

EFFECT OF JOB SATISFACTION AND GRATITUDE ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Afifah Fauziyyah
afifah.fauziyyah.af@gmail.com
Anggota HIMPSI Provinsi Banten

Liany Luzvinda
vindarahel@gmail.com
Fakultas Psikologi UIN Syarif
Hidayatullah Jakarta

Abstract

This research aimed to examine the effect of job satisfaction (the nature of work, promotions, awards, salary, supervision, operational procedures, benefits, co-workers, and communications) and gratitude towards organizational citizenship behavior. Samples in this study as many as 200 employees of Gojumong Restaurant. The approach taken is a quantitative approach, using multiple regression analysis. The results of this study indicate that there is significant influence of variables job satisfaction and gratitude to the organizational citizenship behavior. Minor hypothesis test results showed that artifacts are three variables that significantly affect organizational citizenship behavior, namely co-workers and the communication of job satisfaction variables and gratitude. The implications of this research can provide input to the company to add a program to strengthen the relationships between employees, such as recreation, habituation communication on superiors to subordinates and vice versa, and so the reminder to always remind the gratitude like, words or pictures that can grow gratitude on each employee posted in the locker.

Keyword: *organizational citizenship behavior, job satisfaction, gratitude.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja (sifat pekerjaan, promosi, penghargaan, gaji, supervisi, prosedur operasional, tunjangan, rekan kerja, dan komunikasi) dan rasa syukur terhadap organizational citizenship behavior (OCB). Sampel penelitian sebanyak 200 karyawan Restoran Gojumong. Pendekatan penelitian yaitu pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel kepuasan kerja dan rasa syukur terhadap organizational citizenship behavior. Hasil uji hipotesis minor menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel yang signifikan mempengaruhi OCB, yaitu rekan kerja dan komunikasi dari variabel kepuasan kerja dan variabel rasa syukur. Implikasi penelitian ini yaitu dapat memberi masukan pada perusahaan untuk menambah program yang dapat mempererat hubungan antar karyawan seperti, rekreasi, pembiasaan komunikasi atasan dan bawahan, serta agar adanya pengingat untuk selalu mengingatkan dengan kebersyukuran seperti, kata atau gambar yang dapat menumbuhkan syukur pada setiap karyawan yang ditempel di loker karyawan.

Kata kunci: *organizational citizenship behavior, kepuasan kerja, rasa syukur.*

Diterima: 03 Januari 2017

Direvisi: 07 Februari 2017

Disetujui: 15 Maret 2017

PENDAHULUAN

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan faktor penting yang dapat berkontribusi bagi kesuksesan industri (Organ, 1988). Dalam industri yang dinamis seperti sekarang ini, tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, industri menjadi sangat membutuhkan individu yang mampu menampilkan perilaku OCB yang baik, seperti membantu individu lain dalam tim, memajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, serta menghindari konflik yang tidak perlu. Industri membutuhkan individu yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan (Robbins dan Judge, 2008). Dalam organisasi, perilaku individu yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB).

OCB merupakan perilaku pilihan dan inisiatif individu, tidak berkaitan dengan sistem *reward* atau penghargaan formal organisasi tetapi mampu meningkatkan efektifitas organisasi (Andriani, 2012). Senada dengan Andriani (2012), Budiharjo (2004) mengemukakan bahwa OCB memiliki karakteristik perilaku sukarela yang tidak termasuk dalam uraian jabatan (*extra role behavior*), perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kinerja.

Didapatkan hasil observasi dan wawancara pada karyawan restoran, bahwa terdapat karyawan yang tidak ingin membantu karyawan lain yang belum menyelesaikan pekerjaannya ketika sedang melakukan persiapan pagi sebelum restoran dibuka. Kemudian, juga terdapat karyawan yang keberatan ketika diminta untuk *over time* walaupun ada bayaran tambahan untuk karyawan yang mengambil *over time*. Namun, bagi karyawan bayaran tambahan yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan yang harus dikerjakan. Dengan demikian karyawan yang terus-menerus diminta untuk *over time* merasa diperlakukan tidak adil karena karyawan yang tidak dekat dengan atasannya lebih sering diminta untuk *over time*, sedangkan yang lebih dekat dengan atasannya jarang diminta untuk *over time*. Berdasarkan uraian hasil observasi dan wawancara di atas, perilaku yang ditunjukkan karyawan merupakan perilaku OCB yang rendah.

KAJIAN TEORI

Perilaku OCB individu penting diperlukan demi kemajuan setiap industri, karena perilaku *extra role* dilakukan oleh individu ketika merasa puas dengan pekerjaannya. Individu yang puas dengan pekerjaannya akan datang tepat waktu, melakukan pekerjaannya dengan baik, membantu individu lain walaupun bukan tanggung jawabnya serta tetap menjaga nama baik perusahaan. Perilaku individu yang puas akan menunjukkan OCB juga dijelaskan oleh Robbin dan Judge (2007) yaitu bahwa kepuasan kerja merupakan penentu utama OCB.

Selanjutnya Robbins (2008) menjelaskan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai suatu perasaan individu secara umum yang dikaitkan dengan pekerjaan. Kepuasan yang diartikan sebagai perasaan positif ataupun negatif yang muncul dalam diri karyawan sebagai wujud atas perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap kondisi pekerjaan yang dihadapi dapat

menimbulkan dorongan dalam diri individu untuk berperilaku tertentu. Kinerja individu akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja. Ketika individu merasakan puas terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka individu akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya. Begitu juga ketika individu mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi, maka individu akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap industrinya (Koesmono, 2005). Dalam hal ini dapat dipahami bahwa kepuasan kerja dapat mengarahkan perilaku individu di dalam menjalankan pekerjaannya.

Didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB sebesar 12,85% (Rohayati, 2014). Hal ini berarti tinggi rendahnya OCB sebagai akibat dari tinggi rendahnya kualitas kepuasan kerja. Semakin tinggi kualitas kepuasan kerja, mengakibatkan OCB yang tinggi. Sedangkan, semakin rendah kualitas kepuasan kerja individu, mengakibatkan OCB yang rendah pula.

Hasil yang serupa juga didapatkan dalam penelitian Sambung (2011) yang menunjukkan bahwa semakin puas individu terhadap pekerjaannya maka semakin meningkat pula OCB yang ditampakan, seperti lebih proaktif, lebih komunikatif, meningkatnya kinerja individu yang melebihi standar minimum, berpartisipasi secara sukarela terhadap fungsi industri secara profesional dan meningkatkan perilaku individu yang sabar, bijaksana, arif, serta menghindari untuk membuat isu yang tidak baik. Individu yang puas pada pekerjaannya, puas dengan gaji yang diterima, puas dengan pengawasan yang dilakukan, puas dengan kesempatan promosi dan puas dengan rekan kerja di dalam organisasi cenderung untuk menunjukkan OCB, seperti membantu individu lain, memberikan dorongan atau motivasi kepada individu lain untuk mencapai kinerja yang lebih baik serta berkomunikasi dan berinteraksi dengan individu sekitar secara sukarela.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang dapat membentuk OCB individu. Adanya anggapan bahwa kepuasan kerja merupakan penentu utama OCB individu sangatlah logis. Dapat dipahami bahwa ketika individu merasa puas maka ada kecenderungan untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja individu melampaui perkiraan normal. Bahkan lebih dari itu individu yang puas lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena ingin mengulang pengalaman positif yang telah dirasakan (Robbins, 2013).

Pada umumnya pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dapat digambarkan ketika individu memiliki relasi yang baik dengan rekan kerja, merasa aman di lingkungan kerja. Aamodt Michael. G, (2010) menerangkan bahwa individu juga akan lebih puas dengan pekerjaan ketika tugas yang diberikan menyenangkan, menyenangkan dalam segi setiap tipe individu. Dalam kondisi kepuasan kerja yang baik, individu mengharapkan industri juga menjadi tempat kerja yang baik. Dengan demikian, pada saat individu merasa bahwa tempat kerjanya adalah tempat yang baik maka ada kecenderungan untuk menjaga kesuksesan industri tempat individu bekerja. Karyawan secara sukarela mau membantu rekan kerja

yang berhubungan dengan pekerjaannya, serta menjalankan pekerjaannya secara kreatif agar kinerja industri terjaga bahkan meningkat. Widyanto et al dalam penelitian terhadap karyawan *cleaning service* ISS Surabaya menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB individu. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja maka semakin tinggi OCB individu. Tidak hanya pada OCB, kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan *cleaning service* ISS Surabaya. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja dapat mempengaruhi komitmen organisasional karyawan.

Namun, ditemukan hasil yang berbeda pada penelitian Ningsih & Arsanti (2014), bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Dari hasil yang diperoleh dapat dipahami bahwa kepuasan kerja yang dimiliki dalam diri individu terhadap pekerjaannya tidak serta merta mempengaruhi individu untuk memunculkan perilaku *extra role* atau OCB. Kepuasan kerja yang dibangun atas kepuasan individu terhadap kompensasi yang diberikan, sifat pekerjaan yang dihadapi, hubungan yang baik dengan rekan kerja, kepenyeliaan dan kesempatan promosi yang disediakan ternyata belum mampu untuk mendorong individu untuk berperilaku *extra role* atau OCB. Dengan demikian, banyak faktor lain yang dapat lebih menjelaskan OCB individu. Adanya perbedaan status individu di tempat kerja yaitu kontrak atau tetap juga dipercaya mempunyai kontribusi terhadap OCB individu.

Selain kepuasan kerja, rasa syukur juga memiliki pengaruh terhadap OCB yang disebutkan dalam penelitian McCullough, Kilpatrick, Emmons, & Larson (2001) bahwa rasa syukur dapat meningkatkan perilaku prososial atau telah ditemukan bahwa rasa syukur dapat meningkatkan perilaku menolong pada orang lain. Lambert & Fincham (2011) juga menyebutkan bahwa figur rasa syukur muncul pada pengalaman positif yang dialami individu. Dengan bersyukur, individu akan disentuh dalam aspek kognisi (cara berpikir), emosi (berempati) serta spiritual (keyakinan). Menurut Emmons (2003) rasa syukur merupakan rasa terima kasih dan penghargaan atas keuntungan yang diterima secara interpersonal atau transpersonal dari Tuhan. Melalui bersyukur individu juga dapat mencoba untuk melihat kondisi yang dialaminya dengan sudut pandang yang lebih positif sehingga merasa tidak terbebani dengan situasi yang ada bahkan dapat termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dengan rasa terima kasih atas anugerah berupa situasi yang diterima.

Farhanah Murniasih (2013) dalam penelitian menyebutkan bahwa rasa syukur memang suatu hal yang bersifat subjektif, untuk bersyukur tidak perlu menunggu mempunyai banyak harta atau membandingkan apa yang kita dapatkan dengan yang orang lain dapatkan, tetapi dengan mengaggap bersyukur sebagai penghayatan subjektif yang dapat membawa individu menjadi sejahtera. Konsep syukur merupakan pengaruh moral yang berfungsi untuk memotivasi individu untuk terlibat dalam perilaku prososial dan bertindak sebagai barometer moral yang menyediakan afeksi positif (Anderson dkk, 2006).

Senada dengan pernyataan di atas, Emmons dan McCullough (2003) menemukan bahwa individu yang bersyukur tidak hanya menunjukkan keadaan mental yang lebih positif (misalnya antusias, tekun, dan penuh perhatian), tetapi

juga lebih murah hati, peduli, dan membantu orang lain. Rasa syukur juga merupakan kecenderungan individu menunjukkan respon terhadap segala yang terjadi di sekitar dengan adanya rasa terima kasih terhadap individu lain. Rasa syukur pada diri individu biasanya ditunjukkan dengan sikap positif terhadap lingkungan seperti memberi kenyamanan dengan perasaan cinta dan kasih sayang terhadap individu lain, membantu individu lain, memiliki niat baik untuk berbagi dan sebagainya.

Pernyataan di atas sesuai dengan hasil observasi dan wawancara pada karyawan Restoran, bahwa terdapat karyawan yang memaknai kebersyukuran atas pekerjaannya dengan cara berbagi kepada karyawan lain, seperti membawakan makanan maupun saling mengasihi antar karyawan, karena sebagian besar waktu dalam sehari-hari dihabiskan untuk berada di tempat kerja. Walaupun ditemukan beberapa karyawan yang menggerutu ketika ditanyakan perihal gaji, menandakan ketidakpuasan terhadap gaji dan mengakibatkan kurangnya kebersyukuran terhadap apa yang diterima.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis ingin menguji bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan rasa syukur terhadap OCB. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian sebelumnya yang telah dilakukan terkait dengan OCB.

METODE PENELITIAN

Populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel

Penelitian ini menggunakan populasi karyawan Restoran Gojumong sebanyak 217 individu, yang terdiri dari 80 karyawan cabang Jakarta, 77 karyawan cabang Cikarang dan 60 karyawan cabang Surabaya. Karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dengan level *supervisor* ke bawah dan sudah bekerja minimal 1 bulan. Jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak 200 individu dari total populasi sebanyak 217 individu. Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dan metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena hanya karyawan yang sesuai dengan karakteristik penelitian yang dapat dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Instrumen Penelitian

Terdapat tiga alat ukur yang digunakan penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Skala pengukuran OCB

Skala pengukuran OCB yang dikembangkan oleh Podsakoff, MacKenzie, Moorman & Fetter (1990) untuk menilai OCB individu. Hal ini dilakukan mengingat bahwa pengukuran OCB yang dikembangkan oleh Podsakoff, MacKenzie, Moorman & Fetter (1990) sudah mencakup bagian dari penilaian OCB dengan lima dimensi yang digunakan, seperti *Altruism*, *Courtesy*, *Civic Virtue*, *Conscientiousness* dan *Sportmanship* yang dikembangkan oleh Organ. Skala ini terdiri dari 24 item, 5 item mengukur dimensi *altruism*, 5 item mengukur dimensi *courtesy*, 4 item mengukur dimensi *civic virtue*, 5 item mengukur dimensi *conscientiousness* dan 5 item lainnya mengukur dimensi *sportmanship* serta menggunakan skala model likert dengan empat pilihan jawaban.

2. Job Satisfaction Survey

Skala yang diadaptasi dari skala baku “*Job Satisfaction Survey*” yang dibuat oleh Paul E. Spector (1997). *Job satisfaction survey* mengukur sembilan dimensi dalam kepuasan kerja, yaitu: sifat pekerjaan, promosi, penghargaan, gaji, supervisi, prosedur operasional, tunjangan, rekan kerja, dan komunikasi. Skala ini terdiri dari 36 item, 4 item mengukur dimensi sifat pekerjaan, 4 item mengukur dimensi promosi, 4 item mengukur dimensi penghargaan, 4 item mengukur dimensi gaji, 4 item mengukur dimensi supervisi, 4 item mengukur dimensi prosedur operasional, 4 item mengukur dimensi tunjangan, 4 item mengukur dimensi rekan kerja, dan 4 item mengukur dimensi komunikasi, serta menggunakan skala model likert dengan empat pilihan jawaban.

3. Skala rasa syukur

Pada skala syukur, menggunakan skala yang diadaptasi berdasarkan dimensi rasa syukur Makhdlori (2008), yaitu bersyukur dengan hati, lisan, dan perbuatan. Skala ini terdiri dari 12 item serta menggunakan skala model likert dengan empat pilihan jawaban.

HASIL PENELITIAN

Gambaran subjek penelitian

Total sampel pada penelitian ini sebanyak 200 responden. Berdasarkan usia didominasi oleh rentang usia dewasa awal (20-40 tahun) sebanyak 172 responden (86%). Berdasarkan lama bekerja didominasi oleh subjek yang bekerja selama 1-2 tahun berjumlah 75 responden (37,5%). Kemudian berdasarkan status pernikahan terlihat didominasi oleh 117 responden (58,5%) yang belum menikah.

Tabel 1
Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden		N	N (%)
Usia	Remaja Akhir	27	13,5
	Dewasa Awal	172	86
	Dewasa Madya	1	0,5
	Total	200	100,0
Lama Bekerja	< 1 tahun	57	28,5
	1- 2 tahun	75	37,5
	2- 3 tahun	47	23,5
	> 3 tahun	21	10,5
	Total	200	100,0
Status Pernikahan	Menikah	72	36
	Belum Menikah	117	58,5
	Bercerai	11	5,5
	Total	200	100,0

Hasil uji hipotesis

1. Analisis Regresi

Tabel 2

R-Square

Model	R	R Square	Adj R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 ^a	.357	.323	7.41939

a. Predictors: (Constant), SYUKUR, PRO, SUP, PO, KOM, RK, PENG, SP, TUN, GJI

Berdasarkan data pada tabel *R-Square* diketahui bahwa perolehan *R-square* sebesar 0,357 atau 35,7%. Artinya proporsi varians dari OCB yang dijelaskan oleh *independent variable* sebesar 35,7% sedangkan 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

2. Anova keseluruhan IV terhadap DV

Tabel 2

Tabel Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5769.144	10	576.914	10.480	.000 ^b
1 Residual	10403.947	189	55.047		
Total	16173.091	199			

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors: (Constant), SYUKUR, PRO, SUP, PO, KOM, RK, PENG, SP, TUN, GJI

Berdasarkan tabel di anova diketahui bahwa nilai p (sig) pada kolom paling kanan adalah sebesar 0,000 atau dengan nilai $p < 0,05$. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan dari seluruh *independent variable* terhadap OCB diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari sifat pekerjaan, promosi, penghargaan, gaji, supervisi, prosedur operasional, tunjangan, rekan kerja, komunikasi dan rasa syukur terhadap OCB.

Koefisien Regresi

Hasil dari koefisien regresi yaitu terdapat tiga variabel yang signifikan mempengaruhi OCB, yaitu rekan kerja dengan signifikansi 0.048, komunikasi dengan signifikansi 0.049 dan rasa syukur dengan signifikansi 0.000. untuk lebih jelas dapat melihat tabel di bawah ini.

Tabel 3
Koefisien Regresi

Model	<i>Un-Std Coeff</i>		<i>Std Coeff</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	B	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (Constant)	17.316	7.957		2.176	.031
Sifat pekerjaan	.070	.084	.063	.837	.404
Promosi	.023	.080	.020	.291	.771
Penghargaan	.011	.062	.011	.175	.862
Gaji	.058	.092	.055	.627	.532
Supervisi	.043	.059	.044	.728	.467
Prosedur	.074	.057	.078	1.282	.202
Tunjangan	.032	.080	.032	.397	.692
Rekan kerja	.118	.059	.126	1.994	.048*
Komunikasi	.129	.065	.130	1.981	.049*
Syukur	.373	.097	.383	3.829	.000*

a. Dependent Variable: OCB

Proporsi Varians

Untuk proporsi varians dari setiap *independent variable* terhadap OCB terdapat delapan variabel yang secara signifikan memberikan sumbangan yaitu:

1. Variabel sifat pekerjaan memberikan sumbangan sebesar 5,7% dalam varians OCB. Sumbangan signifikan secara statistik dengan $F=12,041$ dan $df_2=198$.
2. Variabel penghargaan memberikan sumbangan sebesar 4,6% dalam varians OCB. Sumbangan signifikan secara statistik dengan $F=10,174$ dan $df_2=196$.
3. Variabel gaji memberikan sumbangan sebesar 8,5% dalam varians OCB. Sumbangan signifikan secara statistik dengan $F=20,591$ dan $df_2=195$.
4. Variabel prosedur operasional memberikan sumbangan sebesar 2,1% dalam OCB. Sumbangan signifikan secara statistik dengan $F=5,272$ dan $df_2=193$.
5. Variabel tunjangan memberikan sumbangan sebesar 2,3% dalam varians OCB. Sumbangan signifikan secara statistik dengan $F=5,778$ dan $df_2=192$.
6. Variabel rekan kerja memberikan sumbangan sebesar 2,5% dalam varians OCB. Sumbangan signifikan secara statistik dengan $F=6,594$ dan $df_2=191$.
7. Variabel komunikasi memberikan sumbangan sebesar 3,9% dalam varians OCB. Sumbangan signifikan secara statistik dengan $F=10,674$ dan $df_2=190$.
8. Variabel rasa syukur memberikan sumbangan sebesar 5% dalam varians OCB. Sumbangan signifikan secara statistik dengan $F=14,663$ dan $df_2=189$.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada bab 4, kesimpulan dari penelitian ini adalah “terdapat pengaruh yang signifikan variabel kepuasan kerja (sifat pekerjaan, promosi, penghargaan, gaji, supervisi, prosedur operasional, tunjangan, rekan kerja, komunikasi) dan rasa syukur terhadap OCB”. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan pada kepuasan kerja (sifat pekerjaan, promosi, penghargaan, gaji, supervisi, prosedur

operasional, tunjangan, rekan kerja, komunikasi) dan rasa syukur terhadap OCB, diterima. Berdasarkan proporsi varians seluruhnya, OCB dipengaruhi oleh *independent variable* (kepuasan kerja dan rasa syukur) sebesar 35,7%, sedangkan 64,3% sisanya dapat dijelaskan dengan variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Jika dilihat dari nilai koefisien regresi, didapatkan tiga variabel yang signifikan mempengaruhi OCB individu, yaitu rekan kerja senilai 11,8%, komunikasi senilai 12,9% dan rasa syukur senilai 33,7%.

Diskusi

Penelitian ini merupakan sebuah usaha untuk menjawab masalah yang peneliti rumuskan, khususnya dalam melihat OCB. Sebab, pada dasarnya individu merupakan subjek utama dalam kajian penelitian, serta pelaku utama dalam kegiatan industri dan organisasi, sehingga penting untuk diberikan perhatian yang lebih mengenai hal yang bersifat personal pada individu itu sendiri. Hal yang bersifat personal dikaitkan dengan aktivitasnya, termasuk dalam sikap kerja diluar kewajiban kerja formal individu namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif.

Penelitian ini memaparkan hasil bahwa variabel rekan kerja yang merupakan dimensi dari kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap OCB. Nilai koefisien regresi menunjukkan arah positif, serta dapat diartikan bahwa semakin baik hubungan individu dengan rekan kerjanya maka semakin tinggi OCB individu yang dimunculkan, individu yang mendapatkan dukungan dari rekan kerja di tempat bekerja mempunyai kemampuan *coping negative effects* yang baik dan hubungan yang baik sehingga dapat berdampak pada kenyamanan individu dan perilaku sukarela membantu rekan kerja dalam bekerja, karena kepuasan yang diartikan sebagai perasaan positif ataupun negatif yang muncul dalam diri individu merupakan perwujudan atas perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap kondisi pekerjaan yang dihadapi serta dapat menimbulkan dorongan dalam diri individu untuk berperilaku tertentu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sambung (2011), yaitu individu yang puas dengan rekan kerja di dalam organisasi cenderung untuk menunjukkan OCB, seperti membantu individu lain, memberikan dorongan atau motivasi kepada individu lain untuk mencapai kinerja yang lebih baik serta berkomunikasi dan berinteraksi dengan individu lain secara sukarela. Berdasarkan data demografis lama bekerja didominasi oleh individu yang sudah bekerja selama 1-2 tahun yaitu sebanyak 37,5%, dengan kata lain antar individu telah saling memahami rekan kerjanya sehingga dapat menunjukkan perilaku kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh dan lain sebagainya.

Selanjutnya, kepuasan pada komunikasi juga memiliki nilai koefisien regresi yang menunjukkan arah positif, serta dapat diartikan bahwa semakin baik komunikasi individu dalam suatu organisasi, maka semakin tinggi OCB individu. Komunikasi secara langsung maupun tidak langsung bersama teman kerja akan mendatangkan kenyamanan, membentuk relasi yang baik, dan juga membantu untuk meningkatkan kemampuan dalam bersosialisasi dan juga meningkatkan OCB. Dengan adanya komunikasi individu akan mendapatkan banyak manfaat, seperti mendapatkan informasi, mempererat hubungan sosial dan lain

sebagainya. individu dapat menggunakan komunikasi sebagai alat untuk membantunya dalam menyelesaikan masalah dengan berdiskusi yang kemudian akan menimbulkan perilaku saling menolong tanpa diminta.

Variabel berikutnya yang secara signifikan mempengaruhi OCB adalah rasa syukur. Bersyukur merupakan bentuk terimakasih dengan hati, lisan dan perbuatan yang akan mengantarkan hambanya untuk menerima anugerah dengan penuh kerelaan tanpa menggerutu, berkeluh kesah atau menghujat kepada Tuhan. Perwujudan rasa syukur ini dilakukan saat hati dan pikirannya menyadari betapa besar karunia, anugerah, perlindungan yang diberikan kepadanya sehingga individu dapat senantiasa menunjukkan perilaku OCB seperti bersikap baik kepada sesama manusia, saling tolong menolong dan menghindari konflik antar sesama karena ia telah meyakini bahwa nikmat yang ia terima merupakan nikmat yang berasal dari Tuhan.

Nilai koefisien regresi menunjukkan arah positif, serta dapat diartikan bahwa semakin baik rasa syukur individu dengan pekerjaannya, maka semakin tinggi OCB yang dimunculkan. Hal ini sejalan dengan Emmons dan McCullough (2003) yang menemukan bahwa individu yang bersyukur tidak hanya menunjukkan keadaan mental yang lebih positif (misalnya antusias, tekun, dan penuh perhatian), tetapi juga lebih murah hati, peduli, dan membantu individu lain. Rasa syukur juga merupakan kecenderungan seseorang menunjukkan respon terhadap segala yang terjadi di sekitarnya dengan adanya rasa terima kasih terhadap individu lain. Rasa syukur pada diri individu biasanya ditunjukkan dengan sikap positif terhadap lingkungan seperti memberi kenyamanan dengan perasaan cinta dan kasih sayang terhadap individu lain, membantu individu lain, memiliki niat baik untuk berbagi dan sebagainya. McCullough, Kilpatrick, Emmons, & Larson, 2001 menemukan bahwa rasa syukur dapat meningkatkan perilaku prososial atau telah ditemukan bahwa rasa syukur dapat meningkatkan perilaku menolong pada individu lain, karena figur rasa syukur muncul pada pengalaman positif yang dialami individu.

Selanjutnya terdapat tujuh *independent variabel* yang menghasilkan koefisien regresi tidak signifikan yaitu sifat pekerjaan, promosi, penghargaan, gaji, supervisi, prosedur operasional, dan tunjangan. Variabel sifat pekerjaan memiliki pengaruh namun tidak signifikan mempengaruhi OCB. Dapat dikatakan bahwa sifat dari pekerjaan di restoran korea ini sesuai dengan minat individu yang bekerja. Kesesuaian minatbekerja dapat meningkatkan OCB pada individu, karena individu yang menyukai pekerjaannya akan dengan senang hati mengerjakan pekerjaannya dan senantiasa melakukan tugas diluar tanggung jawabnya. Namun dalam penelitian ini kepuasan individu terhadap sifat pekerjaan tidak memberikan pengaruh yang besar kepada OCB yaitu hanya sebesar 7%, dikarena individu yang melakukan tugas diluar tanggung jawabnya bukan hanya disebabkan oleh kesukaan individu terhadap pekerjaannya tetapi kemungkinan disebabkan oleh budaya perkerjaan yang terjadi di perusahaan, seperti melakukan pekerjaan dengan *team*. Didapatkan kesesuaian dengan hasil kategorisasi bahwa sifat pekerjaan tidak terlalu mempengaruhi OCB pada penelitian ini dikarenakan hasil kategorisasi sifat pekerjaan yang di didominasi pada kategori rendah.

Kemudian variabel promosi dan penghargaan memiliki pengaruh namun tidak signifikan mempengaruhi OCB, diketahui bahwa kesempatan promosi dan pemberian penghargaan terbilang cukup adil dan merata, hampir setiap individu memiliki kesempatan untuk mendapatkan promosi naik jabatan maupun perpindahan divisi walaupun tidak rutin. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa kepuasan karyawan terhadap promosi dan penghargaan tidak memberikan pengaruh yang besar kepada OCB, didapati kemungkinan bahwa bukan promosi dan penghargaan yang dapat mempengaruhi karyawan untuk berdedikasi dalam bekerja dan mencapai hasil di atas standar yang ditetapkan.

Hal yang senada juga didapati pada variabel gaji dan tunjangan yang memiliki pengaruh namun tidak signifikan mempengaruhi OCB yang kemungkinan bukan disebabkan karena besaran gaji dan tunjangan yang mengakibatkan individu berperilaku menghargai rekan kerja, menghindari masalah dengan rekan kerja dan senantiasa melakukan tugas diluar tanggung jawabnya, tetapi kemungkinan disebabkan oleh konsep diri yang ikhlas membantu individu lain. Dalam tabel demografi responden berdasarkan usia didapati bahwa responden didominasi oleh usia dewasa awal yaitu usia 20-25 tahun yang diasumsikan usia dewasa awal adalah usia pada masa *fresh graduate* sekolah menengah atas yang belum mengorientasikan besaran gaji dan tunjangan sebagai tujuan utama untuk melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya.

Variabel supervisi dan prosedur operasional memiliki pengaruh namun tidak signifikan mempengaruhi OCB yang dapat disebabkan karena adanya kecenderungan *in-group* dan *out-group* dalam hubungan atasan-bawahan yang terjadi pada subjek penelitian, supervisi menunjukkan pola perilaku yang berbeda terhadap setiap bawahan. Adanya perbedaan hubungan atasan-bawahan menggiring perkembangan dua tipe hubungan antara atasan dan bawahan. Hubungan atasan dan bawahan yang berkualitas tinggi (*in-group*), dicirikan dengan saling percaya dan saling mendukung, atraksi interpersonal, loyalitas dan saling mempengaruhi. Tipe *out-group* memiliki kualitas hubungan atasan-bawahan yang rendah yang dicirikan dengan pengaruh ke bawah satu arah yang didasarkan pada kewenangan organisasional. Perbedaan hubungan yang mengakibatkan bahwa kepuasan supervisi dan prosedur operasional tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap OCB.

Saran

Ditemukan hasil 35,7% *independent variable* dari kepuasan kerja (sifat pekerjaan, promosi, penghargaan, gaji, supervisi, prosedur operasional, tunjangan, rekan kerja, komunikasi) dan rasa syukur mempengaruhi *dependent variable* yaitu *organizational citizenship behavior*. Kemudian, 64,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar penelitian ini. Oleh karena itu, bagi penelitian *organizational citizenship behavior* selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mengukur *organizational citizenship behavior* seperti variabel kepribadian dan *mood*, budaya organisasi, iklim dan komitmen organisasi dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt Michael, G. (2010). *Industrial/organizational psychology: An applied approach-sixth ed.* USA: Cengage Learnig.
- Emmons, R. A. (2004). An introduction. In R. A. Emmons & M. E. McCullough (Eds.), *The psychology of gratitude.* (pp. 3–16). New York, NY: Oxford University Press.
- Emmons, R. A., & McCullough, M. E. (2003). Counting blessings versus burdens: An experimental investigation of gratitude and subjective wellbeing in daily life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84,377–389.
- Froh, Emmons, Huebner, Fan, Bono & Watkins. (2011). Measuring gratitude in youth: Assessing the psychometric properties of adult gratitude scales in children and adolescents. *Journal of Psychological Assessment.* Vol. 23, No. 2, 311–324. Doi: 10.1037/a0021590.
- Greenberg, Jerald dan Baron, Robert A. 2000. *Perilaku Organisasi.* Jakarta: Prentice Hall
- Hasibuan, M. (2007).*Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bumi Aksara, Indonesia Jakarta.
- Kinicki, Angelo and R. Kreitner, 2005, *Organizational Behavior Key concepts skills and best Practice,* Mc Graw-Hill, New York.
- Koesmono, H. Teman (2005). Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada subsektor industri pengolahan kayu skala menengah di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 7 (2nd Ed).
- Lambert, N. M., Clark, M., Durtschi, J., Fincham, F. D., & Graham, S. (2010). Benefits of expressing gratitude: Expressing gratitude to a partner changes the expresser's view of the relationship. *Psychological Science.*
- Lambert, N., M., Fincham, F. D., Stillman, T. L., & Dean, L. R. (2011).More gratitude, less materialism: The mediating role of life satisfaction. *Journal of Positive Psychology.*
- Levy, Paul. L. (2006). *Industrial/Organizational Psychology: Understanding the work place – 2nd ed.* USA: Houghton Mifflin Company.
- Makhdlori. M. (2008). *Bersyukurilah, maka engkau akan kaya.* Jakarta: Diva Press
- Mathis, Robert. L & Jacson, Jhon. H. (2006). *Human resource management,* edisi 10. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- McCullough, Emmons, and Tsang. (2001). The gratitude questionnaire-six item form (GQ-6)
- McCullough, M. E., Emmons, R. A., & Tsang, J. (2002). The grateful disposition: A conceptual and empirical topography. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 112-127.
- McCullough, M. E., Kilpatrick, S. D., Emmons, R. A., & Larson, D. B. (2001). Is gratitude a moral affect? *Psychological Bulletin*, 127, 249–266.
- Mohammad, Jehad., Habib, Farzana Quoquab., & Alias, Mohmad Adnan. (2011). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour: An

- empirical study at higher learning institutions. *Asian Academy of Management Journal*, Vol. 16, No. 2, 149–165.
- Muchinsky, Paul M. (2000). *Psychology applied to work: an introduction to industrial and organizational psychology* - 6th ed.
- Mujib, Abdul. (2007). *Kepribadian dalam psikologi islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persda.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Natalia Teresia & P. Tommy Y. S. Suyasa. (2008). Komitmen organisasi dan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan call centre di PT X. *Phronesis Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol. 10. No. 2, 154-169.
- Nelson, D.L., and J.C., Quick, 2006, *Organizational Behavior Foundations Realities and Challenges*, Thompson South Western, United States of America.
- Ningsih, F. R., & Arsanti, T.A. (2014). Pengaruh job satisfaction terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dan turn over intention. *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol 18, No 1, Juni 2014, hlm. 41-48.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B., & Wright, P. M., (2003). *Human resources management*, Mc Graw-Hill, New York.
- Organ, D.W. & Konovsky, M.A. (2001). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*. (1st Ed).
- Organ, D.W. (1994). *Personality and organizational citizenship behavior*. *Journal of Management*.
- Organ, Dennis W. Podsakoff, Philip M. & MacKenzie, Scott B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. California: Sage Publications, Inc.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Hoorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Leadership Quarterly*, 107-42, DOI: 10.1016/1048-9843(90)90009-7.
- Podsakoff, Whiting, Podsakoff & Blume. (2009). Individual and organizational level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 94, No. 1, 122–141, DOI: 10.1037/a0013079.
- Ribke Widyanto, Jennie Suhandono Lau, Endo Wijaya Kartika. Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) melalui komitmen organisasi karyawan cleaning service di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Universitas Kristen Petra. Surabaya: Indonesia.
- Robbins, S.P. and Judge. T.A. (2008). *Perilaku organisasi*, Buku 1, Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

- Robbins, S.P. and Judge. T.A. (2013). *Organizational behavior* fifteenth edition. Pearson Prentice Hall. United State Of America. New York. hal. 113-119.
- Rohayati, Ai. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior: Studi pada yayasan masyarakat madani Indonesia. *SMART - Study & Management Research*, Vol XI, No. 1.
- Sambung, R. (2011). Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB-i dan OCB-o dengan dukungan organisasi sebagai variabel moderating. *Universitas palangkaraya*. Vol 5 No.2
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Spector, P. (2008), *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*, 5th ed., John Wiley & Sons, New York, NY.
- Ticoalu, Linda K. (2013). Organizational citizenship behavior (OCB) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 782-790
- Triyanto, Agus. (2009). Organizational citizenship behaviour (OCB) dan pengaruhnya terhadap keinginan keluar dan kepuasan kerja karyawan. *Journal Manajemen*, Vol.7,no.4, 2.
- Umar, Jahja. (2010). *Personality needs, kepuasan kerja dan prestasi kerja: Sebuah studi tentang moderator Variabel*. Jakarta: UIN Jakarta Press.
- Umar, Jahya. (2011). *Analisa faktor konfirmatori*. Bahan ajar, tidak dipublikasikan. Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Worrell, T. G. (2004). *School psychologists' job satisfaction : Ten years later*. Virginia.