

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN 16 / 5 2024
FAKULTAS EKONOMI

**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap
Organizational Citizenship Behavior pada PT Indofood CBP
Sukses Makmur Tbk Palembang**



Skripsi Oleh:

STEVEN MEINDERT WAGEY

01011281924219

Manajemen

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana
Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.

Disusun oleh:

Nama : Steven Meindert Wagey

NIM : 01011281924219

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 22 April dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 16 Mei 2024

Pembimbing



Parama Santati, S.E., M.Kom
NIP.196312031989122001

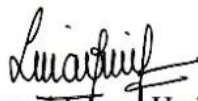
Penguji



Nia Meitisari, S.E., M.Si
NIP. 198605202020122010

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP.198907112018031001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Steven Meindert Wagey
NIM : 01011281924219
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.

Pembimbing : Parama Santati, S.E., M.Kom

Penguji : Nia Meitisari, S.E., M.Si

Tanggal Ujian : 22 April 2024

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, maka saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaan.

Palembang, 16 Mei 2024

Pembuat Pernyataan



Steven Meindert Wagey
NIM. 01011281924219

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih karunia dan penyertaan-Nya sepanjang waktu, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.” Penulis membuat skripsi ini dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulisan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, untuk itu segala bentuk saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan.

Demikian skripsi ini dibuat. Penulis mengucapkan terima kasih atas upaya dan kerja sama semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Indralaya, 22 April 2024

Steven Meindert Wagey
NIM. 01011281924219

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sebab Aku ini, Tuhan, Allahmu, memegang tangan kananmu dan berkata kepadamu: “Janganlah takut, Akulah yang menolong engkau.”

(Yesaya 41:13)

Dengan mengucapkan puji syukur

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus Kristus
- Universitas Sriwijaya
- Kedua Orang Tua tercinta
- Seluruh Keluarga Besar
- Orang-orang terdekat
- Para Dosen dan Almamater
- Diriku Sendiri

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis telah banyak menerima saran, motivasi, doa dan berkat bantuan dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus** yang telah melimpahkan segala berkat, kekuatan dan anugerah yang luar biasa sehingga saya bisa menyelesaikan studi saya hingga sampai ke tahap ini.
2. **Kedua orang tua tercinta** yang dengan penuh kasih sayang serta pengorbanan mulia yang telah membesarkan, mendidik, membimbing dan tiada henti mendoakan, memberikan semangat maupun dukungan, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. **Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. **Bapak Prof. Dr. M. Adam, S.E., M.E** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. **Bapak Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya periode 2023-2027.
6. **Ibu Lina Dameria Siregar, S.E., M.M** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya periode 2019-2023.
7. **Ibu Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya periode 2019-2023.
8. **Bapak Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M.,** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya Periode 2019-2023.
9. **Ibu Parama Santati, S.E., M.Kom** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan masukan, petunjuk dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. **Ibu Nia Meitisari, S.E., M.Si** selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritik terhadap skripsi ini.

11. **Bapak Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M.**, selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang banyak memberikan bimbingan dan arahan selama perkuliahan.
12. **Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang telah memberi ilmu dan pengalaman yang luar biasa selama ini.
13. **Seluruh Staf Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terkhususnya Ibu Ambar dan Kak Helmi** yang telah membantu saya perihal administrasi selama perkuliahan.
14. **PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang, Sumatera Selatan** yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. Peliharaan kucing saya **Budok** yang telah hadir untuk menemani saya dan mengurangi rasa stress dalam menyelesaikan skripsi ini hingga akhir hayatnya.
16. **Devienna Chairunnisa**, terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi.
17. Teman-teman terbaik saya seperti **Lino, Grecia** terima kasih untuk setiap motivasi, doa dan dukungannya selama proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
18. **Pengurus Gerakan Pemuda GPIB Immanuel periode 2023-2025, yaitu Kak Grace, Kak Hani, Kak Rara, Ivana, Sherly, Dhyta, Ragil, Mas Danu, Ferdian, Grace Noya, Ruth.** Terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang diberikan serta menguatkan di dalam Tuhan Yesus selama proses penyusunan skripsi ini.
19. **Seluruh Mahasiswa/i Manajemen angkatan 2019** yang telah bersama-sama menjalani masa perkuliahan, terima kasih atas motivasi dan setiap bantuannya.
20. **Semua Pihak** yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi secara langsung maupun tidak langsung untuk menyelesaikan skripsi ini.

21. Terakhir, **saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri** yang tetap kuat bertahan sehingga berhasil melalui berbagai macam rintangan selama proses perkuliahan sampai dapat menyelesaikan S1 ini.

Demikian, semoga skripsi ini dapat memberikan pengembangan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang memberikan motivasi dalam bentuk moril maupun materil, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

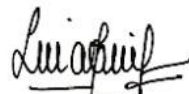
Saya dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Steven Meindert Wagey
NIM : 01011281924219
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen
Organisasi terhadap Organizational Citizenship
Behavior pada PT Indofood CBP Sukses Makmur
Tbk Palembang

Telah kami periksa grammar maupun susunan tensesnya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing Skripsi



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP.198907112018031001



Parama Santati, S.E., M.Kom
NIP.196312031989122001

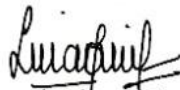
ABSTRAK**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* PADA PT INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR TBK
PALEMBANG****Oleh:****Steven Meindert Wagey**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji atau menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap di bidang administrasi kantor (*marketing, HR, dan sales*) pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang. Sampel yang digunakan yaitu sampling jenuh sehingga sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap di bidang administrasi kantor (*marketing, HR, dan sales*) pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang yang berjumlah 52 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuisioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis hipotesis, disimpulkan bahwa secara parsial kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang.

**Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, *Organizational
Citizenship Behavior***

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing Skripsi



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP.198907112018031001



Parama Santati, S.E., M.Kom
NIP.196312031989122001

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AT PT INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR TBK PALEMBANG

By:

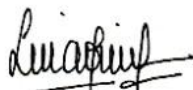
Steven Meindert Wagey

This study aims to examine or analyze the effect of job satisfaction and organizational commitment on employees' organizational citizenship behavior (OCB). This research uses quantitative methods. The population in this study is permanent employees in administration office (marketing, HR and sales) of PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang. The sample used is saturated sampling so that the sample in this study is the entire population of permanent employees in administration office (marketing, HR and sales) of PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang, totaling 52 respondents. This study used primary data obtained through questionnaires and interviews. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the results of the hypothesis analysis, it was concluded that partially job satisfaction has a significant and positive effect on employees' OCB and organizational commitment has a significant and positive effect on employees' OCB at the PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang.

Keywords : Job Satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior

*Approved by,
Chairman of the Management Department*

Advisor



Dr. Muhammad Ichsan Hadjiri, S.T., M.M
NIP.198907112018031001



Parama Santati, S.E., M.Kom
NIP.196312031989122001

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Steven Meindert Wagey
NIM : 01011281924219
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 28 September 2001
Agama : Kristen Protestan
Status : Belum Menikah
Alamat : Perumnas Talang Kelapa Kec. Alang-Alang Lebar,
Kota Palembang, Sumatera Selatan
Alamat Email : stevenwagey09@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SD Negeri 241 Palembang
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 52 Palembang
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 22 Palembang

PENGALAMAN ORGANISASI

2019-2020 : Anggota HRD IMAJE FE UNSRI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Social Exchange Theory</i>	8
2.2 Kepuasan Kerja	9
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	9
2.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja.....	10
2.2.3 Dimensi Kepuasan Kerja.....	11

2.3	Komitmen Organisasional	12
2.3.1	Pengertian Komitmen Organisasional.....	12
2.3.2	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Komitmen Organisasional	13
2.3.3	Dimensi Komitmen Organisasi	14
2.4	Organizational Citizenship Behavior	15
2.4.1	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	15
2.4.2	Faktor-Faktor yang Memengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
2.4.3	Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
2.5	Hubungan Antar Variabel	19
2.6	Penelitian Terdahulu.....	21
2.7	Kerangka Konseptual	28
2.8	Hipotesis	29
BAB 3	30
METODE PENELITIAN	30
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	30
3.2	Rancangan Penelitian	30
3.3	Jenis dan Sumber Data	30
3.3.1	Jenis Data	30
3.3.2	Sumber Data.....	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1	Kuesioner (Angket).....	32
3.4.2	Wawancara.....	32
3.5	Populasi dan Sampel	33
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.6.1	Uji Validitas	34
3.6.2	Uji Reliabilitas	34
3.6.3	Tranformasi Data Ordinal ke Data Interval (<i>Method of Successive Interval - MSI</i>)	35
3.7	Teknik Analisis Data	35
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.1.1	Uji Normalitas.....	35
3.7.1.2	Uji Multikolinieritas.....	36

3.7.1.3	Uji Heteroskedastisitas	36
3.7.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.7.3	Koefisien Korelasi (Uji r).....	37
3.7.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.7.5	Uji Hipotesis	38
3.7.5.1	Uji F.....	38
3.7.5.2	Uji t.....	39
3.8	Definisi Operasional Variabel	39
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	43
4.1.1	Profil Perusahaan	43
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	44
4.2	Hasil Penelitian.....	44
4.2.1	Deskripsi Data Profil Responden.....	44
4.2.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	44
4.2.1.2	Usia Responden	45
4.2.1.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	46
4.2.1.4	Masa Kerja Responden	47
4.2.2	Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian.....	48
4.2.2.1	Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	48
4.2.2.2	Analisis Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional	56
4.2.2.3	Analisis Deskripsi Variabel OCB	61
4.2.3	Uji Instrumen Penelitian	68
4.2.3.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	68
4.2.3.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	71
4.2.3.3	<i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	72
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	72
4.2.4.1	Uji Normalitas.....	72
4.2.4.2	Uji Multikolinearitas.....	73
4.2.4.3	Uji Heteroskedastisitas	74
4.2.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	74

4.2.6	Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi	76
4.2.6.1	Hasil Koefisien Korelasi	76
4.2.6.2	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	76
4.2.7	Hasil Uji Hipotesis	77
4.2.7.1	Hasil Uji F	77
4.2.7.2	Hasil Uji t	78
4.3	Pembahasan Penelitian	80
4.3.1	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	81
4.3.2	Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	84
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	87
5.3	Keterbatasan Penelitian	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Persentase Absensi Karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Palembang Tahun 2022 (Januari – Desember)	4
Tabel 1.2 Hasil Wawancara Karyawan pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Bobot Nilai Kuisisioner	32
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi.....	38
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Kerja	49
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Komitmen Organisasional.....	57
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kepuasan Kerja	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Komitmen Organisasi (X_2).....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel OCB.....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Penelitian	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Korelasi	76
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.18 Hasil Uji F Simultan	78
Tabel 4.19 Hasil Uji t	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	95
Lampiran 2. Hasil Olah Data Primer.....	101
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	115
Lampiran 4. Hasil MSI.....	131
Lampiran 5. T-tabel.....	134
Lampiran 6. Uji Analisis Linear Berganda. Uji Simultan (Uji F) dan Uji Hipotesis (Uji t).....	135

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting bagi perusahaan, maka perusahaan berkewajiban untuk mempertahankan karyawan yang bekerja di dalamnya (Ellys & Ie, 2020). Perusahaan yang menginginkan efisiensi dan efektivitas yang tinggi memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil, sehingga membutuhkan beberapa kemampuan, seperti berpikir kritis dan berkemauan tinggi untuk menghadapi dunia persaingan kerja. Tidak hanya itu saja, perusahaan juga membutuhkan karyawan yang dapat bekerja lebih giat sehingga pencapaian tujuan perusahaan akan lebih optimal (Robbins & T.A., 2019).

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil untuk tetap mempertahankan dan mengembangkan keberadaannya dalam dunia industri. Untuk meningkatkan daya saing perusahaan dalam dunia industri yang ketat, sumber daya manusia perusahaan didorong untuk memiliki sebuah perilaku untuk berperan ekstra dalam perusahaan, terlepas dari tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban formal yang dibebankan oleh perusahaan (Sengkey et al., 2018). Perilaku untuk berperan ekstra di dalam perusahaan ini dapat disebut sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB).

Perusahaan memerlukan karyawan yang memiliki tingkat OCB tinggi untuk meningkatkan daya saing perusahaan tersebut dalam dunia industri. Perkembangan era yang semakin maju ini, perusahaan dipaksa untuk bertahan

dalam persaingan yang semakin ketat. Ketika karyawan yang memiliki tingkat OCB yang tinggi, perusahaan dapat membangun sumber daya manusia yang handal dengan daya saing tinggi (Sengkey et al., 2018).

OCB merupakan sebuah perilaku yang ditunjukkan karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang sifatnya sukarela, tidak memaksa, dan tidak mengikat, namun mampu mendorong peningkatan efektivitas di dalam suatu perusahaan (Sholikhah & Frianto, 2022). Dengan demikian, OCB adalah perilaku sukarela karyawan untuk berperan ekstra di dalam perusahaan. Menurut Saepudin & Djati (2019), kepuasan kerja dan komitmen organisasional adalah hal-hal yang dapat memengaruhi OCB secara positif.

Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) menurut Azhar *et al.*, (2020) merupakan ungkapan perasaan yang dimiliki oleh seorang karyawan tentang kesejahteraannya untuk melakukan pekerjaan yang ditugaskannya. Tingkat kepuasan masing-masing karyawan akan berbeda-beda. Contohnya, kepuasan kerja bisa terjadi kepada seorang karyawan jika mereka merasa bahwa mereka memiliki stabilitas pekerjaan, pertumbuhan karir, atau keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Wahyuni & Supartha, 2019).

Hal lain yang dapat memengaruhi OCB adalah komitmen organisasional. Dalam definisi yang dikemukakan oleh Meutia & Husada (2019), komitmen organisasional adalah suatu keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Oleh karena itu, menurut Meutia & Husada (2019), perusahaan harus dapat membuat lingkungan dimana karyawan melihat perusahaan sebagai tempat berkembang dan semua orang di lingkungannya melakukan yang terbaik dengan harmonis untuk tujuan yang sama. Dengan demikian, perusahaan dapat

menciptakan lingkungan karyawan yang lebih menghargai karyawan itu sendiri, sehingga komitmen organisasi yang dibangun saat ini akan memperkuat komitmen organisasi di masa yang akan datang (Wahyudi & Salam, 2020).

PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk merupakan industri makanan olahan yang terkemuka di Indonesia yang menjadi salah satu cabang perusahaan yang dimiliki oleh Salim Group. Pada awalnya, PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengolahan makanan dan minuman yang didirikan pada tahun 1971. Sekarang, PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk telah melakukan ekspansi pasar internasional ke negara-negara ASEAN, Timur Tengah, Hongkong, Taiwan, China, dan beberapa negara Eropa sejak 1980. Pada penelitian ini, penulis memilih PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk yang bercabang di Palembang, Sumatera Selatan sebagai objek penelitian.

Setiap harinya, PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang mencatat persentase absensi karyawan. Pencatatan absensi ini dapat digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasional karyawan dalam perusahaan. Jika karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan komitmen organisasional yang kuat, maka persentase absensi karyawan akan semakin kecil. Berikut adalah data persentase absensi karyawan pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang di tahun 2022.

Tabel 1.1 Data Persentase Absensi Karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Palembang Tahun 2022 (Januari – Desember)

Bulan	Persentase (%)
Januari	2,94
Februari	3,02
Maret	3,24
April	2,70
Mei	3,17
Juni	3,64
Juli	3,58
Agustus	3,38
September	2,86
Oktober	3,08
November	3,12
Desember	3,46
Rata-rata	3,18

Sumber: PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk., 2023

Pada tahun 2022, rata-rata karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang yang tidak hadir sebesar 3,18%. Hal ini lebih tinggi dibandingkan dengan standar persentase ketidakhadiran karyawan yang ditetapkan perusahaan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang sebesar 3%. Menurut Flippo (2005), jumlah tingkat absensi berada di 0% sampai dengan 2% artinya baik, sedangkan jika tingkat absensinya lebih dari 3% artinya buruk. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya OCB karyawan sehingga dapat berdampak buruk bagi PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang.

Untuk menjaga agar PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang tetap dapat bersaing dalam dunia industri, perusahaan perlu memperhatikan kembali faktor-faktor seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang dimiliki karyawan agar perusahaan dapat menumbuhkan OCB. Berikut pertanyaan yang diberikan kepada karyawan berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang dimiliki karyawan, yaitu bagaimana hubungan karyawan

dengan perusahaan berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Berikut hasil wawancara yang telah diperoleh.

Tabel 1.2 Hasil Wawancara Karyawan pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.

Wawancara	Hasil
Responden A	Atasan yang tidak terlalu peduli dan mengarahkan/membimbing.
Responden B	Sedikit sulit untuk mendapatkan promosi.
Responden C	Kerja sama tim antar karyawan belum kompak.

Sumber: Karyawan pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang, 2023

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa karyawan yang bekerja pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang, berikut ini adalah beberapa masalah yang penulis temukan bahwa karyawan belum mencapai tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang sesuai: (1) Atasan yang tidak terlalu peduli dan mengarahkan/membimbing. (2) Sedikit sulit untuk mendapatkan promosi. (3) Kerja sama tim antar karyawan belum kompak. Hal ini dapat disebabkan karena para karyawan belum mendapatkan tingkat kepuasan kerja yang sesuai dan komitmen organisasional yang dibangun perusahaan belum terlalu kuat. Menurut As'ad (2004), salah satu faktor dari kepuasan kerja adalah faktor psikologis, dimana termasuk juga sikap terhadap pekerjaan. Karyawan hanya terfokus pada diri masing-masing dengan mengerjakan tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban formal yang diberikan kepada mereka sehingga karyawan tidak mencapai kepuasan kerja yang ideal di dalam faktor psikologis. Oleh karena itu, dengan membangun kepuasan kerja dan komitmen organisasional, karyawan

dapat memperkuat hubungan yang positif, baik kepada sesama karyawan, maupun kepada perusahaan.

Banyak penelitian yang telah meneliti hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sengkey *et al.* (2018), kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Artinya, apabila kepuasan kerja dan komitmen organisasi meningkat, maka OCB juga akan meningkat. Selanjutnya, temuan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah (2020) menunjukkan bahwa secara parsial, kepuasan kerja dan komitmen organisasional tidak memiliki hubungan terhadap OCB.

Oleh karena itu, berdasarkan konteks yang disajikan sebelumnya, maka peneliti menggunakan penelitian berjudul ***“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Palembang”***.

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, pokok permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut.

- 1) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.?
- 2) Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoritis, manfaat pada penelitian ini adalah:

- a. Menjelaskan sejauh mana kepuasan kerja dan komitmen organisasional mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.
- b. Bagi peneliti lain sebagai informasi dan referensi bacaan penelitian tentang seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.

Secara praktis, manfaat pada penelitian ini adalah:

- a. Untuk memberi informasi kepada perusahaan seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional karyawan.
- b. Bagi PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. diharapkan dapat menjadi informasi, masukan, atau bahan pertimbangan untuk meningkatkan OCB karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admiraal, W., & Kittelsen Røberg, K. I. (2023). Teachers' Job Demands, Resources and Their Job Satisfaction: Satisfaction with School, Career Choice and Teaching Profession of Teachers in Different Career Stages. *Teaching and Teacher Education*, 125, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2023.104063>
- Aisyah, H. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB): Studi Kasus pada Karyawan STMIK Indonesia Padang. *Journal of Enterprise and Development*, 2(1), 13–21. <https://doi.org/10.20414/jed.v2i01.1837>
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18.
- As'ad, M. (2004). *Psikologi Industri*. Liberty.
- Azhar, M. E., Nurdin, D. U., & Siswadi, Y. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 46–60.
- Bogler, R., & Somech, A. (2023). Organizational Citizenship Behavior (OCB) above and beyond: Teachers' OCB during COVID-19. *Teaching and Teacher Education*, 130, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2023.104183>
- C. F, C., & T. S, H. (2012). The Impacts Of Perceived Organizational Support And Psychological Empowerment On Job Performance: The Mediating Effect Of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal Of Hospitality Management*, 31(1), 180–190.
- Charmiati, P. G. H. A., & Surya, I. B. K. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(3), 1784–1812.
- Doğantekin, A., Boğan, E., & Dedeoğlu, B. B. (2023). The effect of customer incivility on employees' work effort and intention to quit: Mediating role of job satisfaction. *Tourism Management Perspectives*, 45(December 2022), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.101071>
- Dorta-Afonso, D., Romero-Domínguez, L., & Benítez-Núñez, C. (2023). It's worth it! High Performance Work Systems for Employee Job Satisfaction: The Mediational Role of Burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 108. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103364>
- Ellys, E., & Ie, M. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi Karyawan. 20(November), 75–84.

- Faradita, Y. R. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi pada Karyawan PT PLN Area Siduarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 52(1), 124–129.
- Flippo, E. B. (2005). *Manajemen Personalia* (6th ed.). Raja Grafindo.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetz, N., & Wald, A. (2022). Similar but different? The influence of job satisfaction, organizational commitment and person-job fit on individual performance in the continuum between permanent and temporary organizations. *International Journal of Project Management*, 40(3), 251–261. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2022.03.001>
- Gunastri, N. M., Handayani, A. A. I. R. E., & Astakoni, I. M. P. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasional (Studi pada Koperasi Asadana Semesta Denpasar). *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 14(1), 82–95. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/689/611>
- Heidari, S., Parizad, N., Goli, R., Mam-Qaderi, M., & Hassanpour, A. (2022). Job satisfaction and its relationship with burnout among nurses working in COVID-19 wards: A descriptive correlational study. *Annals of Medicine and Surgery*, 82, 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.104591>
- Herawati, N., & Sasana, H. (2013). Analisis Pengaruh Pendidikan, Upah, Pengalaman Kerja, Jenis Kelamin dan Umur Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Industri Shuttlecock Kota Tegal. *Diponegoro Journal of Economics*, 2(4), 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>
- Hertanto, E. (2017). Kepuasan Kerja Karyawan (Model Robbins & Judge). *Jurnal Pascasarjana*, 1–9.
- Hidayat, A. A. (2017). *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika.
- Hidayat, S., & Lukito, H. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Guru yang Dimoderasi oleh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Di SMAN 1 Tilatang Kamang. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 5(1), 1–21.
- John W, T., & Harold H, K. (1959). *The Social Psychology of Groups*.
- Kurniawati, H. D., & Wahyudi, A. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 9(1), 1–10.
- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan

- pada Perusahaan. *Humaniora*, 5(1), 62–70.
<https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.2981>
- L. Mathis, R., & H. Jackson, J. (2008). *Human Resource Management* (M. S. Acuña (ed.); 12th ed., Issue 51). <http://ci.nii.ac.jp/naid/40017412209/>
- Li, Y. X., & Chen, C. H. (2023). The Impact of Employee-Perceived CSR on Organizational Citizenship Behavior — Evidence from China. *Asia Pacific Management Review*, 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.02.003>
- Ly, B. (2023). Green HRM and Eco-Friendly Behavior in Cambodian Public Organizations: The Mediation of Organizational Commitment. *Environmental Challenges*, 10(December 2022), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.envc.2022.100674>
- M. F. C. (2013). The Mediating Role Of Perceived Organizational Support In The Effect Of Interpersonal And Informational Justice On Organizational Citizenship Behavior. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(6), 551–572.
- Mahardika, I. N. B. P., & Wibawa, I. M. A. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(1), 7340–7370. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i01.p14>
- Majorsy, U. (2007). Kepuasan Kerja, Semangat Kerja Dan Komitmen Organisasional Pada Staf Pengajar Universitas Gunadarma. *Jurnal Ilmiah Psikologi Gunadarma*, 1(1), 1–12.
- Mathis, Robert, & Jackson, J. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (10th ed.). Salemba Empat.
- Maulana, R. I. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior PT Sinergi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 251–263. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.8011>
- Meutia, K. I., & Husada, C. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 119–126.
- Na-Nan, K., Kanthong, S., & Joungrakul, J. (2021). An Empirical Study on the Model of Self-Efficacy and Organizational Citizenship Behavior Transmitted through Employee Engagement, Organizational Commitment and Job Satisfaction in the Thai Automobile Parts Manufacturing Industry. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(3), 170. <https://doi.org/10.3390/joitmc7030170>
- Noesgaard, M. S., & Jørgensen, F. (2023). Building Organizational Commitment through Cognitive and Relational Job Crafting. *European Management*

Journal, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.01.002>

- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-up Time. *Human Performance*, 10(2), 85–97. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2
- Priyadi, D. T., Sumardjo, M., & Mulyono, S. I. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Dan Job Insecurity Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Studi Pada Pegawai Non-Pns Kementerian Sosial Ri). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(1), 10–22. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i1.282>
- Putra, B. A. I., & Dewi, A. A. S. K. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(8), 4892–4920.
- Robbins, S., & T.A., J. (2019). *Organizational Behavior* (H. Lamarre (ed.); 18th Editi).
- Rulianti, E., & Pardede, R. H. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 342–350.
- Saepudin, U., & Djati, S. P. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i03.p22>
- Sengkey, Y. M., Tewal, B., & Lintong, D. C. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3138–3147.
- Sholikhah, C. I. R., & Frianto, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pada Perusahaan Ritel. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya*, 10(1), 11.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653–663.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2019th ed.). Penerbit Alfabeta.
- Wahyudi, & Salam, R. (2020). *Komitmen Organisasi* (Wahyudi (ed.)). UNPAM PRESS.
- Wahyuni, N. P. D. E., & Supartha, I. W. G. (2019). Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *E-Jurnal Manajemen*, 8(10),

6079–6098.

Willyanto, M. Y., & Hartawan, P. C. (2013). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen di Hotel JW Marriott Surabaya*. 1(2), 1–16.