerjaannya akan berkeinginan organisasinya tumbuh menjadi organisasi yang besar untuk saat sekarang maupun di masa yang akan datang. Sehingga pekerja tidak hanya fokus pada hasil dari implementasi kinerjanya, tetapi juga akan lebih berkonsentrasi pada penyelesaian tugas dari rekan kerja dan kesuksesan organisasi. Dimensi dari *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu perilaku pekerja yang mementingkan orang lain (*altruism*), menghindari masalah dengan rekan kerja (*courtesy*), toleransi yang tinggi (*sportsmanship*), peduli terhadap perkembangan perusahaan (*civic virtue*) serta perilaku yang melebihi standar minimal (*conscientiousness*) yang semakin baik akan

mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Onsardi, 2020; Sunarsih, 2018).

Hasil survey pra penelitian dan data hasil survey menunjukkan bahwa sebanyak 75% atau rata-rata responden menjawab di level merasa cukup puas, sehingga peneliti berharap kepuasan kerja karyawan bisa ditingkatkan pada level puas atau sangat puas.

Perusahaan diperlukan untuk memperhatikan kepuasan kerja para pekerjanya dengan tujuan untuk menciptakan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB), karena perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) ini mampu menciptakan interaksi yang baik antara karyawan dengan rekan kerja dan karyawan dengan pimpinan (Nurjanah et al., 2020; Wiefek & Heinitz, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Putri & Supriadi, 2022). Selain itu, kepuasan organisasi dan Komitmen organisasi berpengaruh positif pada kepuasan kerja (Unais, 2020). Perbedaan penelitian ini pada penelitian sebelumnya, pada penelitian ini memiliki tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja pada operator gardu Induk di wilayah Karawang.

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KEPUASAN KERJA  
OPERATOR GARDU INDUK DI DAERAH KARAWANG**

Dini Fadillah, Cempaka Putrie Dimala, Arif Rahman Hakim

**METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei korelasional (Sugiyono, 2019). Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada sampel tertentu, analisis data bersifat statistik dan dengan tujuan menggambarkan dan menguji hipotesis (Sugiyono, 2018). Subjek penelitian yaitu operator gardu induk di Daerah Karawang yang berjumlah 147 orang dimana sebanyak 86% berjenis kelamin laki-laki dan dari rentang 18-50 tahun rata-rata di usia 24-29 tahun sebesar 39%. Pada penelitian ini menggunakan alat ukur skala adaptasi yang telah dikembangkan oleh Spector (2022) yaitu *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang telah

diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia pada variabel kepuasan kerja. Alat ukur ini memiliki 9 aspek dengan 36 butir aitem. Skor reliabilitas alat ukur ini adalah 0,94. Kemudian pada variabel *organizational citizenship behavior* menggunakan skala yang dikembangkan oleh Organ dan diidentifikasi oleh Poldsakolff, dkk. yang telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia. Alat ukur ini memiliki 24 butir aitem dari 5 aspek dan telah dilakukan *tryout* dengan hasil dari 24 butir aitem tersebut tidak ada yang gugur dengan skor reliabilitas *cronbach's alpha* 0,89 atau > 0,70 dimana skor tersebut adalah skor minimum koefisien reliabilitas (Suwendra, 2018).

**HASIL**

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada operator gardu

induk di Daerah Karawang. Hasil penelitian ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1**  
**Uji Kategorisasi**

Kepuasan kerja			
Skor	Frekuensi	Persentasi (%)	Kategori
X < 102	23	16	Rendah
102 ≤ X ≤ 112	102	69	Sedang
112 ≤ X	22	15	Tinggi
Jumlah	147	100	

  

Organizational citizenship behavior			
Skor	Frekuensi	Persentasi (%)	Kategori
X < 65	20	14	Rendah
65 ≤ X ≤ 75	108	73	Sedang
75 ≤ X	19	13	Tinggi
Jumlah	147	100	

Berdasarkan hasil kategorisasi dalam penelitian ini yang tampak pada tabel 1 dapat

diketahui bahwa 14% responden dengan tingkat OCB yang rendah, 73% responden

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KEPUASAN KERJA  
OPERATOR Gardu Induk Di Daerah Karawang**

Dini Fadillah, Cempaka Putrie Dimala, Arif Rahman Hakim

dengan tingkat OCB sedang dan 13% responden dengan tingkat OCB tinggi. Kemudian hasil kategorisasi variabel kepuasan kerja terdapat 16% responden dengan tingkat

kepuasan kerja rendah, 69% responden dengan tingkat kepuasan kerja sedang dan 15% responden dengan tingkat kepuasan kerja tinggi.

**Tabel 2**  
**Uji Hipotesis**

Uji Hipotesis/Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE
H <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	5.337
H <sub>1</sub>	0.874	0.764	0.763	2.599

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,764. Maka dapat disimpulkan bahwa OCB memiliki pengaruh sebesar 76,4% terhadap kepuasan kerja, selebihnya 23,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## DISKUSI

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 76,4% terhadap kepuasan kerja dan sebesar 24,6% karena variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik karyawan menerapkan *organizational citizenship behavior* maka semakin tinggi juga kepuasan kerja pada karyawan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja. Semakin baik *organizational citizenship behavior* diterapkan oleh karyawan, maka akan semakin tinggi kepuasan kerja (A. Anwar, 2021; Lestari & Ghaby, 2018).

Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menciptakan perilaku *organizational citizenship behavior*, perilaku *organizational citizenship behavior* ini mampu menciptakan hubungan yang baik antar karyawan, sehingga mampu menciptakan kerjasama yang baik dan akan membuat perkembangan yang positif untuk perusahaan. Sebaliknya, karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah cenderung akan bekerja dengan tidak maksimal seperti beristirahat melebihi batas waktu yang ditentukan, tidak menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan sikap negatif lainnya yang akan merugikan perusahaan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), budaya organisasi berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), dan budaya organisasi berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Husodo, 2018)

Posisi kepuasan kerja dalam membentuk *organizational citizenship behavior* sangat penting, karena kepuasan kerja memiliki

## PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KEPUASAN KERJA OPERATOR GARDU INDUK DI DAERAH KARAWANG

Dini Fadillah, Cempaka Putrie Dimala, Arif Rahman Hakim

aspek-aspek yang menunjukkan kepuasan kerja yang tinggi, antara lain : merasa puas terhadap pekerjaannya, kepuasan akan gaji yang diterima, hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan, dan memiliki kesempatan promosi (R. Anwar, 2018; Fitrianasari et al., 2017; Lestari et al., 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh pada kinerja karyawan (Lukito, 2020). Pihak perusahaan harus mempersiapkan suasana kerja yang dapat meningkatkan kepuasan kerja di perusahaan jika ingin karyawannya berperilaku *organizational citizenship behavior* (Ardianwiliandri et al., 2019). Hasil riset lainnya menunjukkan bahwa orang-orang dengan kepuasan kerja yang tinggi akan melakukan perilaku-perilaku baik diluar *job description* (Lestari et al., 2018). Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan salah satunya terkait faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja operator gardu induk di daerah Karawang, sebaiknya juga meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat pengaruh signifikan antara variabel *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja. Semakin baik karyawan menerapkan *organizational citizenship behavior* maka akan semakin tinggi juga kepuasan kerja karyawan. Suasana kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, sehingga akan mendukung karyawan

berperilaku *organizational citizenship behavior*. Karyawan dengan perilaku *organizational citizenship behavior* akan bekerja dengan maksimal dan akan membuat perkembangan positif bagi perusahaannya.

Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan responden lebih banyak dengan melakukan penelitian tidak hanya di Gardu Induk Daerah Karawang agar mendapatkan hasil penelitian lebih baik lagi, sehingga bisa memberikan gambaran tentang kepuasan kerja pada operator gardu induk di daerah lainnya di Indonesia.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2018). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kerja. *Jiganis*, 3(2), 1–17.
- Anwar, A. (2021). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Juripol*, 4(1). <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.10963>
- Anwar, R. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2).
- Ardianwiliandri, R., Efranto, R. Y., & Handini, A. (2019). Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Pendekatan Human Resources Scorecard. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 6(3). <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v6i3.4244>
- Fitrianasari, D., Nimran, U., & Utami, H. (2017). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan. *Profit (Jurnal ...)*, 7.
- Husodo, Y. R. P. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KEPUASAN KERJA  
OPERATOR GARDU INDUK DI DAERAH KARAWANG**

Dini Fadillah, Cempaka Putrie Dimala, Arif Rahman Hakim

---

- Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Jatim Indo Lestari. *Agora*, Vol. 6(1).
- Kawiana, I. G. P. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia, "MSDM" Perusahaan. In *UNHI Press*.
- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). The Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employee's Job Satisfaction and Performance. *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116–123. <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2018.007.02.6>
- Lestari, E. R., Kholifatul, N., & Ghaby, F. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan The Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employee's Job Satisfaction and Performance. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 7.
- Lukito, R. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo. *Agora*, 8(2).
- Mangkunegara, A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Moningka, C., Wardani, L. M. I., Simarmata, N. I. P., Harmoko, A. R., Setiabudi, A., Mulia, D. D. A., Mailani, L., Wijayani, M. R., Rocky, R., Wicaksana, S. A., & Syahtiani, Y. (2021). *Psikologi Industri dan Organisasi*. December, 473.
- Nurjanah, S., Pebianti, V., & Handaru, A. W. (2020). The influence of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the inspectorate general of the Ministry of Education and Culture. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1793521>
- Onsardi, O. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Modul Kuliah MSDM International*.
- Putri, F. R., & Supriadi, Y. N. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Patra Badak Arun Solusi. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 18(1). <https://doi.org/10.29406/jmm.v18i1.3707>
- Qustolani, A. (2020). Pengaruh Keadilan Prosedural Partisipatif Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Maro: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, 3(2).
- Rostandi, R. M., & Senen, S. H. (2021). Pengaruh kepuasan kerja dan reward system terhadap turnover intention. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 12(2).
- Sari, N. K. (2019). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(1). <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v7i1.4714>
- Sihaloho, R. D., & Siregar, H. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Super Setia Sagita Medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2).
- Spector, P. E. (2022). *Job Satisfaction: From Assessment To Intervention*. <https://doi.org/10.4324/9781003250616>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Penerbit Alfabeta.
- Sunarsih, N. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi: Strategi Meningkatkan Kemampuan Daya Saing Perusahaan. *Jurnal Akrab Juara*, 3(1).
- Suwendra, I. W. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan,

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KEPUASAN KERJA  
OPERATOR GARDU INDUK DI DAERAH KARAWANG**

Dini Fadillah, Cempaka Putrie Dimala, Arif Rahman Hakim

---

Kebudayaan, dan Keagamaan. In  
*NilaCakra Publishing House, Bandung.*

Unais, I. N. (2020). Kerangka Konseptual Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviuor ( OCB ). *Youth & Islamic Economic Journal*, 1(2).

Wiefek, J., & Heinitz, K. (2021). The common good balance sheet and employees' perceptions, attitudes and behaviors. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3).  
<https://doi.org/10.3390/su13031592>