

PENGARUH KEPUASAN KERJA, LOYALITAS KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PT. MITRA BISNIS SELULER INDOSAT OOREDOO KOTA BENGKULU

Akbar Firmansyah⁽¹⁾, Tezar Arianto⁽²⁾

^{(1)&(2)}Universitas Muhammadiyah Bengkulu

akbarfirmansah147@gmail.com

ABSTRACT

This study expects to decide the impact of occupation fulfillment and occupation devotion on hierarchical citizenship conduct in representatives of PT. Indosat Ooredoo Mobile Business Partner, Bengkulu City. the populace utilized in this study were all representatives of PT. Indosat Ooredoo Mobile Business Partner, Bengkulu City. the quantity of tests utilized upwards of 54 respondents. The information that has been gathered is handled utilizing the Classical Assumption Test Technique, Multiple Linear Regression Analysis Technique, Coefficient of Determination Analysis (R²), and Partial Test (t-test), Simultaneous Test (f-test). The aftereffects of this study show that somewhat the Job Satisfaction variable significantly affects the variable Organizational Citizenship Behavior, Job Loyalty significantly affects the variable Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment significantly affects the variable Organizational Citizenship Behavior. While the F trial of Job Satisfaction, Job Loyalty and Organizational Commitment affects Organizational Citizenship Behavior at PT. Indosat Ooredoo Mobile Business Partner, Bengkulu City.

Keywords: Job Satisfaction, Job Loyalty, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia mempunyai kedudukan yang penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan yang berkinerja tinggi, berperan dominan dalam menjalankan operasional perusahaan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu organisasi perlu menghargai segala aspek dalam diri karyawan agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja yang unggul.

(Hines & Bruce, 2016) menjelaskan menghadapi lingkungan persaingan bisnis yang semakin kompetitif, organisasi harus dapat memilih dan mempertahankan secara baik karyawan yang mengetahui visi, misi, tujuan dan sasaran serta harus menghindari karyawan yang bersifat egosentrik. Kebutuhan terhadap karyawan yang memiliki kategori "*good citizen*" merupakan perhatian utama yang tidak diabaikan oleh manajemen karena akan berdampak positif pada organisasi atau kinerja kelompok. Dengan demikian organisasi harus mencari untuk mengetahui dan memahami perilaku karyawan (*employee behavior*) khususnya yang dapat meningkatkan fungsi organisasi secara agregat dengan efisien dan efektif, dalam terminologi kata disebut sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku yang selalu mengutamakan kepentingan orang lain, hal itu diekspresikan dalam tindakan-tindakan yang

mengarah pada hal-hal yang bukan untuk memenuhi kepentingan diri sendiri, tetapi demi terwujudnya kesejahteraan bagi orang lain. (Rudito, 2014), menyatakan bahwa digital leadership merupakan kombinasi dari keterampilan kepemimpinan yang mencakup kepemimpinan visioner dan kepemimpinan transformatif dengan keterampilan sikap digital yang mencakup pengetahuan digital dan pengalaman digital.

(Onsardi, O., & Finthariasari, 2022), menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang dimiliki individu mengenai pekerjaannya yang didasarkan pada faktor lingkungan kerja seperti gaya kepemimpinan, kebijakan dan prosuder, aplikasi kecocokan kerja, kondisi kerja dan tunjangan. (Luthans, 2010), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Loyalitas kerja sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan karena merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan oleh sikap setia terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik atau buruk. Loyalitas karyawan ditunjukkan dengan komitmen karyawan di dalam perusahaan, komitmen dalam berorganisasi dapat terbentuk karena adanya beberapa faktor baik dari organisasi maupun dari individu sendiri (Onsardi, 2018).

Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Menurut Reichheld, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi, (Green, 2021). Dalam studi manajemen sumber daya manusia, komitmen karyawan sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku manusia dalam organisasi. Visi, misi dan tujuan organisasi akan tercapai jika adanya komitmen dari anggota organisasinya. Komitmen organisasional dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karena, dengan terciptanya komitmen organisasional yang tinggi, akan membuat karyawan mencintai dan turut merasa memiliki perusahaan, yang diwujudkan dalam bentuk kinerja organisasional dipandang sebagai rasa cinta karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang mencintai dan mengabdikan diri sepenuhnya kepada organisasi akan meningkatkan hasil kerja bagi organisasi.

PT. Mitra Bisnis Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu adalah perusahaan yang bergerak dibidang distributor resmi kartu perdana indosat ooredoo yang di mana memiliki karyawan sebanyak 54 karyawan. PT Indosat terus berusaha mewujudkan tujuan utama dari pengembangan bisnis selularnya mulai pertengahan tahun 1990-an. Pada tahun 2001 PT Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3), diikuti dengan kontrol penuh terhadap PT Satellite Palapa Indonesia, sehingga menjadikan Indosat Group sebagai operator selular terbesar kedua di Indonesia. Pada bulan

November 2003, mengikuti penandatanganan perjanjian merger yang menyatukan Satelindo, IM3, dan Bimagraha dengan PT. Indosat. PT. Indosat menjadi penyedia penuh layanan jaringan (*Full Network Service Provider* atau FNSP). Dengan menggabungkan layanan selular, telepon rumah dan MIDI-nya kedalam satu organisasi. PT. Indosat memposisikan dirinya menjadi penyedia jasa telekomunikasi dengan tawaran produk yang menyeluruh di Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan kepada beberapa karyawan dari PT. Mitra Bisnis Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu dan mewawancarai saudara Riyandi dan Rinto Arisandi selaku karyawan dari PT. Mitra Bisnis Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu, peneliti menemukan permasalahan yang terkait dengan kinerja karyawan yang tidak baik

dimana kinerja karyawan menurun, hal ini disebabkan karena karyawan melalaikan komitmen perusahaan yang telah diberikan seperti halnya karyawan kurang kesadaran untuk melakukan kewajiban pekerjaan sepenuhnya, masih terdapat kelalaian dalam melakukan kegiatan pekerjaan, karyawan kurang adanya kemauan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Tidak hanya itu karyawan kurang loyal terhadap perusahaan dimana karyawan tidak taat pada peraturan yang telah diterapkan oleh perusahaan, masih terdapat hubungan yang kurang baik antar karyawan dan atasan. Permasalahan selanjutnya yaitu mengenai perilaku yang diterapkan oleh karyawan dimana karyawan masih egois merasa mampu mengerjakan pekerjaan sendiri pada dasarnya pekerjaan yang diberikan merupakan pekerjaan yang lebih ringan apabila dikerjakan bersama-sama.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di kota Bengkulu, tepatnya pada karyawan PT. Mitra Bisnis Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu Sedangkan untuk waktu penelitiannya sendiri dilakukan selama tiga bulan yaitu pada bulan Januari tahun 2022 sampai Maret pada tahun 2022. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencadarkan karakteristik individu atau kelompok.

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan, mengolah, menyajikan, menyederhanakan dan menganalisis data secara kuantitatif (angka-angka), agar dapat memberikan gambaran yang jelas untuk memperoleh gambaran mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja dan Komitmen organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT. Mitra Bisnis Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh Karyawan dari PT. Mitra Bisnis Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh atau sensus. jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 54 sampel yang terdiri dari karyawan dari PT. Mitra Bisnis Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data dengan observasi dan kuesioner. Teknik analisis data dengan analisis regresi linier berganda, Koefisien Determinasi (R^2), Uji asumsi klasik, Uji instrument Penelitian dan Uji Signifikan,

HASIL

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja

Diketahui nilai tertinggi dari tanggapan responden adalah item koesioner nomor 4 yaitu saya merasa bangga bekerja pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu dengan nilai 4.09 dan nilai terendah mengenai item pernyataan nomor 3 yaitu rekan kerja saya tidak pernah memberi dorongan dan dukungan dengan nilai 3.33 serta nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Kerja adalah sebesar 3.75 dengan kategori baik karena angka 3.75 terletak pada interval 3.40-4.19. Dengan demikian dapat diartikan bahwa hampir seluruh responden menanggapi bahwa mereka merasa bangga bekerja pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu karena atasan selalu memberikan pujian, pembelajaran dan gaji yang sesuai dengan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Kerja

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat diketahui nilai tertinggi dari tanggapan responden adalah item koesioner nomor 2 yaitu saya sanggup melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab atas resiko yang akan terjadi dengan nilai 4.70 dan nilai terendah mengenai item pernyataan nomor 5 yaitu saya tidak pernah memiliki musuh dengan

sesama karyawan dengan nilai 3.16 serta nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Loyalitas Kerja adalah sebesar 3.94 dengan kategori baik karena angka 3.94 terletak pada interval 3.40-4.19. Dengan demikian dapat diartikan bahwa karyawan taat dengan peraturan yang ada pada perusahaan dan sanggup untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya karena pekerjaan yang diberikan terbilang tidak terlalu sulit untuk dilakukan sendiri dan karyawan akan bertanggung jawab atas resiko yang akan terjadi.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi

Berdasarkan data hasil penelitian dapat diketahui nilai tertinggi dari tanggapan responden adalah item koesioner nomor 2 yaitu saya merasa cukup dengan keadaan finansial saya saat bekerja pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota dengan nilai 3.96 dan nilai terendah mengenai item pernyataan nomor 3 yaitu saya akan membawa nama baik perusahaan saya kemanapun saya pergi dengan nilai 3.46 serta nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel Komitmen Organisasi adalah sebesar 3.63 dengan kategori baik karena angka 3.63 terletak pada interval 3.40-4.19. Dengan demikian dapat diartikan karyawan merasa cukup dengan keadaan finansial yang diterima saat bekerja pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu dan karyawan akan memengang tanggung jawab membawa nama baik perusahaan agar perusahaan tidak dipandang buruk oleh masyarakat dan perusahaan lain.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan data hasil penelitian maka dapat diketahui nilai tertinggi dari tanggapan responden adalah item koesioner nomor 1 yaitu saya senang membantu teman sekerja saya yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan. dengan nilai 3.90 dan nilai terendah mengenai item pernyataan nomor 3 yaitu saya memetui peraturan yang ada di perusahaan walaupun sedang tidak diawasi dengan nilai 3.37 serta nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebesar 3.63 dengan kategori baik karena angka 3.63 terletak pada interval 3.40-4.19. Dengan demikian dapat diartikan bahwa dimana Karyawan selalu mengikuti kegiatan yang dilaksanakan perusahaan, karyawan juga dapat bekerja sama dengan karyawan lain dan memanfaatkan waktu yang diberikan PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu dengan baik.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Pada analisis ini regresi berganda yang akan dibahas dalam penelitian ini sehingga penulis bisa menggambarkan mengenai tanggapan responden Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu yaitu:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	1.782	2.074	.859	.394
	kepuasan_kerja	.880	.111	.782	.000
	loyalitas_kerja	.270	.135	.239	.011
	komitmen_organisasi	.474	.177	.298	.010

a. Dependent Variable: OCB_Y

Sumber Data : Hasil Penelitian 2022

Dari perhitungan di atas dengan menggunakan program SPSS, maka daya persamaan adalah sebagai berikut :

$$Y = 1.782 + 0.880X_1 + 0.270X_2 + 0.474X_3$$

Sedangkan untuk koefisien regresi untuk masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai a (*constant*) sebesar 1.782 mempunyai arti bahwa apabila Kepuasan Kejadian, Loyalitas Kejadian Komitmen Organisasi sama dengan nol maka *Organizational Citizenship Behavior* akan tetap sebesar 1.782, hal ini hanya berlaku saat dilakukan penelitian.
2. Koefisien Regresi Kepuasan Kerja sebesar 0.880 yang berarti, jika kepuasan kerja karyawan bertingkat maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* akan naik.
3. Koefisien Regresi Loyalitas Kerja sebesar 0.270 yang berarti, jika Loyalitas Kerja Karyawan bertingkat maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* akan naik.
4. Koefisien Regresi Komitmen Organisasi sebesar 0.474 yang berarti jika Komitmen Organisasi bertingkat maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* akan naik.
5. Dari hasil penelitian yang dilakukan Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* variable yang paling dominan adalah variable Kepuasan kerja hal ini bahwa hubungan yang ditimbulkan dalam penelitian adalah sebesar 0,880.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.660	.640	2.350

a. Predictors: (Constant), komitmen_organisasi, kepuasan_kerja, loyalitas_kerja

Sumber Data : Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan hasil di atas didapat Adjusted R Square (R^2) sebesar 0.640, ini menandakan bahwa hubungan antara Kepuasan kerja, Loyalitas Kerja dan Komitmen Organisasi memberikan sumbangan sebesar 0,640 atau 64% terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu. Sedangkan sisahnya sebesar 0,360 atau 36% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

Penelitian ini menguji tentang pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis terhadap dugaan adanya pengaruh antara variabel independen (Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja dan Komitmen Organisasi) dengan variabel dependen (*Organizational Citizenship Behavior*).

Melalui perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, maka perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} ($n-k-1$) = $54-3-1 = 50$ (1.675) setiap variabel sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan kerja nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7.924 > 1.675$) dan ($sig\ a = 0,000 < 0,050$). Hal tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu .
2. Variabel loyalitas kerja nilai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1.997 > 1.675$) dan ($sig\ a = 0,011 < 0,050$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu.
3. Variabel komitmen organisasi nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.674 > 1.675$) dan ($sig\ a = 0,010 < 0,050$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 14 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

	Model	F	Sig.
1	Regression	32.402	.000 ^a
	Residual		
	Total		

Sumber : Data yang diolah 2022

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 14 diperoleh f_{hitung} sebesar 32.402 dengan nilai f_{tabel} sebesar 3.080 yaitu ($32.402 > 3.178$) dan ($sig\ a = 0.000 < 0.050$) hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan demikian secara bersama-sama variabel Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja dan Komitmen Organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo . Tingkat signifikan secara keseluruhan sebesar 0.000^a ini menandakan terdapat hubungan yang sangat signifikan dari uji keseluruhan variabel yang diteliti.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mentah dari jawaban kuisioner yang telah dijawab oleh responden dengan jumlah 54 responden pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo , dapat diketahui Karakteristik Responden Berdasarkan Umur pada penelitian ini yang paling banyak adalah dari umur 20-29 tahun sebanyak 32 orang responden atau sebesar 59.3%. Responden dengan karakteristik jenis kelamin didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang responden atau sebesar 63%, karakteristik responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 32 orang responden atau sebesar 59.3 %.

Dari analisa regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = 1.782 + 0.880X_1 + 0.270X_2 + 0.474X_3$. Nilai Konstanta 1.782 mempunyai arti bahwa apabila variabel Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja dan Komitmen Organisasi (X_3) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sama dengan nol, maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* akan tetap yaitu 1.782. Apabila Kepuasan Kerja sebesar 0.880 yang berarti, jika kepuasan kerja karyawan bertingkat maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* akan naik, Loyalitas Kerja sebesar 0.270 yang berarti, jika Loyalitas Kerja Karyawan bertingkat maka variabel

Organizational Citizenship Behavior akan naik, Koefisien Regresi Komitmen Organisasi sebesar 0.474 yang berarti jika Komitmen Organisasi bertingkat maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* akan naik, Dari hasil penelitian yang dilakukan Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* variabel yang paling dominan adalah variabel Kepuasan kerja hal ini bahwa hubungan yang ditimbulkan dalam penelitian adalah sebesar 0,880.

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh dengan uji F diatas diperoleh F_{sig} untuk variabel kepuasan kerja, loyalitas kerja dan komitmen organisasi yaitu sebesar $0.000 > 0.05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, bahwa masing-masing variabel mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo. Adapun hasil dari pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dan pengujian hipotesis secara simulatan (uji F) akan dijabarkan sebagai berikut:

Pengaruh kepuasan kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu. Kepuasan kerja merupakan penentu utama *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan (Robbins, Stephen P., 2016). Karyawan yang puas kemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui pekerjaan normal, dan bahkan lebih dari itu karyawan yang puas ada kemungkinan lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka (Luthans, 2012).

Kepuasan kerja menyebabkan karyawan ingin bekerja sama dan berkontribusi terhadap organisasi, (Dewi & Netra, 2015). Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memberikan balasan kepada organisasi berupa kelekatan dengan organisasi dan berperilaku sebagai anggota yang baik. Dengan adanya kepuasan kerja, karyawan akan melakukan tindakan yang menurutnya menyenangkan seperti membantu rekan kerja dalam mengerjakan pekerjaannya yang terlalu banyak tanpa ada rasa keterpaksaan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Soegandhi et al., 2013), dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Pt. Surya Timur Sakti Jatim. Menyatakan bahwa variabel Kepuasan Kerja Berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diah Nurhayati (2016) dengan Judul Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Kasus Pada Pt. Perwirabhakti Sentrasejahtera Di Kota Semarang) mengemukakan bahwa variabel Kepuasan Kerja Berpengaruh secara signifikan Terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Tri dan Agri (2016) menyatakan bahwa variabel kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengaruh loyalitas kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial loyalitas kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu. Menurut (Robbins & Judge, 2017) pengertian loyalitas yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan adalah suatu keinginan untuk melindungi dan menyelamatkan wajah bagi orang lain. Bila seseorang memiliki loyalitas dan kepercayaan terhadap suatu hal, maka orang tersebut bersedia berkorban dan setia terhadap hal yang dipercayainya tersebut. Menurut Rusdi dan (Poongavanam et al., 2018), menyatakan bahwa loyalitas kerja sangat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, dimana hal tersebut

akan meningkatkan kinerja suatu perusahaan. Dan menurut Fredi (2015), menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat loyalitas maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* dalam diri seseorang yang bertujuan untuk meningkatkan hasil kerja dalam suatu perusahaan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurhayati et al., 2016) dengan Judul Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Kasus Pada Pt. Perwirabhakti Sentrasejahtera Di Kota Semarang) mengemukakan bahwa variabel Kepuasan Kerja Berpengaruh secara signifikan Terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*.

Sejalan pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Vannecia Marchelle Soegandhi (2013), dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Pt. Surya Timur Sakti Jatim. Menyatakan bahwa variabel Kepuasan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Dan juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fathimah Adany dan Kasmiruddin (2018) yang berjudul Pengaruh Iklim Organisasi Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Perawat Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. Yang menyatakan bahwa Loyalitas Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengaruh komitmen organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu. (Luthans, 2011), menyimpulkan komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Sedangkan menurut Organ (2009), yang mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meliputi dua faktor utama yaitu faktor internal dan faktor eksternal, diantaranya terdiri dari Komitmen Organisasi.

Karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi dipastikan memiliki motivasi kerja yang tinggi dan berperilaku OCB, (McShane, 2006). (Green, 2021) juga menyatakan bahwa semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, semakin karyawan tersebut ingin berperilaku melebihi tuntutan tugas yang dimilikinya. Hal ini mengarahkan karyawan untuk terlibat dalam membentuk OCB.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum Darmawati, dkk (2013), dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior menyatakan bahwa variabel Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh Albert Kurniawan (2015), dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pt X Bandung bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Dan juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Tri Bodroastuti dan Argi Rulijaji (2016), dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan dimana terdapat pengaruh yang signifikan antara Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Tri dan Agri (2016), menyatakan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengaruh kepuasan kerja (X₁), loyalitas kerja (X₂) dan komitmen organisasi (X₃) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja, loyalitas kerja dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, hal ini dibuktikan berdasarkan hasil pengolahan data dengan Uji F menghasilkan nilai variabel kepuasan kerja, loyalitas kerja dan komitmen organisasi yaitu sebesar $0.000 > 0.05$ maka secara simultan kepuasan kerja, loyalitas kerja dan komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kristina et al., 2019) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Pt. Surya Timur Sakti Jatim. Menyatakan bahwa variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diah Nurhayati (2016) dengan Judul Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Kasus Pada Pt. Perwirabhakti Sentrasejahtera Di Kota Semarang) mengemukakan bahwa variabel Kepuasan Kerja Berpengaruh secara signifikan Terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*.

(Wahyuningsih et al., 2019), dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menyatakan bahwa variabel Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Selanjutnya penelitian Vannecia Marchelle Soegandhi (2013), dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Pt. Surya Timur Sakti Jatim. Menyatakan bahwa variabel Kepuasan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja Dan Komitmen Organisasi secara bersamaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) PT. Mitra Seluler Indosat Ooredoo Kota Bengkulu. Dapat dilihat dari uji secara simultan (Uji F) yang menunjukkan dengan adanya Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja Dan Komitmen Organisasi yang baik maka akan mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* dalam perusahaan.

DAFTAR RUJUKAN

- Dewi, P., & Netra, I. (2015). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Matahari Bungalow Restaurant and Spa Legian Kuta-Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7).
- Green, W. (2021). Reviews. *The Leading Edge*, 40(12).
<https://doi.org/10.1190/tle40120939.1>
- Hines, T., & Bruce, M. (2016). Fashion marketing: Contemporary issues: Second edition. In *Fashion Marketing: Contemporary Issues: Second Edition*.
<https://doi.org/10.4324/9780080468174>
- Kristina, N., Venny, V., & Vironika, V. (2019). Entrepreneurial Factors And Work Environment Factors For Millennial Women's Performance. *MBIA*, 18(2).
<https://doi.org/10.33557/mbia.v18i2.346>

- Luthans. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. Mc Graw Hill.
- Luthans, F. (2010). Organizational Behavior. In *kitab* (Vol. 12, Issue 1).
- Luthans, F. (2012). Organizational Behaviour An Evidence-Based Approach. In *McGraw-Hill/Irwin*.
- McShane. (2006). *Organizational Behavior – Emerging Knowledge and Practice for The Real World*. McGraw-Hill Irwin.
- Nurhayati, D., MM, M. M. M. S., & MM, H. S. W. S. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus Pada PT. Perwirabhakti Sentrasejahtera Di Kota Semarang). *Journal of Management*, 2(2).
- Onsardi, O., & Fintahiasari, M. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi Meningkatkan Kinerja Karyawan)*.
- Onsardi, O. (2018). Loyalitas Karyawan pada Universitas Swasta di Kota Bengkulu. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*. <https://doi.org/10.31539/costing.v2i1.326>
- Poongavanam, S., Srinivasan, & Divyaranjini, R. (2018). A study on relationship among employees on grievance redressal system, morale followed in pharma companies. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 9(10). <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2018.01291.3>
- Robbins, Stephen P., T. A. J. (2016). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Organizational behavior*. Pearson Education Inc.
- Rudito, B. (2014). The Improvement of Community Economy as Impact of Corporate Social Responsibility Program: A Case Study in Pengalengan, Bandung, West Java, Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.104>
- Soegandhi, V. M., Sutanto, E. M., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora*, 1(1).
- Wahyuningsih, W., Lukiana, N., & ... (2019). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (studi kasus pada karyawan koperasi Serambi Dana Lumajang). *Proceedings*