



**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP***

***BEHAVIOR (OCB)* TERHADAP KEPUASAN KERJA**

**(Studi Kasus Pada Karyawan Angrumba)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NURJIDDAH M HI YUSUF

NPM. 21701081046



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**MALANG**

**2022**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan angrumba Kabupaten Madiun. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 36 karyawan. Data diambil dengan menggunakan metode kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 14 (Produk Statistik dan Solusi Layanan versi 14). Data uji yang digunakan adalah uji hipotesis parsial (t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *employee engagement* ( $\text{sig} = 0,048$ ) dan *organizational citizenship behavior* (OCB) ( $\text{sig} = 0,001$ ) berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

**Kata kunci:** *employee engagement*, *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kepuasan kerja ★★★★★

### **ABTRACT**

*This study aims to determine the effect of employee engagement and organizational citizenship behavior (OCB) on job satisfaction. The population in this research is an employee of angrumba madiun regency. The sample used is as many as 36 employees. Data was taken by using a questionnaire method. The data analysis method used is simple regression analysis with the help of SPSS software version 14 (Statistical Products and Service Solutions version 14). The test data used is a partial hypothesis test (t). The results showed that partially employee engagement variable (sig = 0.048) and organizational citizenship behavior (OCB) (sig = 0.001) had an effect on job satisfaction.*

**Keywords:** *employee engagement, organizational citizenship behavior (OCB) and job satisfaction*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman ini yang semakin maju dan persaingan bisnis yang semakin ketat, mendorong perusahaan untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam usahanya. Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting di dalam suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia memiliki peran yang besar dalam menggerakkan organisasi dan juga berperan dalam mengambil langkah yang penting demi kemajuan organisasi. Kualitas sumber daya manusia baik dapat menjadi kunci kesuksesan dari sebuah organisasi. Dan peran dari manajemen sumber daya manusia saat ini juga telah mengalami banyak perkembangan. Dessler (2015:18) mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia strategis berarti merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan praktik sumber daya manusia yang menghasilkan kompetensi dan perilaku karyawan yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai sasaran strategisnya.

Salah satu cara untuk dapat meningkatkan kompetensi dan kinerja sumber daya manusia adalah dengan mengupayakan agar seorang karyawan merasa terkait (engaged) dengan perusahaan. *Employee engagement* merupakan kunci untuk menjaga kualitas pelayanan sebuah usaha di bidang jasa (Ramadhan & Sembiring, 2017). *Employee engagement* secara umum yaitu

tingkat komitmen atau keterkaitan karyawan itu adalah suatu kondisi, sikap atau perilaku positif seorang karyawan terhadap pekerjaan dan organisasinya yang ditandai dengan perasaan, semangat, dedikasi, dan untuk tercapainya tujuan keberhasilan organisasi. Ketika seorang karyawan merasa terikat, maka dia sadar akan tanggung jawabnya dalam pencapaian tujuan organisasi. Dapat dilihat bahwa *employee engagement* merupakan hal yang sangat penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan. Bakar (2013) mengungkapkan bahwa penelitian mengenai sumber daya manusia memang telah berkembang banyak di Cina dan India, yang juga dikenal sebagai dua kekuatan ekonomi Asia. Namun demikian, menjelaskan masih terdapat keterbatasan penelitian mengenai SDM khususnya *employee engagement* di Negara-negara berkembang lainnya di Asia.

Lubis (2015) mengatakan *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Dengan kata lain, OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung yang fungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Adianita (2017) mengatakan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas dan pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasi. OCB

merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku pegawai sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. Tidak semua karyawan dalam perusahaan memiliki inisiatif yang tinggi, lebih banyak ditemukan karyawan yang bersifat acuh tak acuh terhadap karyawan lain dan bahkan juga pada organisasi sehingga merasa tanggung jawabnya sebagai karyawan cukup hanya untuk melaksanakan tugasnya sesuai *job description* masing-masing dan jika itu telah mereka lakukan mereka merasa tanggung jawabnya sebagai karyawan telah dilakukannya dengan sangat baik.

Selain itu, *employee engagement* juga memiliki hubungan dengan konsep lainnya yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja (Lianasari et al 2017). Menurut Kreitner dan Kinicki (2014:169), Kepuasan kerja adalah sebuah tanggapan efektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja memiliki perasaan dimana seseorang individu merasa cukup atau lebih dari cukup dengan hasil yang sudah diperolehnya dan merasa sudah memiliki kesejahteraan tersebut. Kepuasan kerja merupakan hal yang penting bagi kesuksesan sebuah bisnis. Oleh karena itu, perusahaan memiliki tanggung jawab untuk memastikan terciptanya kepuasan kerja bagi seluruh karyawannya. Karyawan yang puas merupakan aset terbesar bagi organisasi dan sebaliknya, karyawan yang tidak puas merupakan beban yang sangat besar bagi organisasi.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) sudah lama menjadi pusat perhatian di kalangan industry jasa khususnya di industri perhotelan dan para akademik yang meneliti mengenai sumber daya manusia. Salah satu cara untuk

mengoptimalkan OCB adalah dengan meningkatkan *organizational* dan *employee engagement* karyawan ( Rurkkhum & Bartlett, 2012 dan Roohi & Feizi, 2013:2513). Apabila *organizational* dan *employee engagement* tidak dapat dikelola dengan baik maka akan menyebabkan OCB rendah sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang dapat berdampak pada kepuasan tamu.

*Organizational citizenship behavior* merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran dan di reward oleh perolehan kinerja. *Organizational citizenship behavior* melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas extra, patuh terhadap aturan-aturan dalam prosedur-prosedur ditempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku di luar kegiatan yang ditentukan oleh organisasi, seperti kebijaksanaan di lapangan, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berguna bagi perusahaan untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Karyawan yang menunjukkan perilaku diluar dari tugas dalam kegiatan akan memberi kontribusi yang positif terhadap organisasi melalui perilaku diluar tugas, disamping karyawan tetap melaksanakan tanggung jawab sesuai kegiatannya.

Fauziridwan (2018) mendefinisikan *employee engagement* sebagai pemikiran tentang kesatuan hubungan kerja yang dicirikan dengan adanya semangat pandangan hidup yang positif, dedikasi, dan penghayatan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki *engagement* baik akan berdedikasi terhadap perusahaannya dan akan memiliki tindakan serta pandangan positif terhadap perusahaannya.

*Employee engagement* mencakup sikap positif yang dimiliki karyawan terhadap nilai-nilai yang dimiliki oleh organisasi tempat ia bekerja, dalam hal ini karyawan tidak akan melakukan pelanggaran terhadap setiap aturan yang dibentuk oleh perusahaan (Fauziridwan, 2018). Dalam hal ini ketika karyawan memiliki tingkat engagement yang baik maka karyawan melakukan dan mematuhi semua peraturan yang dibuat oleh perusahaan dengan kondisi tersebut, karyawan tidak akan melakukan pelanggaran terhadap semua aturan yang telah dibuat perusahaan.

Robbins dan Judge (2015) menyatakan, kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan karyawan yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara karyawan yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan negative tentang pekerjaan tersebut.

*Organizational citizenship behavior* mengacu pada konstruk perilaku *extra role*, yang didefinisikan sebagai perilaku yang berniat untuk menguntungkan organisasi atau yang secara langsung menguntungkan organisasi dan mengarah ke peran tersebut (Putra dan Dewi, 2016). Perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan suatu perusahaan akan berdampak positif, terutama bagi kemajuan perusahaan agar mampu menciptakan perusahaan yang unggul dan mampu bersaing secara kompetitif. Berharap karyawan bisa memiliki sikap saling toleransi dan saling membantu kepada sesama pekerja, memiliki apresiasi yang tinggi antara pekerja, saling

membantu meringankan beban kerja satu sama lain, agar bisa bersama-sama menjalin hubungan kerja dan saling memberikan pengaruh yang positif.

Banyak perusahaan saat ini meyakini bahwa *employee engagement* merupakan suatu hal yang perlu dijadikan prioritas utama dalam menghadapi tantangan dan persaingan yang ada (Craver, 2015). Penelitian ini dilakukan di Angrumba Kab. Madiun. Menurut Chaudhary dan Kumar (2015), *employee engagement* memiliki peran yang signifikan bagi sector perhotelan karena dapat berdampak pada kepuasan pengunjung. Selain itu, Angrumba merupakan suatu perusahaan rekomendasi untuk pengunjung dan seorang backpacker yang tak hanya mengutamakan budget, tapi juga kenyamanan saat beristirahat setelah menempuh petualangan seharian penuh. Biasanya wisatawan memilih budget hotel karena biayanya lebih terjangkau dibandingkan hotel-hotel konvensional. Budget perusahaan merupakan perusahaan yang memberikan layanan standar sesuai dengan yang diperlukan tamu sehingga tamu tidak perlu membayar lebih untuk hal yang tidak mereka butuhkan.

Selain memberikan layanan yang prima untuk tamu, Angrumba juga berkomitmen untuk berkontribusi positif bagi lingkungan. Hal tersebut menyebabkan akan menghadapi persaingan yang ketat, dan juga diharapkan bahwa pihak manajemen dapat meningkatkan kualitas SDM dan pelayanannya demi meningkatkan jumlah dan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa usaha untuk meningkatkan kesuksesan, atau secara khusus meningkatkan jumlah dan kepuasan pelanggan, dapat dilakukan pada tahap awal dengan mengupayakan agar karyawan sendiri

dapat terikat dan merasa puas dengan pekerjaan dan perusahaan. Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh *employee engagement* karyawan Angrumba dan variabel lain yang berkaitan dengan sikap, perilaku, dan pemikiran karyawan. Seperti yang telah dijelaskan bahwa *employee engagement* merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja (Saks, 2006). Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Employee Engagement* Dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja.**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian adalah :

- a. Bagaimana *employee engagement* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja?
- b. Bagaimana *organizational citizenship behavior* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja
- b. Menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi pada teori, terutama dalam mengidentifikasi pengaruh *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja pada konteks Negara berkembang (Indonesia).

### b. Manfaat Praktis

Menambah informasi serta sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen Anggrumba dalam masalah yang berkaitan dengan *employee engagement*, OCB, dan kepuasan kerja.

### c. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini di harapkan menambah wawasan bagi peneliti dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti dengan topik yang sama.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kepuasan Kerja. Sampel dalam penelitian ini menggunakan karyawan perusahaan Angrumba di Kabupaten Madiun dan analisis menggunakan regresi linear sederhana maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel variabel *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

#### 5.2 Keterbatasan

Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Adapun keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu tidak mampu memberikan informasi yang lebih mendalam yang bisa didapatkan dari setiap responden.
2. Variabel-variabel yang bisa digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap Kepuasan Kerja ada banyak, namun dalam penelitian ini hanya menggunakan *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel independen; serta satu variabel dependen, yaitu

Kepuasan Kerja. Sehingga untuk penelitian selanjutnya perlu adanya penambahan variabel-variabel independen yang lain agar mampu menjelaskan jumlah informasi sosial yang diungkapkan.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan penelitian, maka diajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menerapkan metode survei melalui kuesioner dengan ditambahkan teknik wawancara secara langsung, agar data dari responden akan lebih menggambarkan kondisi yang sesungguhnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel lain sebagai variabel independen yang terkait hubungannya dengan Kepuasan Kerja, misalnya Prestasi, Penghargaan dan Kenaikan Jabatan.

## DAFTAR PUSTAKA

Christopher Darma Wijoyo (2017). *Pengaruh employee engagement terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dan kepuasan kerja pada karyawan hotel dewarna sutoyo malang. Universitas Brawijaya.*

Made artajaya, Akbar Pratama. 2020. *Pengaruh organizational justice dan employee engagement terhadap organizational citizenship behavior karyawan.*

Anggraini, Mila. 2017. *Pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior dengan job engagement dan job satisfaction sebagai variabel mediasi. Jurnal manajemen, universitas pembangunan nasional veteran Yogyakarta.*

Meydy fauziridwan. 2018. *Pengaruh employee engagement dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) serta dampaknya terhadap turnover intention. Jurnal ekonomi bisnis dan akuntansi, universitas jendral soedirman.*

Restin Meilina, “*Pengaruh karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan BRI Kediri*”.

Linda kartini ticoalu, “*organizational citizenship behavior (OCB) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan*”. Hal 783

Lu’lu amalia faadhilah 2020. “*Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasional terhadap organizational citizenship behavior (OCB). Univeristas Brawijaya*”, Malang.

Rachman, L., dewanto, A. (2016). “*Pengaruh employee engagement terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja perawat (studi pada rumah sakit wawa husada kepanjen malang)*”. *Jurnal aplikasi manajemen*, 14(2), 322-333

Nur Cholis 2019. “*Pengaruh job satisfaction dan employee engagement terhadap organizational citizenship behavior yang dimediasi oleh komitmen organisasi studi pada RS harapan magelang. Universitas muhammadiyah magelang*”.

Anisa Maulina 2020 “*Pengaruh Employee Engagement Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Studi Pada PT. Daesa Garmin Bandung Departemen Sewing*”. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Stan. Bandung* .

Marta widian sari 2019. “*Pengaruh karakteristik pekerjaan, perceived organizational support (POS) dan keadilan organisasi terhadap*

*organizational citizenship behavior (OCB) dengan employee engagement sebagai variabel mediasi”.*

Silvia indra mustika. *“Pengaruh perceived organizational support terhadap employee engagement dan organizational citizenship behavior. Studi pada staf medis RS lavalette malang”.* Universitas brawijaya”. Malang

Onky dwi setiawan, Deborah chritine widjaja. *”Analisa employee engagement terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Shangri la hotel Surabaya”.* Universitas Kristen petra. Surabaya.

Dewi Haryati. *“Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) dan employee engagement terhadap kinerja karyawan PT. sinergi integra.*

Nikmatur Ridha 2017. *“Proses penelitian, Masalah, Variabel dan paradigma penelitian”.* Sumatera Medan

Nur Cholis 2019. *“Pengaruh job satisfaction dan employee engagement terhadap organizational citizenship behavior yang di mediasi oleh komitmen organisasi (Studi pada RS harapan magelang)”.* Universitas muhammadiyah magelang.

Febriyanawati yusup 2018. *“Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif (jurnal ilmiah kependidikan)”*. Universitas islam negeri antasari Banjarmasin.

Lanatri danirmala 2020. *“Pengaruh budaya organisasi, motivasi, dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (studi kasus pada karyawan yang bekerja di Yogyakarta)”*. Sekolah tinggi ilmu ekonomi

Kadek kicen apriyana. *“Pengaruh iklim organisasi, komitmen organisasi dan dukungan organisasional terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan LPD di desa adat penarungan”*. Universitas mahasaraswati Denpasar.

Sofiyah 2018. *Pengaruh kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap employee engagement serta implikasinya terhadap kinerja karyawan, studi pada karyawan hotel bintang 3 di kabupaten sumedang*. Universitas pendidikan Indonesia.

Ilyasa Rensa Primera 2013. *Pengaruh service quality terhadap keputusan menginap di the majesty hotel bandung (survey terhadap tamu individual yang menginap di the majesty hotel bandung)*. Universitas pendidikan Indonesia.