

PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA BANK SULUTGO

THE INFLUENCE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, WORK SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AT BANK SULUTGO

Oleh :

Kezia Keren Pandey¹
Victor Lengkong²
Christoffel Kojo³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail :

¹keziapandey@gmail.com

²kanakaisar@yahoo.com

³christoffelkojo@yahoo.com

Abstrak: Dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi membuat setiap karyawan di satu perusahaan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* ketika bekerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama dan secara parsial Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Bank SulutGo. Metode Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan program statistik SPSS. Populasi penelitian adalah 100 karyawan dan sampel penelitian adalah 80 karyawan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Bank SulutGo dan Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Bank SulutGo. Sebaiknya pihak manajemen dan para karyawan Bank SulutGo harus mempertahankan dan meningkatkan dukungan organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi, agar supaya *Organizational Citizenship Behavior* karyawan menjadi lebih baik; dan harus memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci: *dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, organizational citizenship behavior*

Abstract: *Perceived organizational support, work satisfaction and organizational commitment make every employee in a firm show Organizational Citizenship Behavior when working. The aim of this research is to figure out simultan and partial influence of Perceived Organizational Support, Work Satisfaction and Organizational Commitment to Organizational Citizenship Behavior at Bank SulutGo. The utilized analysis method is multiple regressions analysis; with the assisting of statistical program SPSS. Research population is 100 employees and research sample are 80 employees. Its results has shown that Perceived Organizational Support, Work Satisfaction and Organizational Commitment simultaneously influence Organizational Citizenship Behavior at Bank SulutGo and Perceived Organizational Support, Work Satisfaction and Organizational Commitment partially influence Organizational Citizenship Behavior at Bank SulutGo. The obtained research suggestions are that management and employees of Bank SulutGo must hold on to and must boost perceived organizational support, work satisfaction and organizational commitment, in order to make employees organizational citizenship behavior better; and must responsive about other factors that influence organizational citizenship behavior.*

Keywords: *perceived organizational support, work satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior*

Latar Belakang

Saat persepsi baik tertanam di pikiran karyawan, maka karyawan akan merasa berhutang kepada organisasi sehingga mereka merasa mempunyai kewajiban untuk membayarnya. Untuk menciptakan *Organizational Citizenship Behavior*, karyawan harus merasa bahwa organisasi memberikan dukungan kepada mereka dan menghargai usaha yang telah dilakukannya. Dengan kepuasan kerja yang dimiliki maka karyawan bersedia melakukan tanggung jawabnya bahkan melebihi dari standar yang semestinya. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan mendorong karyawan untuk mau bekerja secara maksimal, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugas dan tanggung-jawabnya. Kesiapan melakukan *extra role* inilah yang disebut sebagai OCB. Jika organisasi memiliki komitmen baik untuk anggota organisasi, maka dampaknya karyawan akan memiliki loyalitas kepada organisasi di mana karyawan bekerja. Demikian pula karyawan akan menunjukkan perilaku yang baik untuk organisasi, dan karena OCB karyawan tinggi, maka organisasi akan memberikan perlakuan yang baik pada anggota organisasi. Pentingnya membangun OCB tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi. Komitmen karyawan akan mendorong terciptanya OCB. Dalam praktiknya, konsep kontribusi lebih dalam aktivitas pekerjaan dari para pegawai dikenal dengan nama OCB dan dapat berubah dengan adanya dukungan organisasi yang sesuai dengan lingkungan kerja, kepuasan kerja yang tetap terjaga atau meningkat dan komitmen penuh organisasi dari perusahaan atau institusi untuk meringankan aktivitas-aktivitas kerja mereka, khusus di Bank SulutGo.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian penelitian ini untuk mengetahui pengaruh :

1. Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Bank SulutGo.
2. Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Bank SulutGo.
3. Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Bank SulutGo.
4. Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Bank SulutGo.

TINJAUAN PUSTAKA

Dukungan Organisasi

Setyoningsih (2018) menyatakan bahwa dukungan organisasi adalah sebagai persepsi karyawan pada lingkungan kerja dan kondisi yang ditetapkan oleh organisasi sebagai bentuk kesadaran terhadap organisasi, apresiasi dan upaya untuk memfasilitasi kontribusi karyawan. Dukungan organisasi juga memperkuat penilaian positif karyawan baik secara kognitif maupun emosional terhadap organisasi.

Kepuasan Kerja

Teresa (2018) memberikan definisi bahwa kepuasan kerja adalah suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan, sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya.

Komitmen Organisasi

Prabowo (2014) menerangkan bahwa komitmen organisasional merupakan perwujudan psikologis yang mengkarakteristikan hubungan pekerja dengan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusan untuk melanjutkan atau tidak melanjutkan keanggotaannya dalam organisasi. Selanjutnya, komitmen organisasional merupakan suatu sikap yang ditunjukkan karyawan terhadap perusahaan dimana ia selalu memihak perusahaannya dan memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Hermawati dan Mas (2016) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja.

Hubungan Antar Variabel

Hubungan Antar Dukungan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Maulidiana (2016) membuktikan bahwa ada hubungan positif antara persepsi dukungan organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada guru honorer sekolah dasar negeri. Hal itu berarti guru honorer sekolah dasar negeri yang memiliki persepsi dukungan organisasi yang positif, akan memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi, dan bila guru honorer sekolah dasar negeri yang memiliki persepsi dukungan organisasi yang negatif, maka *Organizational Citizenship Behavior* juga akan rendah.

Hubungan Antar Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Urbach (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif yang sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula tingkat OCB, begitu sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah pula tingkat OCB-nya.

Hubungan Antar Komitmen Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

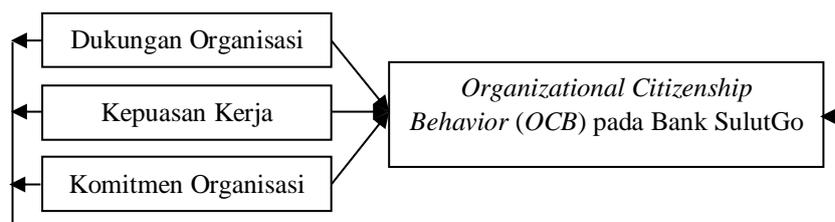
Wijaya (2018) mencatat bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi akan bersedia melakukan apapun untuk memajukan perusahaan karena yakin dan percaya pada organisasinya. Kesamaan tujuan dan orientasi antara perawat dengan RSUD Panembahan Senopati Bantul (*goal congruence*) akan membuat perawat akan merasa bahwa mereka sudah bekerja ditempat yang sesuai dengan tujuannya. Hal ini akan membuat mereka sanggup apabila diberikan tugas karena mereka merasa bahwa tujuan organisasi juga merupakan tujuan mereka.

Penelitian Terdahulu

Siregar dan Prasetio (2017), kualitas layanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan perusahaan agar mampu bersaing di dunia bisnis. Untuk itu dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* tinggi, yang akan memberikan usaha maksimal bahkan melebihi harapan perusahaan. Kepuasan Kerja dan Komitmen organisasi diyakini sebagai dua hal penting yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* seseorang. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dari total 252 karyawan dengan menggunakan rumus slovin. Analisis regresi berganda dan analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini menekankan pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* seorang karyawan untuk menciptakan layanan perusahaan yang berkualitas. Jika seluruh karyawan perusahaan merasa puas dalam bekerja dan memiliki komitmen terhadap perusahaan, maka karyawan akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* yang baik, dan akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan perusahaan.

Maulidiana (2016), sebagai guru adalah pekerjaan yang mengharuskan individu untuk memiliki peran lebih diluar deskripsi pekerjaannya terlepas dari status guru honorer maupun yang sudah menjadi pegawai negeri atau dapat disebut sebagai perilaku *Organizational citizenship behavior* (OCB). Persepsi dukungan organisasi merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan tinggi rendahnya OCB. Agar guru honorer memiliki OCB tinggi, dibutuhkan Persepsi dukungan organisasi yang positif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan OCB pada guru honorer. Desain yang digunakan kuantitatif korelasional dengan menggunakan skala Persepsi dukungan organisasi dan OCB yang dianalisa menggunakan korelasi *product moment*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan OCB dan sumbangan efektif persepsi dukungan organisasi terhadap OCB.

Metode Penelitian



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber: Data Hasil Proses, 2019

Hipotesis

- Ha: Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi diduga berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Bank SulutGo, secara umum.
- H₁: Dukungan Organisasi diduga berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Bank SulutGo secara khusus.
- H₂: Kepuasan Kerja diduga berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Bank SulutGo secara khusus.
- H₃: Komitmen Organisasi diduga berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Bank SulutGo secara khusus.

METODOLOGI PENELITIAN**Jenis Penelitian**

Arikunto (2013) menyatakan bahwa koefisien korelasi adalah suatu alat statistik, yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara variabel-variabel ini. Penelitian korelasional bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu.

Populasi dan Sampel Penelitian**Populasi**

Sugiyono (2013) mencatat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang dianalisa adalah para pegawai dari Bank SulutGo.

Sampel

Sujarweni (2015) menyatakan bahwa sampel adalah sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Dalam penelitian ini, sampel yang dianalisa adalah 80 orang pegawai dari Bank SulutGo. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Metode Pengumpulan Data**Sumber Data**

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan. Indriantoro (2002) menjabarkan bahwa sumber data dibedakan menjadi dua golongan, yaitu data primer dan data sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*), yaitu Penelitian yang langsung dilakukan pada organisasi atau objek yang bersangkutan, dimana yang diambil sebagian besar diperoleh dengan teknik *interview*, observasi dan daftar pertanyaan.

Skala Instrumen Penelitian

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel di ukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pertanyaan atau pertanyaan tipe likert. Sugiyono (2013: 93) menerangkan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**Validitas Instrumen Penelitian**

Nasution (2012) menyatakan bahwa suatu alat pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur oleh alat itu. Dalam ilmu sosial sukar mencapai ukuran standar serupa itu. Sifat-sifat psikologis-sosial bersifat tak empiris yang dapat diamati dan diukur pernyataannya dalam bentuk kelakuan manusia. Peneliti memilih sejumlah tertentu yang digunakan untuk mengukur hingga manakah seorang memiliki sifat itu.

Reliabilitas Instrumen Penelitian

Nasution (2012) mencatat bahwa suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Dalam suatu percobaan kita biasanya mengadakan pengukuran sebelum dan sesudah percobaan itu. Bila terdapat perbedaan, maka itu dianggap bahwa perubahan yang terjadi itu adalah pengaruh variabel eksperimen.

Teknik Analisis Data

Koefisien Korelasi (R) Dan Determinasi (R^2)

Kuncoro (2011) menjelaskan bahwa, koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai Koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Asumsi Klasik

Asumsi klasik heteroskedastisitas

Kuncoro (2011) menjabarkan bahwa heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Artinya, setiap observasi mempunyai reliabilitas yang berbeda akibat perubahan dalam kondisi yang melatarbelakangi tidak terangkum dalam spesifikasi model.

Asumsi klasik multikolinearitas

Kuncoro (2011) menjabarkan bahwa multikolinearitas adalah adanya suatu hubungan linear yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas. Ini suatu masalah yang sering muncul dalam ekonomi karena *In economics, everything depends on everthing else*.

Uji normalitas

Kuncoro (2011) mencatat bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi data normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dan distribusi yang mendekati distribusi normal.

Analisis Regresi Berganda

Sugiyono (2007) menerangkan bahwa regresi linear berganda dilakukan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi jadi analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Hasil analisis regresi berganda adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Koefisien diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Pengujian Hipotesis

Uji t

Berdasarkan ide Kuncoro (2011), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerapkan variasi variabel terikat. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas/penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara untuk melakukan uji t ada dua yaitu dengan melihat tingkat signifikansi dan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} .

Uji F

Kuncoro (2011) menyatakan bahwa uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. *ANOVA (Analisis of Variance)* digunakan untuk melakukan uji

signifikan simultan. Penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi, dengan tujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengujian Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	Corrected Item- Total Correlation	koefisien korelasi minimal	Ket	ITEM	Corrected Item- Total Correlation	koefisien korelasi minimal	Ket
X _{1,1}	0,497	> 0,30	Valid	X _{3,1}	0,508	> 0,30	Valid
X _{1,2}	0,561		Valid	X _{3,2}	0,850		Valid
X _{1,3}	0,578		Valid	X _{3,3}	0,849		Valid
X _{1,4}	0,528		Valid	X _{3,4}	0,508		Valid
X _{1,5}	0,832		Valid	X _{3,5}	0,850		Valid
X _{2,1}	0,326	> 0,30	Valid	Y ₁	0,523	> 0,30	Valid
X _{2,2}	0,647		Valid	Y ₂	0,749		Valid
X _{2,3}	0,688		Valid	Y ₃	0,744		Valid
X _{2,4}	0,326		Valid	Y ₄	0,523		Valid
X _{2,5}	0,647		Valid	Y ₅	0,749		Valid

Sumber: Hasil olahan data 2019.

Tabel 1 menunjukkan bahwa keseluruhan item pertanyaan untuk variabel Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi (X₁, X₂, X₃) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Bank SulutGo (Y) adalah valid, karena semua item hasilnya berada diatas dari koefisien korelasi minimal 0,30 .

Pengujian Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Item	r _{hitung} (Cronbach's Alpha)	r _{test}	Status
X ₁	0,835	0,60	Reliabel
X ₂	0,910	0,60	Reliabel
X ₃	0,826	0,60	Reliabel
Y	0,836	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olahan data 2019.

Berdasarkan pada hasil *Reliability Statistics*, uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai Koefisien *Cronbach Alpha* masing-masing variabel Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi (X₁, X₂, X₃) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Bank SulutGo (Y) berada diatas nilai minimal r_{test} = 0,600 , dengan demikian bisa disimpulkan bahwa kuesioner tersebut secara keseluruhan reliabel, artinya variabel Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi (X₁, X₂, X₃) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Bank SulutGo (Y) dinyatakan reliabel. Sehingga analisis data dapat dilanjutkan untuk memprediksi hubungan antar variabel sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Tabel 3. Hasil Regresi Berganda

Variabel	B	Standart Error	t _{hitung}	Sig	Ket
Constant	0,584	0,280	2,084	0,040	Signifikan
Dukungan Organisasi (X ₁)	+0,352	0,118	2,986	0,004	Signifikan
Kepuasan Kerja (X ₂)	+0,155	0,079	1,946	0,055	Signifikan
Komitmen Organisasi (X ₃)	+0,356	0,106	3,364	0,001	Signifikan
R = 0,809		Sig F= 0,000		Jumlah sampel =80	
R Square =0,654		F _{hitung} = 47,932		t _{tabel} = 1,66412	
Adjusted R Square = 0,641		F _{Tabel} = 2,72		α = 0,05	
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y) = 0,584 + 0,352 X ₁ + 0,155 X ₂ + 0,356 X ₃ + e					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2019

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,584 + 0,352 X_1 + 0,155 X_2 + 0,356 X_3 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 0,584 artinya jika variabel independen yang terdiri dari Dukungan Organisasi (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Komitmen Organisasi (X_3) dianggap tidak ada atau tidak diterapkan maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y) sebesar 0,584 skala satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.
2. Koefisien regresi Dukungan Organisasi (X_1) sebesar 0,352 artinya, jika Dukungan Organisasi dinaikkan sebesar 1 skala satuan, maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y), sebesar 0,352 skala satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.
3. Koefisien regresi Kepuasan Kerja (X_2) sebesar 0,155 artinya jika Kepuasan Kerja meningkat sebesar 1 skala satuan, maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y) sebesar 0,155 skala satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.
4. Koefisien regresi Komitmen Organisasi (X_3) sebesar 0,356 artinya jika Komitmen Organisasi meningkat sebesar 1 skala satuan maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y) sebesar 0,356 skala satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Hasil koefisien korelasi atau R sebesar 0,809 menunjukkan bahwa hubungan Dukungan Organisasi (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Komitmen Organisasi (X_3) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y), mempunyai hubungan yang positif yaitu sebesar 80,9% atau bisa dikatakan keeratan hubungannya sangat kuat.

Hasil Koefisien Determinasi atau R square (R^2) adalah 0,654 yang menunjukkan 65,4% variasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y) dapat dijelaskan oleh variasi dari Dukungan Organisasi (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Komitmen Organisasi (X_3), sementara sisanya sebesar 34,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, atau variabel Dukungan Organisasi (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Komitmen Organisasi (X_3) mampu mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y) sebesar 65,4%.

Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Perhitungan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai hitung F sebesar 80,986 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Dukungan Organisasi (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Komitmen Organisasi (X_3), berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y).

Karena Nilai $F_{hitung} (47,932) > \text{nilai } F_{tabel} (2,72)$, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi yang terbentuk masuk kriteria fit (cocok), sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga Dukungan Organisasi (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Komitmen Organisasi (X_3), secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y) dapat di terima.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Adapun kesimpulan berdasarkan Tabel 3 adalah:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel Dukungan Organisasi (X_1) sebesar 2,986 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,66412 dengan tingkat signifikan $0,004 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak artinya Dukungan Organisasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y).
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel Kepuasan Kerja (X_2) sebesar 1,946 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,66412 dengan tingkat signifikan $0,055 > 0,05$ hingga H_0 ditolak artinya variabel Kepuasan Kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y).
3. Nilai t_{hitung} untuk variabel Komitmen Organisasi (X_3) sebesar 3,364 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,66412 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ hingga H_0 ditolak artinya variabel Komitmen Organisasi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Bank Sulut Go (Y).

Pembahasan

Pengaruh Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Secara Umum

Adanya dukungan penuh dari manajemen kantor terhadap para karyawan, tingkat kepuasan yang sudah baik dari mereka dan sudah baiknya komitmen dari setiap karyawan untuk memajukan perusahaan menjadi tiga alasan utama *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Bank Sulut Go tetap terjaga atau bahkan semakin meningkat. Dukungan penuh dari pimpinan bank dan divisi personalia mendorong para karyawan untuk tetap bekerja secara optimal dan akan memberikan waktu untuk mempermudah pelayanan kepada nasabah yang ada, sehingga kemungkinan besar setiap karyawan pasti membantu rekan sekerja lain yang mengalami kesulitan. Gaji yang sudah baik dan tunjangan kerja yang memadai pasti menstimulasi mereka untuk tetap bekerja dengan sebaik-baiknya dan tidak akan melupakan setiap rekan mereka yang mendapatkan hambatan dalam bekerja. Komitmen positif yang sudah terbentuk dari para karyawan di PT. Bank Sulut Go untuk memberikan yang terbaik menjadikan masing-masing dari mereka akan tetap fokus untuk bekerja dengan semaksimal mungkin dan pasti akan memberikan bantuan yang penting bagi setiap karyawan lainnya untuk mempermudah setiap pelayanan keuangan yang diberikan kepada para nasabahnya.

Pengaruh Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Secara Khusus

Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Konsistensi pimpinan bank dan bagian personalia (umum) dari PT. Bank Sulut Go untuk selalu memberikan dukungan yang optimal bagi para karyawan dalam pemberian pelayanan keuangan merupakan alasan mengapa masing-masing dari mereka tetap menjaga atau bahkan meningkatkan kontribusi langsung dalam kemajuan bank pembangunan daerah ini, walaupun tidak termasuk dalam deskripsi kerja. Karena para karyawan di bank milik pemerintah ini merasa didukung secara penuh dalam bekerja dan mengembangkan karir mereka, mereka pun tidak akan segan-segan membantu penyelesaian setiap pelayanan keuangan yang ada, walaupun bukan merupakan tanggung jawab mereka, yang mana menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di bank ini. Selanjutnya, visi dan misi dari PT. Bank Sulut Go akan tetap tercapai dan kinerja dari para karyawan tersebut akan tetap baik adanya.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Terpenuhi kebutuhan pokok dan kebutuhan sekunder dari para karyawan di PT. Bank Sulut Go dengan bekerja di bank milik pemerintah ini mendorong mereka untuk bekerja seoptimal mungkin dan pasti menyempatkan waktu untuk membantu rekan kerja lain yang membutuhkan bantuan dalam pemberian pelayanan keuangan. Tindakan ini pasti mempengaruhi pemberian pelayanan ke arah yang lebih konstruktif dan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Tingkat kepuasan yang terjaga tersebut pasti mendorong para karyawan di PT. Bank Sulut Go untuk tetap berkontribusi dalam penyelesaian setiap transaksi pelayanan keuangan, walaupun tidak menjadi tanggung jawab langsung masing-masing dari mereka, yang selanjutnya mencerminkan pelaksanaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Ketetapan hati yang bulat dari hampir semua karyawan di PT. Bank Sulut Go dalam mendukung kemajuan perusahaan ini juga merupakan penyebab mengapa penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tetap baik atau bahkan meningkat. Karena para karyawan yang bekerja di bank milik pemerintah ini tetap fokus untuk mengembangkan pelayanan keuangan dari PT. Bank Sulut Go, masing-masing dari mereka tidak akan segan-segan untuk memberikan bantuan kepada rekan kerja lainnya yang membutuhkan bantuan dalam pekerjaan di bank ini. Tentu saja, kontribusi bantuan di luar deskripsi pekerjaan tersebut tidak akan selalu sama bagi setiap karyawan, sehubungan dengan perbedaan deskripsi kerja untuknya.

PENUTUP

Kesimpulan-kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Dukungan Organisasi (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Komitmen Organisasi (X_3), secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Bank Sulut Go (Y).
2. Dukungan Organisasi (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Bank Sulut Go (Y).
3. Kepuasan Kerja (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Bank Sulut Go (Y).
4. Komitmen Organisasi (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Bank Sulut Go (Y).

Saran-saran yang dapat diberikan adalah:

1. Pihak manajemen dan para karyawan dari PT. Bank Sulut Go harus mempertahankan dan meningkatkan dukungan organisasi, kepuasan kerja Dan komitmen organisasi di kantor utama bank pembangunan daerah Provinsi Sulawesi Utara ini, agar supaya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tetap baik, atau bahkan menjadi jauh lebih baik lagi.
2. Pihak manajemen dan pimpinan dari PT. Bank Sulut Go harus memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), agar supaya kantor utama ini akan terus memberikan layanan keuangan yang lebih prima kepada seluruh masyarakat Provinsi Sulawesi Utara di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Hermawati, A., dan Mas, N. 2016. *Buku Ajar - Quality Of Work Life Dan Organizational Citizenship Behavior Sebuah Kajian Empiris*. Badan Penerbitan Universitas Widyagama Malang, Malang.
- Kuncoro, M. 2011. *Metode Kuantitatif*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen: YKPN, Yogyakarta.
- Maulidiana, H. C. 2016. Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Guru Honorer Sekolah Dasar Negeri Di Kabupaten Bojonegoro. *Skripsi*. Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Malang. <http://eprints.umm.ac.id/34311/1/jiptumpp-gdl-hannacinty-43040-1-persepsi-i.pdf>. Diakses tanggal 14 Juni 2019.
- Nasution, S. 2012. *Metode Research*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Prabowo, A. 2014. Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Perawat RSUP Dr.Kariadi, Semarang). *Skripsi*, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang. <https://docplayer.info/31916343-Analisis-pengaruh-kepemimpinan-transformasional-dan-kepuasan-kerja-terhadap-organizational-citizenship-behavior.html>. Diakses tanggal 12 Februari 2019.
- Setyoningsih, Y. 2018. Pengaruh Kontrak Psikologis Dan Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Pada Karyawan Pt.Pln Persero Wonogiri). *Skripsi*, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Surakarta. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjtPrYobXhAhVkguYKHSexCqsQFjAAegQIBhAC&url=http%3A%2F%2Feprints.iain-surakarta.ac.id%2F2508%2F1%2Fyuliani%2520setyaningsih.pdf&usg=AOvVaw3-FVQYcIqyQG_LChg2aDCK. Diakses tanggal 12 Februari 2019.

- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, W. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Teresa, I. P. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat Rumah Sakit Umum Vina Estetica Medan. *Skripsi*, Fakultas Psikologi, Universitas Sumatera Utara. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwii55jQnbXhAhXXbX0KHj4An8QFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Frepositori.usu.ac.id%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F7338%2F131301112.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw1QcrdE4XrGtTjU-Xzrq14m>. Diakses tanggal 12 Februari 2019.
- Urbach, A. A. 2017. Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. *Publikasi Ilmiah*. Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/51813/11/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>. Diakses tanggal 14 Juni 2019.
- Wijaya, I. B. 2018. Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Skripsi*. Program Studi Manajemen – Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. https://eprints.uny.ac.id/59632/1/IndraBagusWijaya_14808141044.pdf. Diakses tanggal 15 Juni 2019.

