PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL KARYAWAN *CLEANING SERVICE* DI ISS SURABAYA

Ribke Widyanto, Jennie Suhandono Lau, Endo Wijaya Kartika
Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

Abstrak: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisa apakah kepuasan kerja dapat mempengaruhi *OCB* melalui komitmen organisasional. Peneliti mengambil sampel sebanyak 104 responden melalui kuesioner yang dibagikan pada karyawan *cleaning service* ISS Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa komitmen organisasional tidak dapat menjadi variabel *intervening* antara kepuasan kerja terhadap *OCB*. Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling (SEM).*

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, *Organizational Citizenship Behavior (OCB).*

ABSTRACT

Abstract: The research is conducted to analyze whether job satisfaction will influence OCB through organizational commitment. The author took 104 respondents through a questionnaire distributed to ISS cleaning service employees. The result shows that organizational commitment can not be the intervening variable between job satisfaction to OCB. Meanwhile, the analysis technique use in this study is Structural Equation Modelling (SEM).

Keyword: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Pada dasarnya seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman pada perusahaan apabila memperoleh kepuasan kerja. Kinerja seseorang akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dimiliki. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya. Begitu juga ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Koesmono, 2005, p. 169).

Vroom (1999, p. 116) menyatakan bila dalam pekerjaannya karyawan memiliki keyakinan bahwa dengan mendapatkan hasil yang baik sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan akan dapat memberikan rasa puas pada diri karyawan, maka karyawan akan bekerja keras dan berkomitmen tinggi kepada perusahaan atau organisasinya tersebut. Keberhasilan dan kinerja seorang karyawan ditentukan oleh kepuasan kerja, sehingga ketika kepuasan dan keberhasilan tercapai, karyawan berkomitmen pada organisasinya.

Menurut Organ (2003, pp. 2-3), komitmen merupakan salah satu variabel yang telah banyak diketahui memiliki kaitan yang erat dengan *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB). Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra (*extra effort*). *OCB* adalah sebuah kerelaan mengerjakan tugas melebihi tugas pokoknya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar tugas atau peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* secara formal dari organisasi. Jika karyawan dalam organisasi memiliki *OCB*, maka usaha untuk mengendalikan karyawan menurun, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Hasil wawancara dengan *HRD Manager* ISS, ISS merupakan perusahaan *Integrated Facility Services* yang terbaik dan terbesar di Indonesia. Berdiri sejak tahun 1996, ISS di Indonesia terus bertumbuh dan berkembang dengan 53.000 karyawan. *HRD Manager* ISS juga menyatakan bahwa ISS merupakan perusahaan *outsourcing* yang berbeda dengan perusahaan lainnya karena terdapat jenjang karir. Karyawan ISS dijanjikan akan mendapatkan promosi jabatan yang lebih tinggi jika sudah bekerja lebih dari 2 tahun dan berprestasi. Setelah 2 tahun, karyawan *outsourcing* akan menjadi karyawan tetap dan setelah itu akan mendapatkan kenaikan jabatan menjadi *Team Leader* atau *Service Manager*. Hal ini juga dapat memberikan dorongan bagi karyawan untuk mencapai prestasi dan puas bekerja di ISS, serta membuat karyawan dapat berkomitmen untuk bekerja di ISS.

Dari data yang diberikan oleh *HRD Manager* ISS Surabaya, diketahui bahwa jumlah karyawan *cleaning service* ISS di Surabaya adalah 6.162 orang. 5000 orang atau sebanyak 81% dari total karyawan *cleaning service* ISS tersebut adalah pegawai *outsourcing*. Yang dimaksud pegawai *outsourcing* di sini adalah karyawan yang dikontrak tidak lebih dari 2 tahun. Sedangkan 19% dari total karyawan tersebut adalah pegawai tetap ISS dalam arti karyawan tersebut bersedia untuk menandatangani kontrak dan memperpanjang kontrak kerja selama lebih dari 2 tahun. Karyawan ini disebut sebagai pegawai tetap ISS. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa 19% atau sebanyak 1.162 orang karyawan *cleaning service* tersebut ada kecenderungan memiliki komitmen organisasional pada ISS karena bersedia untuk tetap bekerja di ISS selama 2 tahun bahkan lebih dari 2 tahun.

Hasil wawancara dengan karyawan *cleaning service* ISS di Pasar Atom dan Grand City Mall, 19 dari 20 orang (95%) karyawan ISS menyatakan puas selama bekerja di ISS sehingga bisa tetap bertahan untuk tetap kerja agar memiliki jenjang karir yang terus meningkat di ISS selama ini. *HRD Manager* ISS juga mengatakan bahwa sebagian besar dari karyawan *cleaning service* ISS puas bekerja di ISS sehingga mau melanjutkan kontrak kerja di ISS.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis ingin mengetahui apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang dimiliki karyawan *cleaning service* ISS saat ini dapat menimbulkan *OCB*. Oleh karena itu penelitian ini dibuat dengan judul **"**Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Melalui Komitmen Organisasional Karyawan *Cleaning Service* di ISS Surabaya.

RANGKUMAN KAJIAN TEORITIK

Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2002, p. 45) kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan terhadap pekerjaan yang dimiliki oleh seorang karyawan. Ada lima dimensi kepuasan kerja yaitu:

a. *Job it self* (Pekerjaan itu Sendiri)

   Menurut Luthans (1995, p. 145), unsur ini menjelaskan pandangan karyawan mengenai pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, melalui pekerjaan tersebut karyawan memperoleh kesempatan untuk belajar.

b. *Supervision* (Pengawasan)

   Luthans (1995, p. 145) berpendapat bahwa tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan fungsi kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan bawahan melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu yang ditetapkan organisasi.

c. *Pay* (Imbalan)

   Menurut Robbins (2001, p. 149) bahwa para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang dipersepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan".

d. *Promotion* (Kesempatan Kerja)

   Menurut Luthans (1998, p. 145) menyatakan bahwa "Kesempatan promosi mengakibatkan pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan kerja karena adanya perbedaan balas jasa yang diberikan". Menurut Nitisemito (2000, p. 81) promosi adalah "Proses pemindahan karyawan dari satu jabatan ke jabatan yang lain yang lebih tinggi". Dengan demikian promosi akan selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab, dan wewenang lebih tinggi daripada jabatan yang diduduki sebelumnya. Melalui promosi, perusahaan akan memperoleh kestabilan dan moral karyawanpun akan lebih terjamin.

e. *Co-Workers* (Rekan Kerja)

   Luthans (1998, p. 146) menyatakan bahwa "Rekan kerja yang bersahabat, kerjasama rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual. Sementara kelompok kerja dapat memberikan dukungan, nasehat atau saran, bantuan kepada sesama rekan kerja.

Komitmen Organisasional

Meyer dan Allen (1997) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai suatu keadaan psikologis yang dikarakteristikkan dengan meyakini dan menerima tujuan/*goal* dan *value* yang dimiliki oleh organisasi, kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh demi organisasi, mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Menurut Allen & Meyer (1997, pp. 1-18), ada tiga komponen yang mempengaruhi komitmen organisasional, sehingga karyawan memilih tetap atau meninggalkan organisasi berdasar norma yang dimilikinya. Tiga komponen tersebut adalah:

1. *Affective Commitment*, yang berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi. Individu menetap dalam organisasi karena keinginan sendiri.

Kunci dari komitmen ini adalah *want to.* Individu dengan *affective commitment* yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi.

2. *Continuance Commitment*, adalah suatu komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain, komitmen ini terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan menetap pada suatu organisasi. Kunci dari komitmen ini adalah kebutuhan untuk bertahan *(need to*). Individu dengan *continuance commitment* yang tinggi akan bertahan dalam organisasi, bukan karena alasan emosional, tapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian besar yang dialami jika meninggalkan organisasi.

3. *Normative Commitment,* adalah komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan, berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Karyawan merasa harus bertahan karena loyalitas. Kunci dari komitmen ini adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi *(ought to)*. *Normative commitment* terhadap organisasi dapat berkembang dari sejumlah tekanan yang dirasakan individu selama proses sosialisasi (dari keluarga atau budaya) dan selama sosialisasi saat individu baru masuk ke dalam organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

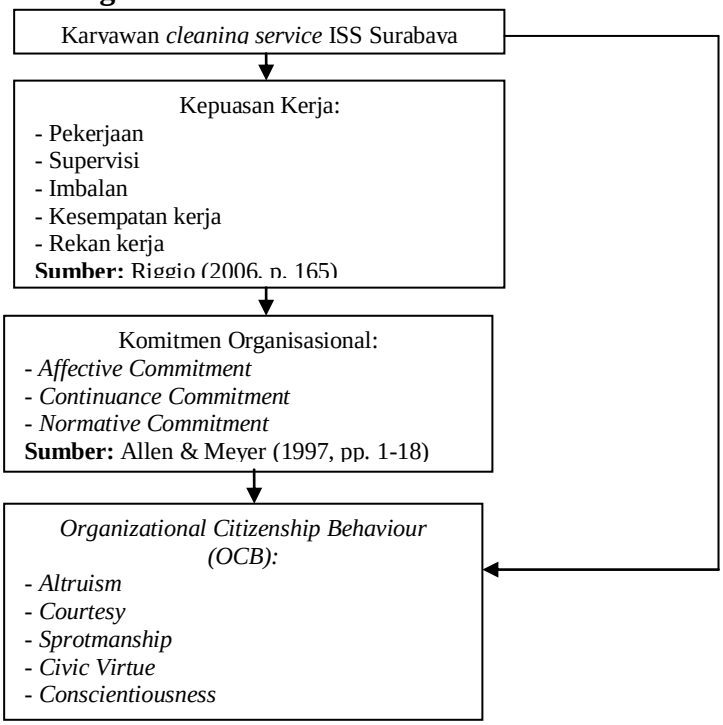
Menurut Organ (1994, p. 8), *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku-perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi/karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dan merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan latihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya. Istilah *OCB* pertama kali diajukan oleh Organ (2001, p. 2), yang mengemukakan lima dimensi primer dari *OCB*:

1. *Altruism* yaitu perilaku membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya, misalnya bersedia secara sukarela membantu rekan kerja yang kurang paham dan rekan kerja baru, membantu rekan kerja yang mendapat pekerjaan *overload,* mengerjakan pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional.
2. *Courtesy* yaitu perilaku mencegah terjadinya masalah yang berkaitan dengan hubungan pekerjaan, misalnya karyawan mampu mempertimbangkan segala dampak dari apa yang dilakukannya terhadap rekan kerja yang lain yang berkaitan dengan hubungan pekerjaan itu.
3. *Civic Virtue* yaitu perilaku bertanggung jawab untuk berpatisipasi dalam aktivitas kehidupan perusahaan, misalnya menghadiri pertemuan yang tidak diperlukan bagi dirinya tetapi bermanfaat bagi perusahaan, bersedia mengikuti atau mentaati perubahan-perubahan yang terjadi dalam perusahaan, memiliki inisiatif untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.
4. *Conscientiousness* yaitu dedikasi untuk bekerja dan mencapai hasil diatas standar yang ditetapkan, misalnya bekerja sepanjang hari, tidak membuang-

buang waktu, mentaati semua peraturan perusahaan, secara sukarela bersedia melakukan pekerjaan yang tidak menjadi tanggung jawabnya.

5. *Sportmanship* yaitu perilaku menerima kondisi atau keadaan yang tidak menyenangkan dan kurang ideal, misalnya tidak suka mengeluh secara picik dan tidak suka melalaikan realitas**.**

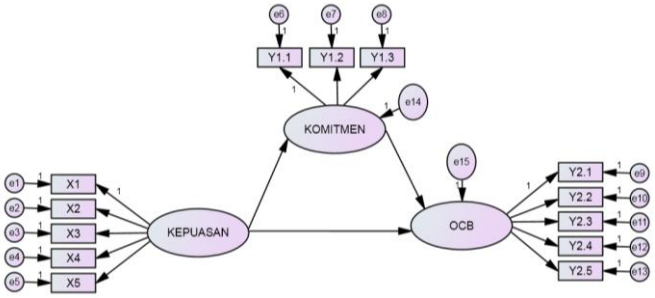
Kerangka Pemikiran



Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.
2. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.
3. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.
4. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasional dapat menjadi variabel perantara antara kepuasan kerja dengan *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.

Model Penelitian



Hipotesis

H1: Diduga kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.

H2: Diduga kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.

H3: Diduga komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.

H4: Diduga komitmen organisasional dapat menjadi variabel perantara antara kepuasan dengan *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* Melalui Komitmen Organisasional Karyawan *Cleaning Service* di ISS Surabaya" ini menggunakan bentuk penelitian kuantitatif kausal yaitu meneliti hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2007).

Gambaran Populasi dan Sampel

Populasi

Dalam melakukan penelitian selalu dihadapkan pada sumber data tertentu yang diharapkan dapat memberikan informasi dan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun sumber data dalam penelitian disebut dengan populasi penelitian. Populasi menurut Sugiyono (2007) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap *cleaning service* ISS Surabaya.

Sampel

Menurut Sugiyono (2007), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Oleh karena itu peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Teknik penarikan sampel yang digunakan pada karyawan *cleaning service* ISS Surabaya menggunakan *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan maksud dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2007). Kriteria sampel yang digunakan adalah karyawan tetap yang sudah berkerja minimal 2 tahun.

Pedoman pengukuran sampel menurut Ferdinand (2002):

a. Tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel laten. Jumlah sampel adalah jumlah indikator dikali 5-10. Bila terdapat 20 indikator, besarnya sampel adalah 100-200.

b. Sedangkan jenis pengambilan sampel didasari oleh analisis SEM bahwa besarnya sampel yaitu 5-10 kali parameter yang diestimasi.

Pada penelitian ini terdapat 13 parameter yang diestimasi sehingga besarnya sampel yang harus diperoleh adalah 104 responden. Berdasarkan 13 parameter dikali 8 sama dengan 104 responden. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sejumlah 104 orang.

Teknik Pengembangan/Pengumpulan Data

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, terdapat 2 jenis data yang dapat dikumpulkan, yaitu :

1. Data Primer
   Menurut Hasan (2002) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer dalam penelitian ini bersumber dari: karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.
2. Data Sekunder
   Hasan (2002) memberikan pengertian bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur, jurnal, laporan-laporan, artikel, majalah, dan internet.

Metode Pengumpulan Data

Prosedur pengambilan data dalam hal ini adalah:

1. Membagikan kuesioner kepada seluruh karyawan *cleaning service* ISS Surabaya
2. Kuesioner yang telah diisi oleh responden akan dikumpulkan, disortir, dan diolah. Kuesioner yang akan dibagikan terdiri atas dua bagian, yaitu profil responden dan faktor - faktor yang mempengaruh*i Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan. Kuesioner yang akan dibagikan tersebut merupakan kuesioner yang bersifat tertutup dengan menggunakan skal*a Likert* dimana jawaban responden telah dibatasi dengan menyediakan alternatif jawaban. Berdasarkan skal*a Likert*, maka jawaban responden terhadap pernyataan yang terdapat pada kuesioner kepuasan kerja dan komitmen organisasional diberi nilai sebagai berikut:
   1 = Sangat Tidak Setuju
   2 = Tidak Setuju
   3 = Netral
   4 = Setuju
   5 = Sangat Setuju

   Sedangkan jawaban responden terhadap pernyataan yang terdapat pada kuesioner *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* diberi nilai sebagai berikut:
   1 = Tidak Pernah Melakukan
   2 = Hampir Tidak Pernah Melakukan
   3 = Kadang-kadang
   4 = Sering Melakukan
   5 = Sangat Sering Melakukan

Model persamaan struktural *(SEM)* adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif murni "rumit" secara simultan (Ferdinand, 2002). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan program AMOS versi 6.0 untuk menganalisis hubungan kausalitas dalam model structural yang diusulkan antara variabel independen dan dependen.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

a. Variabel X1 adalah variabel yang dapat berdiri sendiri, atau *independent variable* yang mempengaruhi variabel Y. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel eksogen adalah kepuasan kerja karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.
b. Variabel Y1 adalah variabel endogen *intervening* yaitu variabel yang menjadi perantara antara variabel X dan variabel Y2. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel endogen *intervening* adalah komitmen organisasional.
c. Variabel Y2 merupakan variabel endogen dimana variabel ini tidak dapat berdiri sendiri atau bergantung kepada variabel lain yaitu variabel X. Dalam penelitian ini variabel Y2 adalah *Organizational Citizenship Behaviour (OCB).*

Teknik Analisa Data

Analisa Statistik Deskriptif

Mean atau rata-rata merupakan penjumlahan seluruh data dibagi banyaknya data yang ada (Ghozali, 2005). Untuk menunjang perhitungan peneliti menggunakan bantuan program SPSS versi 17.00 for Windows.

Untuk dapat menganalisa kuessioner yang menggunaka skala *five point Likert scale* dengan skor 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), penulis menggunakan rentang skala. Hal ini dikarenakan untuk memperjelas kategori skala dan mempermudah penulis dalam menganalisa setiap pertanyaan berdasarkan rata-rata (*mean*) yang di dapat. Rumus untuk mencari rentang skala menurut Ghozali (2005) adalah :

$$RS = \frac{(m-n)}{b}$$

Keterangan :
RS = Rentang Skala
m = skor tertinggi yang mungkin
n = skor terendah yang mungkin
b = jumlah kelas

Perhitungan dengan skala :

$$RS = \frac{(5-1)}{5} = 0,8$$

Dengan rentang skala 0,8 untuk skala *five point Likert scale*, maka jumlah linear numerik yang dipakai adalah sebagai berikut :

1,00-1,80	Sangat tidak baik
1,81-2,60	Tidak baik
2,61-3,40	Cukup
3,41-4,20	Baik
4,21-5,00	Sangat Baik

Analisa *Structural Equation Modelling (SEM)*

Model persamaan struktural *(SEM)* adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif murni "rumit" secara simultan (Ferdinand, 2002). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan program AMOS versi 6.0 untuk menganalisis hubungan kausalitas dalam model structural yang diusulkan antara variabel independen dan dependen. Terdapat beberapa variabel-variabel dalam *SEM* (Andriyani, 2008), yaitu :

1. Variabel laten (*latent variable*): Variabel laten merupakan konsep abstrak, misalkan: perilaku, perasaan, dan motivasi. Variabel laten ini hanya dapat diamati secara tidak langsung dan tidak sempurna melalui efeknya pada variabel teramati. Variabel laten dibedakan menjadi dua yaitu variabel eksogen dan endogen. Variabel eksogen setara dengan variabel bebas, sedangkan variabel endogen setara dengan variabel terikat. Notasi matematik dari variabel laten eksogen adalah ξ ("ksi") dan variabel laten endogen ditandai dengan η (eta).
2. Variabel teramati (*observed variable*) atau variabel terukur (*measured variable*): Variabel teramati adalah variabel yang dapat diamati atau dapat diukur secara enpiris dan sering disebut sebagai indikator. Variabel teramati merupakan efek atau ukuran dari variabel laten. Pada metoda penelitian survei dengan menggunakan kuesioner, setiap pertanyaan pada kuesioner mewakili sebuah variabel teramati. Variabel teramati yang berkaitan atau merupakan efek dari variabel laten eksogen diberi notasi matematik dengan label X, sedangkan yang berkaitan dengan variabel laten endogen diberi label Y. Simbol diagram lintasan dari variabel teramati adalah bujur sangkar atau empat persegi panjang.

Tahapan-Tahapan dalam *SEM*

Menurut Yamin dan Kurniawan (2009), secara umum ada lima tahap dalam prosedur *SEM*, yaitu spesifikasi model, identifikasi model, estimasi model, uji kecocokan model, dan respesifikasi model.

1. Spesifikasi Model: Tahap ini berkaitan dengan pembentukan model awal persamaan struktural, sebelum dilakukan estimasi. Model awal ini diformulasikan berdasarkan suatu teori atau penelitian sebelumnya. Langkah-langkah spesifikasi model:
   a. Spesifikasi model pengukuran
      - Definisikan variabel-variabel laten yang ada di dalam penelitian
      - Definisikan variabel-variabel teramati

- Definisikan hubungan antara setiap variabel laten dengan variabel-variabel teramati yang terkait

b. Spesifikasi model struktural
- Definisikan hubungan kausal diantara variabel-variabel laten tersebut

c. Gambar *Path Diagram* dari Model *Hybrid* yang merupakan kombinasi model pengukuran dan struktural

2. Identifikasi Model: Tahap ini berkaitan dengan pengkajian tentang kemungkinan diperolehnya nilai-nilai parameter yang ada di dalam model dan kemungkinan persamaan simultan tidak ada solusinya. Secara garis besar ada 3 kategori identifikasi dalam persamaan simultan, yaitu:
   a. *Under-indentified model*, yaitu model dengan jumlah parameter yang diestimasi lebih besar dari jumlah data yang diketahui (data tersebut merupakan *variance* dan *covariance* dari variabel-variabel yang teramati).
   b. *Just-identified model*, yaitu model dengan jumlah parameter yang diestimasi sama dengan data yang diketahui.
   c. *Over-identified model*, yaitu model dengan jumlah parameter yang diestimasi lebih kecil dari jumlah data yang diketahui.
3. Estimasi Model: Pada proses estimasi parameter, penentuan metode estimasi ditentukan oleh uji Normalitas data. Jika Normalitas data terpenuhi, maka metode estimasi yang digunakan adalah metode *maximum likelihood* dengan menambahkan inputan berupa *covariance matrix* dari data pengamatan. Sedangkan, jika Normalitas data tidak terpenuhi, maka metode estimasi yang digunakan adalah *robust maximum likelihood* dengan menambahkan inputan berupa *covariance matrix* dan *asymptotic covariance matrix* dari data pengamatan (Joreskog dan Sorbom, 1996). Yamin dan Kurniawan (2009) menambahkan proses yang sering terjadi pada proses estimasi, yaitu *offending estimates* (dugaan yang tidak wajar) seperti *error variance* yang bernilai negatif. Hal ini dapat diatasi dengan menetapkan nilai yang sangat kecil bagi *error variance* tersebut.
4. Uji Kecocokan: Tahap ini berkaitan dengan pengujian kecocokan antara model dengan data. Beberapa kriteria ukuran kecocokan dapat digunakan untuk melaksanakan langkah ini. Evaluasi terhadap tingkat kecocokan data dengan model pada berbagai kriteria penilai model fit yaitu sebagai berikut

Kriteria *Goodness of Fit*

Kriteria	Nilai
Chi-Square	<0.05
GFI	0-1
RMSEA	<0.08
AGFI	0.9
TLI	≥0,9 atau 0,8≤ *TLI*<0,9
NFI	>0,9
CMIN	<3.0

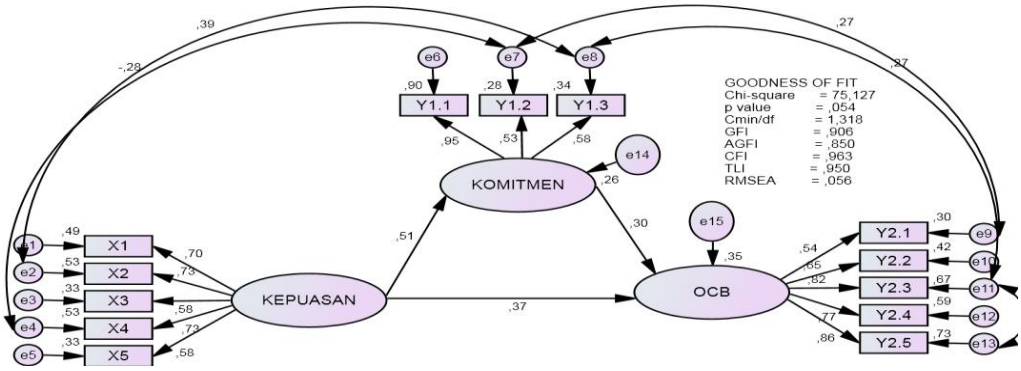
Sumber: Yamin dan Kurniawan (2009)

5. Respesifikasi Model

   Tahap ini berkaitan dengan respesifikasi model berdasarkan atas hasil uji kecocokan tahap sebelumnya. Apabila model yang dihipotesiskan belum mencapai model yang *fit*, maka peneliti bisa melakukan respesifikasi model untuk mencapai nilai *fit* yang baik.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Hasil analisis estimasi *modification model* dengan program AMOS 16,0 disajikan pada gambar berikut:



Goodness of Fit Index Modifikasi

Goodness Of Fit Index	*Cut-off value*	Hasil model	Keterangan
Probability level	> 0,05	0,054	*Fit*
RMSEA	≤ 0,08	0,056	*Fit*
GFI	≥ 0,90	0,906	*Fit*
AGFI	≥ 0,90	0,850	*Marginal*
CMIN/DF	≤ 3	1,318	*Fit*
TLI	≥ 0,90	0,950	*Fit*
CFI	≥ 0,90	0,963	*Fit*

Berdasarkan hasil pengujian kriteria kesesuaian model di atas, diketahui bahwa model struktural yang diuji sudah merupakan model yang baik, sehingga selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis.

Nilai-nilai *coefisien path* dan t_{hitung}nya *(CR)* yang telah diestimasikan oleh AMOS dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Uji Kausalitas *Regression Weight*

No	Path	*Standardized Estimate*	*Critical Ratio* (C.R.)	*P-value* (P)
1	Kepuasan → Komitmen	0,506	4,333	0,000
2	Kepuasan → *OCB*	0,374	2,755	0,006
3	Komitmen → *OCB*	0,302	2,437	0,015

Berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 yaitu diduga kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan *cleaning service* ISS Surabaya adalah terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *standardized* (0,506) yang positif dengan nilai p = 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.
2. Hipotesis 2 yaitu diduga kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan tehadap *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya adalah

terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *standardized* (0,374) yang positif dengan nilai p = 0,006 yang lebih kecil dari 0,05.

3. Hipotesis 3 yaitu diduga komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya adalah terbukti kebenarannya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *standardized* (0,302) yang positif dengan nilai p = 0,015 yang lebih kecil dari 0,05.

Tabel di atas dapat dijelaskan besar pengaruh langsung (*direct effects*) dari variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dengan *standardized coefficient* sebesar 0,506, yang berarti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional sebesar 0,506.
2. Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap *OCB* dengan *standardized coefficient* sebesar 0,374, yang berarti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *OCB* sebesar 0,374.
3. Pengaruh langsung komitmen organisasional terhadap *OCB* dengan *standardized coefficient* sebesar 0,302, yang berarti bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *OCB* sebesar 0,302.

Informasi tentang pengaruh langsung menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh lebih besar terhadap *OCB* dibandingkan komitmen organisasional. Pengaruh langsung kepuasan terhadap *OCB* adalah sebesar 0,374, sedangkan pengaruh tidak langsung kepuasan terhadap *OCB* melalui komitmen organisasional adalah 0,153. Pengaruh langsung kepuasan terhadap *OCB* lebih besar dibandingkan pengaruh langsungnya, sehingga disimpulkan komitmen organisasional berfungsi sebagai variabel *intervening* kepuasan kerja dengan *OCB*. Hal ini berarti bahwa Hipotesis 4 yaitu diduga komitmen organisasional dapat menjadi variabel perantara antara kepuasan dengan *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya terbukti kebenarannya sebagai variabel *intervening*. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa komitmen organisasional karyawan *cleaning service* ISS sekarang masih belum cukup untuk menjadi faktor pendorong meningkatnya perilaku *OCB*. Yang didapat dari penelitian ini adalah adanya kecenderungan bahwa komitmen yang terjadi pada karyawan ISS adalah komitmen semu. Karyawan yang bertahan untuk tetap bekerja di ISS selama 2 tahun atau lebih belum tentu memiliki keterikatan dalam diri terhadap perusahaan tetapi untuk mengejar sesuatu yang lain seperti ingin menjadi pegawai tetap, mendapatkan kenaikan gaji, promosi kerja. Hal itulah menyebabkan karyawan tetap bertahan sampai 2 tahun atau lebih.

KESIMPULAN & SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan maka kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan tehadap *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja maka semakin tinggi *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.

2. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan *cleaning service* ISS Surabaya. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja maka akan mempengaruhi komitmen organisasional karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.
3. Komitmen organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya. Hal ini berarti semakin tinggi komitmen organisasional maka akan mempengaruhi *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya.
4. Komitmen organisasional dapat menjadi variabel perantara antara kepuasan dengan *OCB* karyawan *cleaning service* ISS Surabaya. Komitmen organisasional menjadi variabel *intervening* antara kepuasan dan *OCB*. Hal ini dikarenakan komitmen yang terjadi di ISS adalah komitmen yang semu sehingga komitmen organisasional belum bisa mendorong perilaku *OCB* di ISS.

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disebutkan di atas, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja merupakan variabel yang memberikan pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan. Hal yang perlu diperhatikan lagi oleh ISS Surabaya adalah supervisi dari atasan. Atasan sebaiknya tidak sekedar *check-clock* saja, tetapi ikut bekerja di lapangan dan lebih mengakrabkan diri dengan karyawan sehingga karyawan tidak merasa ada perbedaan yang terlalu jauh atau kecanggungan dengan atasan. Atasan yang semakin memperhatikan bawahannya dengan memberikan semangat, dorongan, dan motivasi yang lebih, akan menambah kepuasan kerja yang terus tercapai, sehingga karyawan menjadi lebih berkomitmen dengan rasa tanggung jawab secara sukarela terhadap pekerjaannya yang timbul dari dalam diri masing-masing karyawan.
2. Dalam meningkatkan komitmen organisasional, perlu menciptakan hubungan yang baik serta memberikan suasana kerja yang lebih kondusif, kekeluargaan dan adanya keterbukaan pimpinan perusahaan. Hal ini akan dapat lebih memudahkan komunikasi di antara para karyawan, sehingga komitmen kerja bisa lebih meningkat.
3. Bagi peneliti yang lain, dapat meneliti hal yang sama yaitu *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan menghubungkan vaiabel X yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih variatif.

DAFTAR PUSTAKA

Aldag, R. & Reschke, W. (1997). Employee value added: Measuring discretionary effort and its value to the organization. *Center for Organization Effectiveness.*

Allen, N.J. & Mayer, J.P. (1997). *Three component conceptualization of organization commitment*, (1st ed). Human Resoursce Management Review.

Andriani, M. (2008). *Komunikasi matematika*.

http://mellyirzal.blogspot.com/2008/12/komunikasi-matematika.html [26 Mei 2012].
Budi, T.P. (2006). SPSS 13.0 terapan: Riset statistik parametrik. Yogyakarta: ANDI.
Cooper & Schindler. (2006). *Marketing research*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
Elfina P. Debora. (2003). *Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap perilaku citizenship karyawan*.
Ferdinand A. (2002). *Structural equation modelling dalam penelitian manajemen*. (2nd Ed). Seri Pustaka Kunci 03/BP UNDIP.
George, J. & Jones R. (2002). *Organizational behavior*. (3rd Ed). New Jersey: Prentice Hall.
Ghozali, Imam, (2008). *Model persamaan struktural konsep dan aplikasi dengan program amos 16.0*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
Greenberg, J. & Baron, R.A. (2003). *Behavior in organizations understandingand managing the human side of work.* New Jersey: Prentice-Hall International.
Handoko, (2001). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia* (12th Ed). Yogyakarta: BPFE.
Handoko, & Hani. T, (2000). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*, (2nd ed). Yogyakarta: BPFE.
Hasanbasri, & Dana, J. (2007). *Hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan organizational citizenship behaviour di politeknik kesehatan Banjarmasin*. (2nd Ed) .Working Paper Series.
Hasibuan, M. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
Ivancevich, John M. & Michael T. Matteson. (2002). *Organizational behavior and management*, Boston: McGraw-Hill.
Koesmono, H. Teman (2005). Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada subsektor industri pengolahan kayu skala menengah di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewiraushaan* 7 (2nd Ed).
Mathis R.L. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. (1st & 2nd Ed). Jakarta: Salemba Empat.
Murphy, G. Athanasou, J. & King, N. (2002). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour: study of australian human-service professionals. *Journal of Managerial Psychology*. MCB UP Limited, 0268-3946.
Luthans, F. (2006). *Perilaku organisasi* (10th Ed). Yogyakarta: ANDI.
Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.
Organ, D.W. (1994). Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of Management.*
Organ, D.W. (2003). *Organizational citizenship behavior : The good soldier syndrome.* Lexington, MA : Lexington Books.
Organ, D.W. & Konovsky, M.A. (2001). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology.* (1st Ed).
Organ, Dennis W. Podsakoff, Philip M. & MacKenzie, Scott B. (2006). *Organizational citizenship behavior : Its nature, antecendents, and consequences.* California: Sage Publications, Inc.

Parnell, J.A & Crandall, W. (2003). *Prospensity for participative decision making, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior, and intension to live among egyptian manager, the multinational bussines review.* (1st Ed).

Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J. B. & Bacharach, D. G. (2006). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoritical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management 26*.

Poznanski Peter J. & Bline Dennis. (2006). Using structural equation modelling to investigate the causal odering of job satisfaction and organizational commitment among staff accountants. *Behaviorial Research of Accounting Volume 9.*

Prabu (2005). *Perilaku dan budaya organisasi.* Bandung: Rafika Aditama.

Robbins, Stephen, P. (2002). *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*. (5th Ed). Jakarta: Penerbit Erlangga.

Robbins, S.P. (2001). Organizational behavior. (8th Ed). New Jersey: Prentice Hall.

Riggio, R.E. (2006). *Introduction to industrial organizational psychology* (4th Ed). New York City: Harper Collins College Publishers.

Sofian Yamin & Hari Kurniawan. (2009). *SPSS komplit*. Jakarta: PT. Salemba Infotek.

Sloat, Kim C (1999), *Organizational Citizenship: Does Your Firm Inspire Employees To Be "Good Citizens"?,* Profesional Safety. April.

Strauss, George., & Sayles, Leonard. R. (2000). Personnel the human problem of management. (4th Ed). New Delhi: Prentice-Hall of India.

Sugiyono. (2007). *Metode penelitian bisnis*. Bandung : CV.Alfabeta.

Vroom Victor H. (1999). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sms Inc.

Wagner, S.L., & Rush, M.C. (2000). Alturistic organizational citizenship behaviour: Context, disposition, and age. *The Journal of Social Psychology*.