
Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Kepanjen)

Oleh :

Bella Saputri *)

Bsaputri414@gmail.com

Nur Hidayati **)

Nurhidayati_fe@unisma.ac.id

Restu Millanigtyas *)**

Abstract

This study aims to determine how the influence of Organizational citizenship behavior, job satisfaction and organizational commitment on employee performance at PT. Telkom Kepanjen 2021. In this study there are 3 (three) independent variables, namely organizational citizenship behavior, job satisfaction and organizational commitment. The dependent variable in this study is employee performance. The population in this study were all active employees of PT. Telkom Kepanjen in 2021 with a total of 36 employees. The sampling technique used was a saturated sample. The method of data collection in this study used the method of distributing questionnaires. The data analysis technique in this study used multiple linear regression with SPSS ver 18. The results showed that had a significant simultaneously organizational citizenship behavior, job satisfaction and organizational commitment effect on employee performance. Partially, organizational citizenship behavior has a significant effect on employee performance. Job satisfaction has a significant effect on employee performance. Organizational commitment has a significant effect on employee performance.

Keywords: *organizational citizenship behavior, job satisfaction, organizational commitment, employee performance*

Pendahuluan

Latar Belakang

Perkembangan di era globalisasi dan kemajuan revolusi industri ditandai dengan semakin ketatnya persaingan di berbagai bidang. Sehingga setiap organisasi harus meningkatkan kualitas manajemen sumber daya manusianya. Meski kemajuan era globalisasi semakin berkembang dengan teknologi, manusia merupakan salah satu sumber daya yang sulit digantikan oleh teknologi. Kegiatan organisasi tidak akan maksimal tanpa adanya bantuan sumber daya manusia untuk mengaplikasikannya. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan dan berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Karyawan yang seringkali menunjukkan ciri-ciri OCB (*Organizational Citizenship Behavior*), yaitu menyelesaikan tugas di luar lingkungan kerja dan tugas diluar tanggung jawabnya secara sukarela. Karyawan yang mempunyai sifat OCB (*Organizational Citizenship Behavior*), tentunya efektivitas kinerja perusahaan atau organisasi akan berjalan dengan lancar. Selain *Organizational citizenship behavior* ada aspek lain yang dapat memajukan kinerja karyawan yaitu karyawan yang merasa puas dengan perusahaan cenderung akan berbicara positif tentang perusahaan atau organisasi tersebut

begitu juga sebaliknya apabila karyawan tidak puas dengan perusahaan cenderung tidak melakukan pekerjaan dengan maksimal, tidak bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya dan tidak mencoba berusaha melakukan hal-hal terbaik untuk perusahaan. Sehingga dapat dikatakan karyawan yang memiliki rasa kepuasan terhadap pekerjaannya cenderung akan berkerja lebih baik.

Kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan melibatkan lingkungan kerja, kerjasama antar rekan kerja, dan penghargaan yang diperoleh di tempat kerja (Sutrisno, 2014).

Komitmen organisasi merupakan kemampuan seseorang dalam bertanggung jawab menjalankan kewajibannya, karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memperlihatkan kinerja yang optimal. Dengan terciptanya komitmen organisasi yang tinggi akan membuat karyawan mengabdikan diri sepenuhnya kepada organisasi dan berdampak pada meningkatnya hasil kerja bagi organisasi. Komitmen organisasional seorang karyawan juga merupakan hal penting yang perlu diukur oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Utaminingsih (2014).

Objek penelitian ini adalah PT. Telkom Kepanjen. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti tentang kinerja karyawan yang di pengaruhi oleh *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa menjadi rujukan instansi didalam pengambilan keputusan masalah kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Kepanjen)□**.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational citizenship Behavior*, Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Kepanjen.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Kepanjen.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Kepanjen.
4. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Kepanjen.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian diatas yang hendak dicapai, manfaat dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pemahaman tentang masalah yang diteliti dan dapat memberikan hasil dari penelitian.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam melakukan kajian atau penelitian dengan pokok permasalahan yang sama, serta bahan masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini.
3. Bagi Perusahaan Sebagai Bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas SDM melalui pengaruh *organizational citizenship behavior*, keputusan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Tinjauan Pustaka

Kinerja

Kinerja adalah pekerjaan yang telah diselesaikan oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Terdapat empat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sudarmanto (2015) yaitu faktor kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dalam bekerja dan kerjasama dengan orang lain

Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku seseorang yang dilakukan secara sukarela dalam organisasi tanpa ada permintaan imbalan dan lainnya kepada organisasi, sehingga perilaku ini sangat menguntungkan suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari karyawannya yang tidak saja melakukan tugasnya tapi mau melaksanakan pekerjaan diluar wewenangnya, mau bekerjasama, saling membantu antar karyawan, serta dapat Memanfaatkan waktu secara efektif Robbins & Judge (2013)

Menurut penelitian Pristiwati dan Sunuharyo (2018) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka untuk penelitian ini membuktikan bahwa:

H₂: *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan PT. Telkom Kepanjen

Kepuasan Kerja

Robbins (2017) mengatakan puas dalam bekerja adalah suatu perilaku puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan dalam bekerja adalah hal yang harus dimiliki seseorang dalam pekerjaannya. Setiap orang yang bekerja mempunyai karakter yang beda dan kepuasan kerja seseorang juga berbeda tergantung tinggi dan turunnya kepuasan dalam bekerja dan dampaknya pun tidak sama antara satu dengan yang lainnya.

Menurut penelitian Rusdin dkk, (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka untuk penelitian ini membuktikan bahwa:

H₃: Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan PT. Telkom Kepanjen

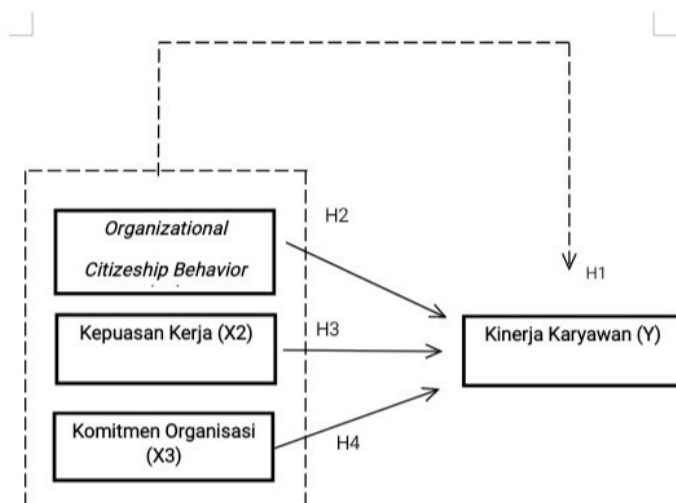
Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan dalam tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan dapat bekerja sama antar rekan kerja dengan baik karena mereka merasa memiliki kewajiban dalam meningkatkan kinerja organisasi. komitmen organisasional yaitu keadaan seseorang pihak pada organisasi. Keterlibatan seseorang dalam suatu pekerjaan sementara komitmen organisasi yang tinggi berarti berpihak kepada organisasi yang merekrut seseorang tersebut. (Robbins, 2013).

Menurut penelitian Ridwan M dkk, (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka untuk penelitian ini membuktikan bahwa:

H₄: Komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan PT. Telkom Kepanjen

Model Penelitian



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Keterangan:

- > = Pengaruh Secara Simultan
 —————> = Pengaruh Secara Parsial

Metode Penelitian

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan karyawan PT. Telkom Kepanjen. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan yaitu pada bulan Mei hingga Juli 2021.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan aktif kantor PT. Telkom Kepanjen dengan jumlah 36 karyawan. Sedangkan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik sampel jenuh

Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi dan penyebaran kuesioner kepada responden.

Metode Analisis Data

Alat analisis yang digunakan untuk penelitian ini adalah alat analisis berbentuk software SPSS ver 18, penyusunan metode analisis data sebagai berikut:

1. Uji Instrument
 - Uji Validitas
 - Uji Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas
 - Uji Multikolinieritas
 - Uji Heteroskedastisitas
3. Analisis Regresi Linier Berganda
4. Uji Hipotesis
- Uji F
 - Uji t
 - Koefisien determinasi (R^2)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan Statistik Deskriptif

Berdasar dengan hasil deskriptif statistik pada variabel organizational citizenship behavior rata-rata tertinggi pada pernyataan indikator saya merasa bertanggung jawab pada kegiatan organisasi dengan skor rata-rata 3,87. Rata-rata terendah pada pernyataan indikator saya mampu membantu karyawan lain setelah pekerjaan saya selesai dengan skor rata-rata 2,91. Pada variabel Kepuasan kerja pernyataan dengan rata-rata tertinggi pada pernyataan indikator saya merasa puas dengan tugas yang diberikan kepada saya sesuai dengan keahlian saya dengan skor rata-rata 4,25. Rata-rata terendah pada pernyataan indikator saya merasa puas memiliki kesempatan untuk mengembangkan karir dengan skor rata-rata 3,92. Pada variabel komitmen organisasi pernyataan dengan rata-rata tertinggi pada pernyataan indikator saya merasa bagian dari organisasi skor rata-rata 4,47. Rata-rata terendah pada pernyataan indikator saya merasa mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap organisasi dengan skor rata-rata 3,88. Sedangkan pada variabel kinerja karyawan rata-rata tertinggi pada pernyataan indikator saya mampu mencapai target dengan skor rata-rata 4,47. Rata-rata terendah pada pernyataan indikator saya mampu datang tepat waktu dengan skor rata-rata 4,27. Dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT. Telkom Kepanjen menjawab dengan sangat baik atau setuju dengan setiap indikator pada variabel tersebut.

Uji Validitas

Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila pada setiap item memiliki nilai r hitung $\geq r$ tabel dan untuk nilai r tabel

Uji validitas dapat dilihat pada tabel 1.1 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas

VARIABEL	INSTRUMEN	r HITUNG	r TABEL	KETERANGAN
Kinerja Karyawan (Y)	Y1	0.885	0.3202	VALID
	Y2	0.655	0.3202	VALID
	Y3	0.885	0.3202	VALID
	Y4	0.442	0.3202	VALID
	Y5	0.705	0.3202	VALID
	Y6	0.681	0.3202	VALID
Organizational Citizenship Behavior (X1)	X1.1	0.735	0.3202	VALID
	X1.2	0.798	0.3202	VALID
	X1.3	0.798	0.3202	VALID
	X1.4	0.662	0.3202	VALID
	X1.5	0.588	0.3202	VALID

Kepuasan Kerja (X2)	X2.1	0.506	0.3202	VALID
	X2.2	0.503	0.3202	VALID
	X2.3	0.795	0.3202	VALID
	X2.4	0.696	0.3202	VALID
	X2.5	0.731	0.3202	VALID
Komitmen Organisasi (X3)	X3.1	0.836	0.3202	VALID
	X3.2	0.809	0.3202	VALID
	X3.3	0.783	0.3202	VALID

Sumber data primer yang diolah 2021

Dari Tabel pada uji Validitas menunjukkan bahwasanya setiap data instrument pada r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua data instrumen dari penelitian tersebut adalah valid.

Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas sebuah item dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,6.

Tabel 1.2
Hasil uji reliabilitas

Variabel	Instrumen	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	Organizational citizenship behavior	0.766	Reliabel
X2	Kepuasan Kerja	0.662	Reliabel
X3	Komitmen Organisasi	0.698	Reliabel
Y	Kinerja karyawan	0.794	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel mendapatkan nilai Cronbach's Alpha diatas 0,6. Maka dapat dinyatakan seluruh variabel yang ada pada penelitian telah reliabel

Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah variabel terikat. variabel bebas ataupun keduanya memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 1.3
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Organizational Citizenship Behavior	Kepuasan Kerja	Komitmen Organisasi	Kinerja Karyawan
N		36	36	36	36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	16.1111	20.1389	12.8611	26.5278
	Std. Deviation	3.54383	2.12674	1.89967	2.81309
	Absolute	.068	.148	.168	.172
Most Extreme Differences	Positive	.068	.148	.130	.109
	Negative	-.055	-.113	-.168	-.172
Kolmogorov-Smirnov Z		.408	.890	1.008	1.031
Asymp. Sig. (2-tailed)		.996	.407	.261	.238

Sumber : Data diolah tahun 2021

Variabel dinyatakan normal jika memiliki nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$. Berdasarkan hasil uji normalitas, setiap variabel memperoleh nilai signifikansi $> 0,05$. Dengan demikian, data sudah bisa dinyatakan berdistribusi normal dan dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara *Variabel dependent* dan *Variabel independent* maka dilakukan Uji multikoleniaritas.

Tabel 1.4
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.804	3.914			
	Organizational citizenship behavior	.257	.084	.324	.972	1.028
	Kepuasan Kerja	.343	.139	.259	.971	1.030
	Komitmen Organisasi	1.064	.154	.718	.998	1.002

Sumber : Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel pengetahuan komitmen organisasional dan kepuasan kerja memiliki masing-masing memiliki nilai *tolerance* sebesar 1.000 dan nilai VIF sebesar 1.000. Hasil uji multikolonieritas diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel independen berada diatas 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10.00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengujian ini tidak terdapat masalah multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Berikut hasil uji heterokedastisitas:

Tabel 1.5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.318	2.298		1.444	.158
	X1	-.059	.049	-.208	-1.199	.239
	X2	-.078	.082	-.166	-.956	.346
	X3	.039	.090	.074	.432	.669

a. Dependent Variable: abs_res

Dari hasil uji Glejser diperoleh nilai sig pada variable *Organizational citizenship behavior* (X1) = 0.239, Kepuasan kerja (X2) = 0.346 dan Komitmen organisasi (X3) = 0.669. Semua variabel memiliki nilai sig > 0.05 yang menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi Linear Berganda merupakan hubungan dua atau lebih Variabel *independent* dengan satu variabel *dependent* untuk mengetahui pengaruh dari variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Hasil uji analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dijelaskan pada tabel 1.6 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.6
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.804	3.914		.461	.648
Organizational citizenship behavior	.257	.084	.324	3.072	.004
Kepuasan Kerja	.343	.139	.259	2.458	.020
Komitmen Organisasi	1.064	.154	.718	6.908	.000

Sumber : Data diolah tahun 2021

Berdasarkan model regresi tersaebut, maka hasil dari regresi berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 1.804 + 0.257 X_1 + 0.343 X_2 + 1.064 X_3 + e$$

- 1) Nilai Konstanta sebesar 1.804 mengidentifikasi bahwa variabel independen yaitu *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terbukti berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.
- 2) Nilai *Organizational Citizenship Behavior* (X1) sebesar 0.257 dan bertanda positif dengan nilai signifikansi 0,004 artinya variabel *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- 3) Nilai Kepuasan Kerja (X2) sebesar 0,343 dan bertanda positif dengan nilai signifikansi 0,020 artinya variabel Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- 4) Nilai Komitmen Organisasi (X3) sebesar 1.064 dan bertanda positif dengan nilai signifikansi 0,000 artinya variabel Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji signifikan simultan (uji F) bertujuan untuk menguji apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya (kinerja karyawan).

Tabel 1.7
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.323	3	60.441	20.221	.000 ^a
	Residual	95.650	32	2.989		
	Total	276.972	35			

Sumber : Data diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diartikan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 20.221 dengan tingkat signifikansi dari hasil uji sig sebesar $0,000 < (0,05)$ maka secara simultan *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

b. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara parsial atau individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 1.8 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	.257	.084	.324	3.072	.004
Kepuasan Kerja	.343	.139	.259	2.458	.020
Komitmen Organisasi	1.064	.154	.718	6.908	.000

Sumber : Data diolah tahun 2021

Berdasarkan Tabel dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan nilai t hitung sebesar 3.072 dan nilai signifikansi $0.004 < 0.05$ sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan variabel *Organizational Citizenship* terhadap Kinerja Karyawan.
2. Variabel Kepuasan Kerja Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Kerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 2.458 dan nilai signifikansi $0.020 < 0.05$ sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
3. Variabel Komitmen Organisasi Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Komitmen Organisasi menunjukkan nilai t hitung sebesar 6.908 dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan variabel Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi pada observasi ini ialah sebagai berikut:

Tabel 1.9 Hasil Uji koefisien determinasi (R^2)
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.655	.622	1.72889

Sumber : Data diolah tahun 2021

Dari tabel diketahui seluruh nilai adjusted R square ialah 0.622. yang berarti seluruh variabel independen yaitu *Organizational citizenship behavior*, Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasi mempunyai kontribusi secara bersamaan sebesar 62% terhadap

variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan. Sedangkan nilai 38% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Organizational Citizenship Behavior, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat di jelaskan bahwa secara simultan variabel *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Kepanjen. Hasil ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi akan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja yang di hasilkan karyawan lebih maksimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian “Pristiwati dan Sunuharyo (2018)”. *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN Persero area Sidoarjo. Sedangkan dalam penelitian widodo, dkk (2019), Kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat cabang Malang.

Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Jika karyawan memiliki sifat *Organizational citizenship behavior* yaitu sifat sukarela bertindak melebihi harapan organisasi maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan. Hal ini berhasil mendukung penelitian “Pristiwati dan Sunuharyo (2018)”. yaitu menunjukkan bahwa *Organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan. Semakin karyawan memiliki kepuasan kerja maka karyawan akan berusaha maksimal untuk menyelesaikan pekerjaanya sehingga menghasilkan kinerja yang optimal. Hal ini berhasil mendukung penelitian “Priyatna EH, (2021)”. yaitu menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Semakin karyawan berkomitmen terhadap organisasi, maka semakin baik hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini berhasil mendukung penelitian “Rusdin, dkk. (2021)”. yaitu menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Simpulan Dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh secara simultan *Organizational citizenship behavior* , Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Kepanjen
2. Terdapat pengaruh signifikan *Organizational citizenship behavior* terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Kepanjen. Hal ini berarti Jika karyawan memiliki sifat *Organizational citizenship behavior* yaitu sifat sukarela bertindak melebihi harapan organisasi maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan.
3. Terdapat pengaruh signifikan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Kepanjen. Hal ini berarti Semakin karyawan memiliki kepuasan kerja maka karyawan akan berusaha maksimal untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga menghasilkan kinerja yang optimal.
4. Terdapat pengaruh signifikan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Kepanjen. Hal ini berarti Semakin karyawan berkomitmen terhadap organisasi, maka semakin baik hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Keterbatasan

Penelitian ini juga terdapat kekurangan □ kekurangan diantaranya sebagai berikut :

1. Variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan pada penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel independen yaitu *Organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi sehingga motivasi belum terukur meskipun variabel tersebut bagian dari penelitian kinerja
2. Karena dilakukan pada masa pandemic covid-19 kuesioner yang disebarakan secara langsung membutuhkan waktu beberapa hari untuk mengambilnya dan penyebaran kuesioner tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diatas, masih terdapat banyak keterbatasan sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki. Adapun saran yang penulis sampaikan diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi PT. Telkom Kepanjen

Lebih Meningkatkan aspek aspek kualitas kerja dengan cara mengadakan gathering yang melibatkan keluarga agar karyawan merasa senang dan puas sehingga berdampak pada meningkat kualitas kerja karyawan, karena dalam penelitian ini menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* dan Kepuasan Kerja meningkat maka kinerja Karyawan juga meningkat semakin seseorang memiliki sifat suka rela dan puas terhadap perusahaan maka karyawan akan merasa harus bertahan dalam organisasi sehingga komitmen organisasi juga meningkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan misalnya motivasi kerja, lingkungan kerja, kompensasi, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan, dll.

Daftar Pustaka

- Pristiwati, M. and Sunuharyo, bambang swasto. 2018. "Pengaruh Komitmen Organisasional Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Sidoarjo)". Jurnal Administrasi Bisnis. 61(4), pp. 159-168.
- Robbins, Stephen P. 2013. "Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid II, Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan, Jakarta: Prenhallindo.
- Rusdi. 2015. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) serta Dampaknya pada Efektifitas Perusahaan PT. MARKPLUS. INC". Jurnal Manajemen. ISSN : 2302-0199
- Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2017. "Perilaku Organisasi". Salemba Empat. Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2014. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sudarmanto. 2015. "Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Utaminingsih, Alifiulahtin. 2014. "Perilaku Organisasi". Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).

*) Bella Saputri, adalah Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

**) Nur Hidayati, Dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

***) Restu Millanigtyas, Dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma