



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 10949-10964

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Putra Perkasa Genetika Bogor

Dewi Lestari^{1✉}, Santi Octavianty²

Universitas Pamulang

Email: dosen01997@unpam.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara lebih mendalam mengenai pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PT. Putra Perkasa Genetika. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Teknik sampling yang digunakan yaitu sampling jenuh dengan 70 responden. Hasil uji parsial dan simultan menghasilkan menunjukkan Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Selanjutnya, hasil koefisien determinasi menunjukkan 56,9% Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT. Putra Perkasa Genetika, sedangkan sisanya sebesar 43,1% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang diluar model.

Kata Kunci: *Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, Organizational Citizenship Behavior*

Abstract

This study aims to explore and analyze in-depth the influence of job satisfaction and organizational culture on *Organizational Citizenship Behavior* at PT. Putra Perkasa Genetika. The researcher employed a quantitative method with multiple linear regression analysis. The sampling technique used was saturated sampling with 70 respondents. The results of partial and simultaneous tests indicate that job satisfaction and organizational culture have a significant effect on organizational citizenship behavior. Furthermore, the coefficient of determination shows that 56.9% of the variance in *Organizational Citizenship Behavior* at PT. Putra Perkasa Genetika is influenced by job satisfaction and organizational culture, while the remaining 43.1% can be explained by other factors outside the model.

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Culture, Organizational Citizenship Behavior*

PENDAHULUAN

Dalam era modern globalisasi saat ini, perkembangan positif organisasi dan perusahaan menuntut penerapan mekanisme yang sangat penting. Unsur manusia sebagai sumber daya menjadi kunci dalam mengikuti perubahan tersebut. Pemeliharaan dan manajemen sumber daya manusia yang efektif sangat vital untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi (Idris 2016). Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam menjalankan fungsi dan tugas organisasi. Perusahaan perlu memiliki karyawan yang berintegritas tinggi, disiplin, dan profesional, karena mereka berpengaruh langsung pada pencapaian tujuan perusahaan (Ichsan, Surianta, and Nasution 2020).

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik juga berdampak positif pada kepuasan karyawan. Kepuasan kerja tercermin dalam sejumlah hal, seperti pembayaran yang adil, jenis pekerjaan, peluang promosi, hubungan dengan atasan dan rekan kerja. Kepuasan kerja memiliki kaitan erat dengan produktivitas karyawan (Winata 2022). Tujuan dari semangat dan kepuasan karyawan adalah untuk meningkatkan kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kepuasan kerja juga mempengaruhi sikap karyawan terhadap pekerjaan, dan ketika seseorang merasa puas dengan pekerjaannya, itu bisa menjadi motivasi untuk tetap bertahan dalam situasi apapun (Mujiatun, Jufrizen, and Ritonga 2019)

Hasil pra survei penelitian menunjukkan variasi tingkat kepuasan kerja di perusahaan ini. Meskipun mayoritas responden merasa nyaman dalam bekerja (43%) dan puas dengan kebebasan yang diberikan oleh atasan untuk pengembangan kinerja (20%), terdapat juga sejumlah responden yang tidak merasa puas dengan aspek lain seperti hubungan dengan rekan kerja (21%) dan kesempatan untuk promosi (29%). Terutama, hanya sebagian kecil responden yang merasa puas terhadap pencapaian hasil kerja atau upah yang diberikan

oleh perusahaan (89%). Hal ini menunjukkan adanya potensi masalah yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Budaya organisasi, sebagai bagian penting dari lingkungan internal, memiliki peran krusial dalam membantu anggota organisasi beradaptasi dengan lingkungan eksternalnya. Budaya organisasi, yang beragam di setiap organisasi, berfungsi sebagai panduan bagi perilaku anggota organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan (Hakim, Chuzaemah, and Sugiyanto 2014; Yunus 2016). Budaya organisasi diyakini memiliki dampak yang signifikan pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yang merupakan perilaku sukarela yang berkontribusi pada efektivitas organisasi (Ananda, Rahmani, and Aslami 2022; Udayani and Sunariani 2018). Budaya organisasi, menurut Saraswati (2017), mencerminkan sistem nilai-nilai yang dianut oleh anggota organisasi dan memainkan peran penting dalam membentuk perilaku mereka. Ini menegaskan pentingnya memperkuat pemahaman anggota organisasi terhadap misi, strategi, dan tujuan perusahaan untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal (Prasetyo and Mas'ud 2021).

Faktor-faktor seperti motivasi, kompensasi, gaya kepemimpinan, dan lingkungan kerja memiliki peran penting dalam menentukan kinerja karyawan di perusahaan. Namun, budaya organisasi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi mencerminkan kebiasaan dan nilai-nilai yang menjadi karakteristik internal suatu perusahaan, yang tidak hanya mempengaruhi perilaku karyawan tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Budaya organisasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan memotivasi mereka untuk berkinerja lebih baik. Sebaliknya, budaya organisasi yang lemah atau tidak sesuai dengan nilai-nilai perusahaan dapat menghambat pencapaian visi dan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan dan mengelola budaya organisasi secara efektif, agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendorong karyawan untuk bekerja dengan produktif, efektif, dan efisien (Putra 2015; Rizky 2022).

Berdasarkan hasil pra survey, terlihat variasi persentase dalam pernyataan budaya organisasi di perusahaan tersebut. Sebagian besar responden menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap beberapa aspek budaya organisasi, seperti upaya untuk mengembangkan diri demi hasil optimal dalam pekerjaan (86%) dan penekanan perusahaan pada kinerja giat dalam tanggung jawab yang telah ditetapkan (83%). Namun, masih terdapat beberapa temuan yang mengindikasikan kelemahan dalam budaya organisasi, seperti kurangnya inisiatif untuk inovasi (21%), kurangnya tanggung jawab terhadap pekerjaan dan kurangnya pemanfaatan waktu dengan efektif. Maka dari itu, penting bagi organisasi untuk mendorong budaya kerja yang lebih kooperatif dan fokus

pada kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi. Hal ini termasuk dalam membangun hubungan kerjasama yang baik, meningkatkan semangat tanggung jawab, dan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan menghargai setiap individu.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku sukarela dari karyawan perusahaan yang membantu rekan kerjanya tanpa menjadi bagian dari tugas yang sudah ditetapkan dan tidak langsung dihargai. Berdasarkan penelitian Anggreni and Wibawa (2022) (2019), OCB dijelaskan sebagai perilaku sukarela yang tidak termasuk dalam tugas resmi. Menurut Nugraha dan Adnyani (2017), OCB dapat berbentuk *Altruism*, *Courtesy*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, dan *Civic virtue*. *Altruism* adalah membantu rekan kerja secara sukarela, *Courtesy* adalah menjaga hubungan baik di lingkungan kerja, *Sportsmanship* adalah menerima keputusan organisasi, *Conscientiousness* adalah dedikasi pada pekerjaan, dan *Civic virtue* adalah tanggung jawab terhadap organisasi. Faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mencerminkan pandangan individu terhadap pekerjaannya dan dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. OCB memberikan kontribusi positif pada organisasi dan karyawan yang berperilaku OCB memberikan keuntungan bagi organisasi dengan memberikan kontribusi positif melalui perilaku sukarela mereka. Hal ini membantu organisasi untuk meningkatkan kinerja dan memperoleh keunggulan kompetitif.

Berdasarkan hasil pra survey penelitian pada tabel tersebut, terdapat beragam persentase *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di perusahaan ini. Salah satu aspek OCB, yaitu karyawan bersedia membantu rekan kerja secara sukarela, menunjukkan persentase yang kurang atau paling kecil, hanya 61 orang atau 87%. Hal ini menunjukkan pentingnya kebutuhan akan karyawan yang memiliki perilaku ekstra-peran atau OCB.

Penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan membuat perusahaan dapat merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini juga penting karena dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana kepuasan kerja dan budaya organisasi dapat mempengaruhi OCB, sehingga penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi yang signifikan pada literatur tentang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi dan memberikan pandangan yang berharga bagi praktisi bisnis dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan daya saing perusahaan di pasar yang semakin sengit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengkaji hubungan antara kepuasan kerja, budaya organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Putra Perkasa Genetika. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara terstruktur, memungkinkan pengukuran variabel secara objektif dan sistematis (S. Sugiyono 2018). Penelitian berlangsung di PT Putra Perkasa Genetika, Bogor, dari September 2023 hingga Maret 2024, dengan populasi penelitian sebanyak 70 karyawan tetap, menggunakan teknik sampling jenuh untuk memperoleh gambaran yang komprehensif (Sugiyono 2018)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (X1) dan budaya organisasi (X2), sedangkan variabel dependen adalah OCB (Y). Pengukuran dilakukan dengan kuesioner ber-skala Likert untuk memastikan data yang tepat dan obyektif (Nugraha, 2018; Robbins, 2017; Leksono, 2018). Setelah pengumpulan data, analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 25, dimulai dengan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan metode Product Moment Pearson dan Cronbach's Alpha.

Analisis data melibatkan uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kesesuaian model. Selanjutnya, regresi linear berganda digunakan untuk mengevaluasi pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap OCB. Analisis korelasi menilai hubungan antar variabel, sementara koefisien determinasi mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Uji t (parsial) dan uji F (simultan) digunakan untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Organisasi

PT. Putra Perkasa Genetika, sebuah perusahaan yang bergerak di industri peternakan dan pembibitan unggas, memiliki sejarah panjang yang dimulai pada tahun 1988 oleh pendirinya, Ang Hendra. Dengan pengalaman lebih dari 34 tahun dalam pembibitan ayam ras, perusahaan ini telah menempatkan teknologi dan fasilitas modern sebagai prioritas utama untuk menghasilkan solusi inovatif dalam skala internasional. Melalui fokus riset pada pengembangan unggas lokal seperti ayam, bebek, dan puyuh, PT. Putra Perkasa Genetika memainkan peran penting dalam mendukung ketahanan pangan Indonesia dan bahkan mampu bersaing di tingkat regional dan internasional.

Visi dan misi perusahaan menjadi panduan utama bagi PT. Putra Perkasa Genetika dalam merumuskan tujuan dan langkah-langkah strategisnya. Visi perusahaan ini adalah

untuk menjadi pembibit unggas yang modern dan maju di tingkat nasional dan internasional. Sementara itu, misi perusahaan terdiri dari beberapa poin penting, termasuk menghasilkan bibit unggas unggul dengan standar kualitas tinggi secara berkelanjutan, mengembangkan dan melestarikan sumber daya genetik ayam, itik, dan puyuh lokal, serta mendukung kebijakan pemerintah dalam mencapai kedaulatan pangan asal hewan dan meningkatkan perekonomian melalui pemberdayaan masyarakat pedesaan melalui usaha peternakan unggas lokal.

Karakteristik Responden

Analisis deskriptif karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki, dengan kontribusi sebesar 72,9% dari total sampel, sementara responden perempuan mencapai 27,1%, hasil ini menggambarkan dominasi partisipasi laki-laki dalam penelitian ini. Selanjutnya, dalam aspek distribusi usia, dapat diamati bahwa mayoritas responden berada dalam rentang usia 21-30 tahun, yang mencapai 48,6% dari total sampel, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan penelitian ini relatif muda, dengan sejumlah kecil dari mereka berusia di atas 30 tahun. Namun, tidak boleh diabaikan bahwa ada juga sebagian kecil responden yang berusia antara 41-50 tahun, meskipun proporsinya hanya sebesar 10,0%.

Dari aspek latar belakang pendidikan responden, mayoritas memiliki tingkat pendidikan setara dengan SLTA Sederajat, dengan persentase sebesar 70,0%. Sementara itu, proporsi responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi seperti diploma, sarjana, dan magister, masing-masing adalah 12,9%, 15,7%, dan 1,4%, terakhir, dari segi pengalaman kerja, mayoritas responden memiliki pengalaman kerja antara 1-5 tahun, yang menyumbang 57,1% dari total sampel, ada juga sebagian responden yang memiliki pengalaman kerja antara 6-10 tahun (37,1%) dan lebih dari 10 tahun (5,7%).

Dari analisis deskriptif karakteristik responden dalam penelitian ini mengindikasikan dominasi partisipasi laki-laki dengan persentase 72,9%, mayoritas responden berusia antara 21-30 tahun (48,6%), dan memiliki tingkat pendidikan setara dengan SLTA Sederajat (70,0%). Meskipun mayoritas responden memiliki pengalaman kerja antara 1-5 tahun (57,1%), terdapat juga sebagian yang memiliki pengalaman kerja lebih dari 6 tahun.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas data bertujuan untuk mengevaluasi kevalidan suatu pernyataan dengan memeriksa output item-total statistic, khususnya dalam kolom "corrected item total correlation" yang menggambarkan nilai rhitung. Dalam penelitian ini, kriteria validitas ditetapkan dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel. Jika rhitung lebih besar dari rtabel, maka pernyataan dianggap valid. Nilai rtabel dapat dihitung berdasarkan degree of freedom (df) yang diperoleh dari jumlah responden atau sampel (n) dikurangi 2, dengan tingkat signifikansi α (alpha) sebesar 0,05.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan Kepuasan Kerja (Variabel X1)	rhitung	rtabel	Keputusan
<i>Pekerjaan itu sendiri (Work Itself)</i>				
1.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya saat ini.	0,744	0,2352	Valid
2.	Saya merasa nyaman dengan pekerjaan saat ini.	0,916	0,2352	Valid
<i>Atasan (Supervisor)</i>				
3.	Atasan saya memberikan kebebasan untuk pengembangan kinerja karyawan.	0,847	0,2352	Valid
<i>Teman sekerja (Co-Workers)</i>				
4.	Saya memiliki hubungan baik dengan karyawan lain	0,780	0,2352	Valid
5.	Toleransi saya terhadap karyawan lain sangat tinggi.	0,854	0,2352	Valid
<i>Promosi (Promotion)</i>				
6.	Perusahaan menyediakan kesempatan untuk pengembangan.	0,862	0,2352	Valid
<i>Gaji / Upah (Pay)</i>				
7.	Pendapatan mampu memenuhi kebutuhan hidup	0,605	0,2352	Valid

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi

No	Pertanyaan Budaya Organisasi (Variabel X2)	rhitung	rtabel	Keputusan
<i>Inovasi dan pengambilan risiko</i>				
1.	Saya didorong untuk mempunyai inisiatif untuk mengerjakan pekerjaan	0,824	0,2352	Valid
2.	Saya siap mengambil resiko dalam melakukan pekerjaan	0,729	0,2352	Valid
<i>Perhatian pada rincian</i>				
3.	Saya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan akurat	0,735	0,2352	Valid
4.	Organisasi memotivasi saya untuk lebih perhatian terhadap detail dalam melakukan pekerjaan	0,700	0,2352	Valid

Orientasi hasil				
5.	Saya terus mengembangkan diri untuk mendapatkan hasil yang optimal dalam menyelesaikan pekerjaan	0,808	0,2352	Valid
6.	Saya menekankan pada hasil, tapi juga proses usaha untuk mencapai hasil yang optimal	0,748	0,2352	Valid
Orientasi manusia				
7.	Saya berusaha mengerjakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh	0,751	0,2352	Valid
8.	Saya termotivasi menjadi karyawan yang baik dengan mengisi jam kerja untuk menyelesaikan semua pekerjaan yang ada	0,700	0,2352	Valid
Orientasi tim				
9.	Saya berusaha untuk dapat bekerja sama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan saya	0,824	0,2352	Valid
10.	Saya berusaha untuk monomer satukan kepentingan perusahaan dibandingkan kepentingan pribadi	0,719	0,2352	Valid
Agresifitas				
11.	Saya berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam pekerjaan saya dibandingkan dengan karyawan yang lain	0,735	0,2352	Valid
12.	Saya dituntut untuk bekerja giat dalam melaksanakan tugas-tugas yang sudah menjadi tanggung jawab saya	0,700	0,2352	Valid
Stabilitas				
13.	Saya merasakan ketenangan dan keikhlasan dalam melakukan aktivitas kerja	0,824	0,2352	Valid
14.	Saya merasa dihargai dan bukan sebagai alat untuk memperoleh keuntungan sehingga terwujudnya lingkungan kerja yang baik	0,729	0,2352	Valid

Tabel 3. Uji Validitas Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

No	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Variabel Y)	rhitung	rtabel	Keputusan
<i>Conscientiousness</i>				
1.	Saya selalu mematuhi peraturan perusahaan meskipun tidak ada yang mengawasi.	0,616	0,2352	Valid
2.	Saya selalu berperilaku jujur dalam melaksanakan tugas	0,750	0,2352	Valid
<i>Altruism</i>				
3.	Saya bersedia memberikan bantuan kepada siapa saja ditempat kerja.	0,721	0,2352	Valid

<i>Civic virtue</i>				
4.	Saya turut berperan aktif dalam memberikan masukan terkait pembenahan organisasi perusahaan.	0,553	0,2352	Valid
5.	Saya selalu mengikuti perubahan- perubahan yang ada.	0,654	0,2352	Valid
<i>Sportmanship</i>				
6.	Saya tidak suka mengeluh dalam bekerja.	0,750	0,2352	Valid
7.	Saya tidak menghabiskan waktu atas hal- hal yang tidak penting.	0,705	0,2352	Valid
<i>Courtesy</i>				
8.	Saya menghindari berkonflik dengan rekan kerja.	0,536	0,2352	Valid

Berdasarkan data pada tabel di atas, semua variabel penelitian diperoleh nilai rhitung > rtabel (0,2352), dengan demikian maka semua item kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbatch Alpha</i>	Standar	Keputusan
Kepuasan Kerja (X1)	0,908	0,600	Reliabel
Budaya Oraganisasi (X2)	0,940	0,600	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	0,812	0,600	Reliabel

Berdasarkan data pada tabel 4, semua variabel penelitian diperoleh nilai reliabilitas lebih dari 0,600,, dengan demikian maka semua variabel dinyatakan reliabel, oleha karena itu, data yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	2,38183330
Most Extreme Differences	Absolute	0,088
	Positive	0,082
	Negative	-0,088
Test Statistic		0,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 5, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada hasil uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikansi yaitu 0,05 ($0,200 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Kepuasan Kerja	0,726	1,377
Budaya Organisasi	0,726	1,377

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 6, menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai tolerance sebesar 0,726 dan VIF sebesar 1,377. Variabel Budaya Organisasi memiliki nilai tolerance sebesar 0,726 dan VIF sebesar 1,377. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1,886	1,696		1,112	0,270
1					
Kepuasan Kerja	-0,086	0,056	-0,218	-1,547	0,127
Budaya Organisasi	0,026	0,030	0,122	0,863	0,391

a. Dependent Variable: LN_Y

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 7 tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Kepuasan Kerja sebesar 0,127 dan nilai signifikansi variabel Budaya Organisasi sebesar 0,391. Nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikansi 0,05, dengan demikian data yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,189	2,791		2,576	0,012
1					
Kepuasan Kerja	0,320	0,092	0,323	3,488	0,001
Budaya Organisasi	0,293	0,050	0,542	5,847	0,000

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan tabel 8, hasil yang diperoleh dari koefisien regresi di atas dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,189 + 0,320X_1 + 0,293X_2 + e$$

Dari hasil persamaan regresi berganda di atas, dapat disimpulkan:

- 1) Konstanta sebesar 7,189 menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel independen ($X_1, X_2 = 0$), maka *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 7,189.
- 2) Nilai β_1 sebesar 0,320 menunjukkan bahwa setiap kenaikan jumlah Kepuasan Kerja sebesar 1 akan diikuti oleh kenaikan *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,320 dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel Kepuasan Kerja memiliki *t hitung* sebesar 3,488 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Tingkat signifikansi variabel Kepuasan Kerja lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) dan nilai *t hitung* lebih besar dari nilai *t tabel* ($3,488 > 1,996$). Berdasarkan hasil tersebut, nilai *t hitung* adalah positif, maka hipotesis pertama (H1) diterima, sehingga dalam hal ini Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
- 3) Nilai β_2 sebesar 0,293 menunjukkan bahwa setiap kenaikan jumlah Budaya Organisasi sebesar 1 akan diikuti oleh kenaikan *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,293 dengan asumsi variabel lain. Variabel Budaya Organisasi memiliki *t hitung* sebesar 5,847 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Tingkat signifikansi variabel Budaya Organisasi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai *t hitung* lebih besar dari nilai *t tabel* ($5,847 > 1,996$). Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis kedua (H2) diterima,

sehingga Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	544,325	2	272,163	46,583	0,000b
	Residual	391,446	67	5,842		
	Total	935,771	69			

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel 4.19 di atas diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $(46,583 > 3,130)$, hal ini juga diperkuat dengan $p\text{-value} < \text{Sig.} 0,050$ atau $(0,000 < 0,050)$. Dengan demikian maka H_3 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,763 ^a	0,582	0,569	2,417

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja

Dari hasil uji koefisien determinasi diatas besarnya Adjusted R² adalah 0,569, hal ini berarti 56,9 % variasi *Organizational Citizenship Behavior* oleh variasi dari Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi. Dan sisanya $(100\% - 56,9\% = 43,1\%)$ dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Grabbike di Kabupaten Bogor

Hasil pengujian pada hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini tampak

bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Grabbike di Kabupaten Bogor ($b = 0.054$, $p < 0.05$), maka hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) Grabbike di Kabupaten Bogor diterima. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Darna and Muhidin 2020; Prasastono and Pradapa 2012)

Hasil penelitian ini sama dengan dua penelitian terdahulu, yakni Hapsari, Clemes, and Dean (2017) dan Ngo and Nguyen (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas layanan juga dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap citra merek dan meningkatkan loyalitas pelanggan (Hapsari et al. 2017). Setelah pelanggan mengalami layanan yang berkualitas baik pada dimensi-dimensi kualitas layanan, maka persepsi tentang merek tersebut meningkat dan pelanggan akan mempertimbangkan pembelian ulang atau penggunaan ulang layanan serta merekomendasikan kepada orang lain. Kualitas Layanan juga secara signifikan dan positif berhubungan dengan loyalitas pelanggan, yang ini berarti jika kualitas layanan semakin baik, maka pelanggan akan semakin loyal pada merek atau perusahaan. Hasil penelitian sebelumnya Ngo and Nguyen (2016) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu sumber untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Grabbike di Kabupaten Bogor

Hasil pengujian pada hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini tampak bahwa variabel kepuasan konsumen (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Grabbike di Kabupaten Bogor ($b = 0.286$, $p < 0.05$), maka hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Grabbike di Kabupaten Bogor diterima. Menurut Kotler & Keller (2016) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antar kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Grabbike di Kabupaten Bogor

Hasil pengujian hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas. Diketahui nilai sign $0,027 < 0,05$ dan nilai F hitung $4,223 > 3,10$ F tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis ketiga diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang menentukan kepuasan konsumen oleh karena itu jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan keinginan konsumen maka akan ada kepuasan yang terjadi akan tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak baik atau tidak sesuai keinginan konsumen maka tidak akan ada kepuasan konsumen. Dan jika kepuasan konsumen didapatkan sesuai dengan yang diharapkan maka akan terbentuk loyalitas pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja (X1) dan budaya organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan budaya organisasi memainkan peran penting dalam membentuk perilaku OCB karyawan. Kepuasan kerja dapat mencerminkan kualitas hubungan antara individu dan pekerjaannya, sedangkan budaya organisasi dapat memengaruhi norma, nilai, dan perilaku yang diterima dalam lingkungan kerja. Dengan demikian, peningkatan kepuasan kerja dan pengembangan budaya organisasi yang positif dapat meningkatkan tingkat OCB di dalam organisasi. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk memperhatikan aspek-aspek tersebut dalam upaya meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan serta mencapai tujuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Fitri Tia, Nur Ahmadi Bi Rahmani, and Nuri Aslami. 2022. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Di UPT Puskesmas Teladan Medan." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis* 2(3):731–41.
- Anggreni, Ni Komang Anik Sri, and I. Made Artha Wibawa. 2022. "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Graha Kaori Group Bali)." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 11(9).
- Darna, Nana, and Ali Muhidin. 2020. "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PD Sumber Rezeki Singaparna)." *Business Management and Entrepreneurship Journal* 2(2).

- Hakim, Lukman, Chuzaemah Chuzaemah, and Sugiyanto Sugiyanto. 2014. *Model Budaya Organisasi Unggul Sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing Industri Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan Di Industri Batik Surakarta Jawa Tengah*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hapsari, Raditha, Michael D. Clemes, and David Dean. 2017. "The Impact of Service Quality, Customer Engagement and Selected Marketing Constructs on Airline Passenger Loyalty." *International Journal of Quality and Service Sciences* 9(1):21–40.
- Ichsan, Reza Nurul, Eddi Surianta, and Lukman Nasution. 2020. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Lingkungan Ajudan Jenderal Daerah Militer (Ajendam)-I Bukitbarisan Medan." *Jurnal Darma Agung* 28(2):187–210.
- Idris, H. Amiruddin. 2016. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Deepublish.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen*. 15th ed. Pearson Education, Inc.
- Mujiatun, Siti, J. Jufrizen, and Pandapotan Ritonga. 2019. "Model Kelelahan Emosional: Antaseden Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dosen." *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen* 9(3):293236.
- Ngo, Minh Vu, and Huan Huu Nguyen. 2016. "The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector." *Journal of Competitiveness*.
- Nugraha, I. Putu Satya, and I. Gusti Ayu Dewi Adnyani. 2017. "Budaya Organisasi, Komitmen Organaisasi, Dan Kompetensi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Setda Kota Denpasar." *E-Jurnal Manajemen* 7(1):1–28.
- Prasastono, Ndaru, and Sri Yulianto Fajar Pradapa. 2012. "Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi." *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata* 11(2).
- Prasetyo, Kongko Dwi, and Fuad Mas'ud. 2021. "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Servant Leadership, & Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Karyawan Hotel Grasia Semarang)." *Diponegoro Journal of Management* 10(1).
- Putra, Siswanto Wijaya. 2015. "Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Kecil." *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 11(1):62–77.
- Rizky, Muhammad. 2022. "Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi: Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja & Budaya Organisasi (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3(3):290–301.

- Saraswati, Ni Putu Ayu Sintya. 2017. "Pengaruh Keadilan Prosedural, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior." *Jurnal Bakti Saraswati (JBS): Media Publikasi Penelitian Dan Penerapan Ipteks* 6(2).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, Sugiyono. 2018. "Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D." *Alfabeta Bandung*.
- Udayani, Ni Luh Putu Krishna, and Ni Nyoman Sunariani. 2018. "Budaya Organisasi, Pengembangan Karir, Job Insecurity Terhadap Organisational Citizenship Behaviour Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen Bisnis* 15(2):151–74.
- Winata, Edi. 2022. *Manajemen Sumberdaya Manusia Lingkungan Kerja: Tinjauan Dari Dimensi Perilaku Organisasi Dan Kinerja Karyawan*. Penerbit P4I.
- Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategis*. Penerbit Andi.