

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut

Rani Maryani

Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia
ranimaryani2020ps@gmail.com

Received : Apr' 2025 Revised : Apr' 2025 Accepted : Apr' 2025 Published : Apr' 2025

ABSTRACT

Based on the result of observations and interviews, the background to this research is the decline in the number of employess in recent years. This research aims to determine the influence of job satisfaction and organizational commitment, both partially and simultaneously, on organizational citizenship behavior at BPRS Harum Hikmahnugraha Garut. The object of research in this thesis is employess at BPRS Harum Hikmahnugraha Garut. The type of research is associative quantitative with primary data types. Data collection techniques include observation, interviews, literature studies and questionnaires. The population is 41 employees and the sample is 38 employees. The results of the research show that there is a significant influence between job satisfaction on organizational citizenship behavior, with test results where the calculated $-t$ value $< -t$ table ($-2,130 < -2,028$). There is a significant influence beetwen organizational commitment on organizational citizenship behavior, and the results t test where t value $> t$ table ($7,401 > 2,028$). Simultaneously there is a significant influence between job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior at BPRS Harum Hikmahnugraha Garut with the result of the F test where the calculated T value $> F$ table ($47,827 > 3,27$).

Keywords : Job Satisfaction; Organizational Commitment; Organizational Citizenship Behavior.

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, bahwa yang melatarbelakangi penelitian ini adalah penurunan jumlah nasabah dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi baik secara parsial maupun simultan terhadap *organizational citizenship behavior* di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut. Objek penelitian pada skripsi ini adalah karyawan di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut. Adapun jenis penelitiannya adalah kuantitatif asosiatif dengan jenis data primer. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Populasinya sebanyak 41 karyawan dan sampel sebanyak 38 karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, dengan hasil uji t dimana nilai $-t$ hitung $< -t$ tabel ($-2,130 < -2,028$). Terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*, dengan hasil uji t dimana t hitung $> t$ tabel ($7,401 > 2,028$). Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut dengan hasil uji F dimana nilai F hitung $> F$ tabel ($47,827 > 3,27$).

Kata Kunci : Kepuasan Kerja; Komitmen Organisasi; *Organizational Citizenship Behavior*.

PENDAHULUAN

Pada masa globalisasi yang sedang berlangsung, perkembangan akan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan hal yang perlu diperhatikan bagi seluruh pelaku usaha perbankan di Indonesia. Untuk mengatasi masalah ini, dibutuhkan Sumber Daya Insani (SDI) yang berkualitas. Kualitas SDI diharapkan bisa memberikan kontribusi positif bagi perusahaan [1].

Dalam sektor perbankan syariah Indonesia, persaingan memiliki pangsa pasar semakin sengit. Sebuah bisnis membutuhkan SDI berkualitas sebagai upaya untuk meraih keunggulan bersaing. Perusahaan membutuhkan SDI yang mampu memberikan peran lebih dan melakukan pekerjaan ekstra guna mendorong organisasi menjadi lebih efektif. Organisasi perlu membangun iklim yang mendukung dan mengatasi permasalahan staf. Berfokus pada iklim yang nyaman dalam organisasi akan mendorong kepuasan kerja karyawan [2]. Kinerja karyawan yang merupakan sumber daya utama suatu organisasi akan semakin meningkat dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang tinggi [3].

Komitmen karyawan pada perusahaan merupakan aspek tindakan utama yang mampu dijadikan dasar guna mengukur dan menilai fleksibilitas pekerja untuk tetap berada di dalam perusahaan [4]. Komitmen organisasi merupakan alat bagi perusahaan untuk mengidentifikasi karyawan yang bekerja untuk mereka [5]. Keberlangsungan suatu organisasi terlihat dari kapasitas kolaborasi pekerja terbaik untuk mencapai kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang kuat. Hal ini akan mendukung pengembangan sikap *organizational citizenship behavior* (OCB) dimana pekerja akan mengurus pekerjaan yang bukan merupakan pekerjaan mereka tanpa mengharapkan imbalan apapun [6].

Kepuasan kerja, komitmen organisasi dan OCB merupakan faktor yang perlu dipertimbangkan organisasi dalam mengawasi karyawan yang bekerja di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut. Dengan mengetahui dampak tersebut maka perusahaan akan memahami elemen mana saja yang membuat pegawai merasa nyaman bekerja di organisasi tersebut [7]. Berikut ini tabel perkembangan jumlah karyawan di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut periode 2019-2023.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Karyawan dan Nasabah di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut Periode 2019-2023

Tahun	Jumlah Karyawan	Persentase	Jumlah Nasabah	Persentase
2019	44	-	19.192	-
2020	44	0%	19.560	1,92%
2021	43	-2,3%	19.397	-0,83%
2022	42	-2,3%	19.355	-0,22%
2023	41	-2,4%	16.926	-12,55%

Sumber: BPRS Harum Hikmahnugraha Garut 2024

Berdasarkan tabel 1, terlihat bahwa banyaknya karyawan di BPRS Harum Hikmahnugraha pada periode 2019-2023 mengalami penurunan. Pada tahun 2021-2022 mengalami penurunan sebesar -2,3%. Kemudian pada tahun 2023

mengalami penurunan mencapai -2,4%. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Neli Nurliani selaku *customer service* menyatakan bahwa penurunan di duga karena sebagian karyawan mengundurkan diri dan ada juga yang dikeluarkan karena tugas yang dikerjakannya tidak memenuhi target. Sedangkan tahun 2020 jumlah nasabah terjadi kenaikan senilai 1,92% dikarenakan banyak yang membuat rekening baru dari kalangan UMKM. Sedangkan pada tahun-tahun berikutnya mengalami penurunan dengan persentase terbesar terjadi pada tahun 2023 yaitu -12,55%.

Pada tahun 2019 dengan jumlah 44 karyawan terdapat 19.192 nasabah. Pada tahun 2020 dengan jumlah 44 karyawan terdapat 19.560 nasabah. Pada tahun 2021 dengan jumlah 43 karyawan terdapat 19.397 nasabah. Pada tahun 2022 dengan jumlah 42 karyawan terdapat 19.355 nasabah. Pada tahun 2023 dengan jumlah 41 karyawan terdapat 16.926 nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara jumlah karyawan terhadap jumlah nasabah BPRS Harum Hikmahnugraha Garut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Eneng Komalawati selaku HRD menjelaskan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi sangat penting untuk kemajuan BPRS Harum Hikmahnugraha karena keduanya berkontribusi pada produktivitas, retensi karyawan dan kualitas layanan. Karyawan yang puas dan berkomitmen cenderung bekerja lebih keras yang dapat menimbulkan peningkatan reputasi dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Dalam menghadapi tantangan untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas dan termotivasi diperlukan penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Tak hanya itu, penelitian ini dapat membantu pihak bank dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kinerja dan keterlibatan karyawan.

METODE

Metode penelitian adalah teknik logis untuk mengumpulkan informasi sesuai dengan tujuan dan penerapannya [8]. Metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Objek dalam penelitian ini yaitu pegawai BPRS Harum Hikmahnugraha Garut. Jenis data yang dipakai dalam analisa ini yaitu data primer yang didapatkan langsung dari karyawan melalui hasil observasi, tindak wawancara dan respon kuesioner. Dalam penelitian ini populasi yang didapatkan berjumlah 41 karyawan. Populasi yaitu suatu area keseluruhan yang terdiri dari suatu objek atau subjek dan memiliki sifat-sifat dan ciri-ciri tertentu yang ditentukan oleh analisis guna dipahami dan dijadikan dasar kesimpulan [9].

Adapun sampel adalah bagian atau wakil yang dihasilkan dari populasi yang diteliti [10]. Jenis sampel yang digunakan dalam pengujian ini yaitu *Non-Probability Sampling*. Rifai berpendapat bahwa *Non-Probability Sampling* adalah tata cara untuk memeriksa sampel yang tidak memberikan peluang kepada tiap-tiap orang (populasi) untuk dipilih menjadi sampel [10].

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Total Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel (*sampling error*)

Pengukuran sampel memakai rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% dengan jumlah populasi 41 karyawan.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{41}{1 + 41(0,05)^2}$$

$$n = \frac{41}{1 + 0.10}$$

$$n = \frac{41}{1,10}$$

$$n = 37,3 \approx 38$$

Berdasarkan hasil perhitungan maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 38 karyawan. Adapun alat pengujian data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Analisis data dan uji hipotesis yang digunakan yaitu analisis korelasi berganda, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi, uji t dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut

Hasil pengujian variabel kepuasan kerja yang terdiri dari 10 item adalah valid dan variabel *organizational citizenship behavior* yang terdiri dari 10 item valid. Hasil pengujian reliabilitas variabel kepuasan kerja sebesar 0,751 (reliabilitas tinggi). Sedangkan variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 0,724 (reliabilitas tinggi). Dengan hasil uji normalitas untuk kedua variabel menghasilkan distribusi yang normal. Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu :

Tabel 2. Analisis Koefisien Determinasi X_1 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.334 ^a	.112	.087	76907

Berdasarkan tabel 2, terlihat bahwa nilai determinasi (R^2) sebesar 0,112 atau 11,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap

organizational citizenship behavior sebesar 11,2% dan sisanya 88,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Adapun hasil uji t yaitu :

Tabel 3. Hasil Uji t X_1 terhadap Y

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	46.512	1.962		23.707	.000
Kepuasan Kerja	-.098	.046	-.334	-2.130	.040

Terlihat pada tabel 3, menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} mempunyai nilai negatif (-) sehingga t_{tabel} juga turut menyesuaikan menjadi negatif (-) atau pengujian hipotesis dilakukan pada sisi kiri, dengan nilai $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ yaitu sebesar $-2,130 < -2,028$ dengan nilai signifikansi $0,040 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kepuasan kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil analisis, pengaruh negatif ini dapat diindikasikan oleh tingginya tingkat kenyamanan karyawan dalam pekerjaannya. Kenyamanan yang berlebih ini mungkin membuat karyawan kurang termotivasi untuk melakukan tindakan ekstra di luar tanggung jawab utama mereka.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut

Hasil pengujian variabel komitmen organisasi yang terdiri dari 6 item adalah valid Hasil pengujian reliabilitas variabel komitmen organisasi sebesar 0,663 (reliabilitas tinggi). Dengan hasil uji normalitas menghasilkan distribusi yang normal.

Adapun hasil analisis koefisien determinasi yaitu :

Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi X_2 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.603	.592	.51393

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa nilai determinasi (R^2) sebesar 0,603 atau 60,3%. Hal ini berarti pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 60,3% dan sisanya 39,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Adapun hasil uji t yaitu :

Tabel 5. Uji t X_2 terhadap Y

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33.146	1.245		26.617	.000
Komitmen Organisasi	.360	.049	.777	7.401	.000

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa nilai t hitung sebesar $7,401 > 2,028$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut.

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut

Adapun hasil analisis korelasi berganda sebagai berikut :

Tabel 6. Analisis Korelasi Berganda

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.856	.732	.717	.42837	.732	47.827	2	35	.000

Dalam tabel 6, terlihat bahwa nilai R bernilai $0,856$, artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut. Adapun hasil analisis regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 7. Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.489	1.483		25.282	.000
	Kepuasan Kerja	-.105	.026	-.359	-4.101	.000
	Komitmen Organisasi	.365	.041	.788	9.002	.000

Berdasarkan tabel 7, didapat model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 37,489 - 0,105X_1 + 0,365X_2$$

Adapun interpretasi dari persamaan di atas yaitu :

1. a = Nilai Konstanta, artinya jika seluruh variabel *independent* mempunyai nilai nol (0) maka nilai variabel *dependent* (*organizational citizenship behavior*) sebesar 37,489.
2. Variabel X_1 terhadap Y , dengan nilai koefisien kepuasan kerja untuk variabel X_1 sebesar $-0,105$, artinya setiap kenaikan kepuasan kerja satu satuan maka akan mengurangi *organizational citizenship behavior* sebesar $0,105$ dengan asumsi setiap variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.
3. Variabel X_2 terhadap Y , dengan nilai koefisien Komitmen organisasi untuk variabel X_2 sebesar $0,365$, artinya setiap kenaikan komitmen organisasi satu

satuan maka akan menambah *organizational citizenship behavior* sebesar 0,365 dengan asumsi setiap variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

Analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar variabel kepuasan kerja (X_1), komitmen organisasi (X_2) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y), sebagai berikut:

Tabel 8. Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865	.732	.717	.42837

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi
b. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan tabel 8. dapat diketahui bahwa nilai determinasi (R^2) sebesar 0,732 atau 73,2%. Hal tersebut berarti bahwa pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut sebesar 73,2% dan sisanya 26,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Adapun hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 9. Uji F

		ANOVA ^b				
Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.553	2	8.776	47.827	.000
	Residual	6.423	35	.184		
	Total	23.975	37			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi
b. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan tabel 9. menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 47,827 > F_{tabel} sebesar 3,26 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif secara signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di BPRS Harum Hikmah Nugraha Garut, dengan nilai $-t_{hitung} -2,130 < \text{nilai } -t_{tabel} -2,028$, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian berarti H_0 ditolak dan H_1 , artinya kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior*. Serta nilai koefisien determinasi sebesar 0,112 atau 11,2%. Maka pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 11,2% dan sisanya sebesar 88,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pengaruh negatif diindikasikan oleh rasa kepuasan kerja yang terlalu tinggi yang membuat karyawan terlalu nyaman dan kurang termotivasi untuk melakukan hal ekstra di luar tugas mereka. Terdapat pengaruh positif secara signifikan antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut, hal tersebut terlihat dari $t_{hitung} 7,401 >$ nilai $t_{tabel} 2,028$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,603 atau 60,3%. Maka pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 60,3% dan sisanya sebesar 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Pengaruh positif diindikasikan oleh keterikatan emosional dan kepercayaan karyawan terhadap organisasi sehingga mampu berkontribusi pada peningkatan kolaborasi dan suasana kerja yang positif. Terdapat pengaruh positif secara signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* di BPRS Harum Hikmahnugraha Garut, dengan nilai $F_{hitung} 47,827 >$ nilai $F_{tabel} 3,26$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,732 atau 73,2%. Maka pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 73,2% dan sisanya sebesar 26,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Pengaruh positif diindikasikan oleh karyawan yang memiliki rasa puas dengan pekerjaannya dan memiliki komitmen tinggi yang cenderung akan lebih berpartisipasi dalam menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Sudiro, *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press, 2011.
- [2] H. Fattah, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatara, 2017.
- [3] Y. R. Faradita, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi pada Karyawan PT PLN Area Sidoarjo)," *Adm. Bisnis*, vol. 52, 2020.
- [4] A. Akbar, *Kepuasan Kerja dan Komitmen Karyawan Dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia: Upaya Untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif Perusahaan*. Makasar: Pustaka Taman Ilmu, 2019.
- [5] A. F. Lestari, Y. M. Fauzi, A. I. Wazdi, and A. M. Sarusu, "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Stress Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung," *J. DIMAMU*, vol. 1, 2021.
- [6] Robbins, S. P., and Judge, *Perilaku Organisasi*, 16th ed. Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- [7] P. L. Dewi, *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organ. Citizsh. Behav. pada Pegawai di Pus. Pengemb. Pendidik. Anak Usia Dini*, vol. Fakultas I, 2015.
- [8] M. Anshori and S. Iswati, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2019.
- [9] Sugiyono, *Metodologi Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

- [10] Rifai, *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.