

**PENGARUH LOYALITAS DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
PADA PT TELKOMSEL SUMBAGTENG AREA KERJA DI RIAU**

Robby Ardan, Sri Indarti dan Yulia Efni

Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Riau
Fakultas Ekonomi Universitas Riau

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of Loyalty and Motivation to Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) at PT Telkomsel Sumbagteng in Riau. The method of research used kuantitatif. The population of this research was all employee of PT. Telkomsel Sumbagteng that consisted 113 people and used as sample. The analysis tools is used path analysis. Results from this research indicate that loyalty have effect on organizational citizenship behavior, motivation have effect on organizational citizenship behavior, job satisfaction have effect on organizational citizenship behavior, loyalty have effect on organizational citizenship behavior through job satisfaction, motivation have effect on organizational citizenship behavior through job satisfaction, and motivation have effect on loyalty. Results of the research have implications for the loyalty and motivation needs to be improved in order to increase job satisfaction and if the job satisfaction increased the tendency to behave organizational citizenship behavior will also increase.

Kata Kunci : *Loyalty, Motivation, Job Satisfaction, Organization Citizenship Behavior*

PENDAHULUAN

PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di dalam industri bisnis telekomunikasi seluler di Indonesia, Dimulai dengan sebuah proyek percontohan yang dilakukan di pulau Batam dan Bintan pada akhir tahun 1993, PT. Telkomsel resmi didirikan pada 26 Mei 1995. Lahir dari sebuah BUMN yang berorientasi sebagai pemberi pelayanan publik, PT. Telkomsel terus memperluas jaringannya diseluruh wilayah Indonesia. Disamping luasnya cakupan area layanan, sebagai sebuah entitas bisnis PT. Telkomsel menunjukkan performa yang sangat baik.

Pendapatan PT Telkomsel terus tumbuh dari Rp. 3,59 trilyun pada tahun 2000 menjadi Rp. 44,42 trilyun pada tahun 2008 dan terus meningkat hingga tahun 2013 menjadi Rp. 60,031 trilyun. Agar terus meningkat, karyawan dituntut untuk terus memberikan kontribusi kerja terbaiknya di perusahaan. Persentase achievement revenue Telkomsel Sumbagteng pada Triwulan 1 2014 hingga Triwulan 3 2015 diketahui bahwa terjadi fluktuasi, selanjutnya berdasarkan wawancara penulis terhadap responden pra survey, maka ditemukan fenomena yang berkenaan dengan variabel kepuasan kerja yaitu karyawan belum merasa puas terhadap pekerjaannya. Hal ini ditandai dengan hasil persentase kategori rendah sebesar 56%.

Pada variable OCB diketahui bahwa karyawan belum sepenuhnya memberikan extra role terhadap perusahaan, hal ini ditandai dengan persentase kategori rendah sebesar 58%. Hal ini menjadi permasalahan dimana terdapat beberapa karyawan mengabaikan perilaku extra (OCB) yang seharusnya dapat dilakukannya demi perusahaan. Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti terdahulu terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan OCB, dimana Smith, Bateman, Organ dalam Chien (2003), Soegandhi (2013) dan Timur (2014), mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB. Tetapi dalam penelitian yang dilakukan oleh Ackfeldt dan Coote dalam Sambung (2011), dan Kim dalam Sunaryo (2013) mengemukakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh OCB.

Masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk melihat hubungan antara kepuasan kerja dan OCB. Dari hasil pra survey pada variabel loyalitas terlihat masih belum sepenuhnya karyawan loyal terhadap perusahaan hal ini ditandai dari tanggapan responden kategori rendah dengan persentase sebesar 52%. Terkait dengan loyalitas, dari hasil penelitian Soegandhi (2013), diperoleh hasil dimana loyalitas berpengaruh positif terhadap OCB. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa loyalitas merupakan salah faktor yang mempengaruhi timbulnya perilaku OCB.

Sedangkan loyalitas terhadap kepuasan kerja juga memiliki hubungan, hal ini sesuai dengan hasil penelitian Ita (2013), dimana diketahui bahwa loyalitas memiliki hubungan positif terhadap kepuasan kerja. Hasil pra survey pada variabel motivasi diketahui bahwa belum sepenuhnya karyawan termotivasi pada pekerjaannya yang ditandai dengan hasil persentase kategori rendah sebesar 56%. Pada hasil penelitian Soentoro (2013) menunjukkan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap OCB sedangkan pada penelitian Susanto (2013) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap OCB. Mengenai variable kepuasan kerja, pada hasil penelitian Soentoro (2013) motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja sedangkan pada hasil penelitian Wijanto (2013) motivasi kerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Pembahasan dalam tulisan ini difokuskan dalam menganalisa hubungan antara loyalitas dan motivasi terhadap kepuasan dan OCB, hal ini diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang dapat membantu PT. Telkomsel melihat seberapa besar pengaruh variable- variabel yang diteliti agar dapat memberikan kontribusi pada perusahaan Telkomsel area Sumbagteng.

Organizational Citizenship Behaviour

Robbins (2009) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organ didalam Sumarni (2008). mengidentifikasi bahwa perilaku kerja karyawan (OCB) berhubungan dengan kepuasan kerja. Menurut Organ, OCB terdiri dari lima dimensi: (1) altruism, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi, (2) courtesy, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka, (3) sportsmanship, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh, (4) civic virtue, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi, (5) conscientiousness, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi – seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi. OCB juga diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi dengan memberikan kontribusi terhadap transformasi sumber daya, inovasi, dan daya adaptasi karena OCB merupakan perilaku yang selalu mengutamakan kepentingan orang lain. Hal itu diekspresikan dalam tindakan - tindakan yang mengarah pada hal -hal yang bukan untuk memenuhi kepentingan pribadi, melainkan untuk mewujudkan kesejahteraan orang lain.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Menurut Rivai (2006), kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja sangat banyak jumlahnya, seperti perlakuan, pemenuhan harapan, penghasilan, produktivitas kerja, dll.

Faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan adalah (a) isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang actual dan sebagai control terhadap pekerjaan; (b) supervisi; (c) organisasi dan manajemen; (d) kesempatan untuk maju; (e) gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif; (f) rekan kerja; (g) kondisi pekerjaan.

Loyalitas

Menurut Robbins dalam Emanuel (2011) pengertian loyalitas yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan adalah suatu keinginan untuk melindungi dan menyelamatkan wajah bagi orang lain. Bila seseorang memiliki loyalitas dan kepercayaan terhadap suatu hal, maka orang tersebut bersedia berkorban dan setia terhadap hal yang dipercayainya tersebut. Jadi, loyalitas memiliki hubungan positif terhadap tingkat kepercayaan, semakin tinggi tingkat kepercayaan karyawan terhadap perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas karyawan tersebut terhadap perusahaan. Loyalitas merupakan tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab (Flippo dalam Emanuel, 2011). Loyalitas berasal dari kata dasar loyal yang memiliki arti patuh, setia (Wjs. Poerwadarminta dalam Ariatama, 2011). Loyalitas menurut Sudimin dalam Malik (2014) adalah bentuk kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan. Banyak faktor yang menjadikan seorang karyawan menjadi loyal, diantaranya kepuasan kerja, kompensasi atau insentif, komunikasi yang efektif, motivasi yang diberikan oleh perusahaan, tempat kerja yang nyaman, pengembangan karir, pengadaan pelatihan dan pendidikan karyawan, partisipasi kerja, pelaksanaan kesehatan dan keselamatan kerja, serta hubungan dengan karyawan lain.

Motivasi

Menurut Rivai (2006), motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertindak dalam mencapai tujuan. Dorongan tersebut terdiri dari 2 komponen yaitu arah perilaku (kerja untuk mencapai tujuan), dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja). Terdapat berbagai macam aspek yang berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan, yakni rasa aman dalam bekerja, mendapatkan gaji yang adil dan kompetitif, lingkungan kerja yang menyenangkan, penghargaan, dan perlakuan yang adil dari manajemen.

Dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, pekerjaan yang menarik menantang, kelompok dan rekan-rekan kerja yang menyenangkan, kejelasan akan standar keberhasilan, output yang diharapkan serta, bangga terhadap pekerjaan dan perusahaan dapat menjadi factor pemicu kerja karyawan. Salah satu model motivasi adalah hirarki kebutuhan dari Maslow. Karena semua kebutuhan tidak bisa diungkapkan sekaligus, maka ada prioritas dalam pengungkapannya. Dengan demikian masing-masing orang mempunyai tingkat kebutuhan yang berbeda-beda, yaitu kebutuhan phisik, kebutuhan akan rasa aman dan keselamatan, kebutuhan akan social, kebutuhan akan penghargaan statusm dan kebutuhan aktualisasi diri. Jika kebutuhan seseorang yang paling rendah terpenuhi kebutuhan itu menuntut adanya prioritas, dan orang itu akan berusaha memperoleh pemuasannya terlebih dahulu sebelum kebutuhan ke tingkat yang lebih tinggi. Begitu tingkat pertama mulai terpenuhi, lalu kebutuhan pada tingkat kedua menjadi penting, dan secara perlahan- lahan akan mendominasi tingkah laku seseorang. Berikutnya, begitu kebutuhan pada tingkat kedua terpenuhi, kebutuhan pada tingkat ketiga menjadi utama. Terdapat urutan dari yang paling rendah hingga yang paling tinggi, dimana setiap orang bergerak ke tingkat yang lebih tinggi apabila tingkat yang rendah telah terpenuhi. Model ini dianggap sebagai hubungan yang umum dan dapat diterapkan pada semua orang dalam situasi normal.

METODE PENELITIAN

Analisis Jalur (Path analysis)

Analisis pada penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (path analysis). Model path analysis digunakan untuk menganalisis pola hubungan diantara variable. Menurut Riduwan dan Koncoro dalam Sarjono (2011), model ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variable bebas (eksogen) terhadap variable terikat (endogen). Berikut ini rumus yang digunakan untuk model penelitian ini :

$$Y_2 = \rho_{Y_2X_1} X_1 + \rho_{Y_2X_2} X_2 + \rho_{Y_2Y_1} Y_1 + \epsilon_2 \dots (\text{Model Substruktur 2})$$

$$Y_1 = \rho_{Y_1X_1} X_1 + \rho_{Y_1X_2} X_2 + \epsilon_1 \dots (\text{Model Substruktur 1})$$

Keterangan :

- Y_2 = Organizational Citizenship Behaviour
- Y_1 = Kepuasan kerja
- X_1 = Loyalitas
- X_2 = Motivasi
- ρ_{xy} = Koefisien jalur
- E = Error

Uji hipotesisa. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya koefisien determinasi (R^2) terhadap variabel bebas. Syarat koefisien determinasi (R^2) dikatakan kuat atau lemah yaitu apabila (R^2) mendekati angka 1, maka berarti pengaruh variabel bebas secara simultan dianggap kuat dan apabila (R^2) mendekati nol (0) maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan adalah lemah.

b. Uji t

Untuk menguji signifikansi Pengaruh Loyalitas dan Motivasi Fisik Secara Simultan terhadap Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior Karyawan Telkomsel Sumbagteng digunakan uji t.

c. Jika t hitung lebih besar dari pada t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat .d. Jika t hitung lebih kecil dari pada t tabel ($t_{hitung} < t_{tabel}$) hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Selanjutnya untuk pengolahan data hasil dari kuesioner penulis menggunakan program *Statistic Product And Service Solution* (SPSS VERSI 20.00).**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pada uji validitas, sampel yang digunakan sebanyak 113 responden. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi r hitung dengan r tabel. Nilai r hitung berkisar antara 0,342 sampai 0,793. Jadi dari hasil pengujian diperoleh bahwa nilai r hitung \geq dari nilai r tabel 0,185 maka dapat disimpulkan bahwa dari keempat variabel yang meliputi, OCB, kepuasan kerja, loyalitas dan motivasi memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari rtabel. Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian. Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui hasil pengujian nilai reliabilitas keempat variabel berada di atas angka 0,6. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabile.

Analisis Jalur

Setelah semua uji asumsi telah dipenuhi, selanjutnya akan dilakukan pengujian terhadap hipotesis. Menurut Riduwan dan kuncoro (2011), teknik analisis jalur akan digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X1, X2 dan Y.

Selain itu untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dan untuk mendeteksi pengaruh variabel intervening dalam memediasi variabel independen terhadap variabel dependen digunakan metode analisis jalur. Analisis jalur pada penelitian ini memiliki 2 persamaan structural sesuai dengan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya. Adapun hasil regresi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut :

Uji persamaan sub struktur 1 Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,480	,310		1,548	,124
Motivasi	,917	,100	,658	9,216	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : data olahan Hasil Penelitian

Motivasi memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap loyalitas dengan kontribusi sebesar 0.43, pengujian analisis berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$X_2 = \rho_{x_1x_2} X_1 + e_{ij} \quad X_2 = 0.658 X_1 + e_{ij}$$

Uji persamaan sub struktur 2 Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,026	,275		,093	,926
Loyalitas	,393	,083	,390	4,716	,000
Motivasi	,620	,116	,442	5,341	,000

Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : data olahan hasil penelitian

Loyalitas dan motivasi memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan kontribusi loyalitas sebesar 0.152 dan motivasi sebesar 0.195. Pengujian analisis berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y_1 = \rho_{x_1y_1} X_1 + \rho_{x_2y_1} X_2 + e_{ij}$$

$$Y_1 = 0.39 X_1 + 0.442 X_2 + e_{ij}$$

Uji persamaan sub struktur 3 Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.321	.197		1.62	.106
Loyalitas	.155	.066	.171	2.37	.019
Motivasi	.260	.093	.205	2.78	.006
Kepuasan Kerja	.509	.068	.566	7.45	.000

Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber : data olahan hasil penelitian

Pengujian analisis berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y_2 = \rho_{x_1y_2} X_1 + \rho_{x_2y_2} X_2 + \rho_{y_1y_2} Y_1 + e_{ij}$$

$$Y_2 = 0.171 X_1 + 0.205 X_2 + 0.566 Y_1$$

Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung :

No	Variabel Independen	Variabel Dependen	Koefisien Jalurr	P Value	Keterangan
1	Motivasi	Loyalitas	0,658	0,000	Signifikan
2	Loyalitas	Organization Citizenship Behavior	0,171	0,019	Signifikan
3	Motivasi	Organization Citizenship Behavior	0,205	0,006	Signifikan
4	Kepuasan kerja	Organization Citizenship Behavior	0,566	0,000	Signifikan

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Pengaruh loyalitas terhadap organization citizenship behavior

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa loyalitas dapat meningkatkan perilaku organization citizenship behavior karyawan pada Telkomsel Sumbagteng. Artinya semakin meningkatnya loyalitas seorang karyawan Telkomsel Sumbagteng maka perilaku organization citizenship behavior pada karyawan Telkomsel Sumbagteng akan semakin meningkat.

Sebaliknya lemahnya loyalitas seorang karyawan Telkomsel akan menurunkan perilaku organization citizenship behavior seorang karyawan Telkomsel Sumbagteng. Loyalitas menjadi salah satu peranan yang membentuk karakter seorang karyawan Telkomsel Sumbagteng apakah membentuk organization citizenship behavior, agar setiap karyawan Telkomsel memiliki perilaku organization citizenship behavior manajemen dapat membangunnya dari meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan, khususnya dalam hal bekerja sama antar karyawan. Hal ini sangat penting dibangun agar dapat memicu karyawan untuk melakukan organization citizenship behavior didalam kegiatan kerja sehari-harinya. Dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa loyalitas karyawan masih cukup, hal ini berdampak kepada kecenderungan berperilaku organization citizenship behavior yang masih cukup. Dari analisis bahwa loyalitas dapat ditingkatkan melalui ketertarikan karyawan terhadap perusahaan, sedangkan organization citizenship behavior dapat ditingkatkan melalui perilaku sportsmanship, karyawan tetap komit pada perusahaan meskipun memiliki beban kerja yang tinggi, dengan meningkatkan ketertarikan karyawan terhadap perusahaan maka akan meningkatkan keinginan karyawan untuk berperilaku organization citizenship behavior.

Hasil penelitian ini mendukung Van Dyne dalam Soegandhi (2012) yang menyatakan loyalitas menjadi salah satu bagian dari berpengaruhnya loyalitas terhadap OCB. Dijelaskan lebih lanjut bahwa dimensi OCB meliputi loyalitas, kepatuhan, partisipasi fungsional, partisipasi sosial dan partisipasi advokasi, berinteraksi dengan modal sosial yang dimiliki organisasi yaitu dimensi struktural, dimensi relasional, dan dimensi kognitif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan Soegandhi (2013), diperoleh hasil dimana loyalitas berpengaruh positif terhadap OCB. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa loyalitas merupakan salah faktor yang mempengaruhi timbulnya perilaku OCB.

Pengaruh motivasi terhadap organization citizenship behaviour

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa motivasi dapat meningkatkan perilaku organization citizenship behavior karyawan pada Telkomsel Sumbagteng. Artinya semakin meningkatnya motivasi seorang karyawan Telkomsel Sumbagteng maka perilaku organization citizenship behavior pada karyawan Telkomsel Sumbagteng akan semakin meningkat. Sebaliknya lemahnya motivasi seorang karyawan Telkomsel Sumbagteng akan menurunkan perilaku organization citizenship behavior seorang karyawan Telkomsel Sumbagteng.

Motivasi menjadi salah satu variable yang penting untuk membangun karakter seorang karyawan Telkomsel Sumbagteng apakah membentuk organization citizenship behavior, agar setiap karyawan Telkomsel memiliki perilaku organization citizenship behavior manajemen dapat membangunnya dari meningkatkan motivasi kerja karyawan, khususnya memberikan apresiasi terhadap hasil kerja karyawan Telkomsel Sumbagteng.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap organization citizenship behaviour

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kepuasan kerja merupakan hal penting yang menjadi ukuran terlaksananya perilaku organization citizenship behavior bagi karyawan Telkomsel Sumbagteng. Artinya bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan seorang karyawan maka akan semakin tinggi pula tingkat kesadaran karyawan untuk memiliki perilaku organization citizenship behavior, sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan seorang karyawan maka akan semakin rendah pula tingkat kesadaran karyawan untuk memiliki perilaku organization citizenship behavior. Kepuasan kerja karyawan Telkomsel Sumbagteng perlu ditingkat agar perilaku organization citizenship behavior dapat meningkat, khususnya dalam hal kepuasan kerja terhadap aspek social di lingkungan kerja Telkomsel Sumbagteng. Dengan terpuasnya kepuasan karyawan Telkomsel Sumbagteng, maka diharapkan semakin tinggi pula perilaku organization citizenship behavior dapat terbentuk di dalam ruang kerja Telkomsel Sumbagteng.

Pengaruh loyalitas terhadap organization citizenship behavior melalui kepuasan kerja

Berdasarkan hasil penelitian, loyalitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap organization citizenship behavior melalui kepuasan kerja karyawan Telkomsel Sumbagteng. Artinya apabila karyawan Telkomsel Sumbagteng memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan, maka karyawan Telkomsel Sumbagteng akan merasa puas terhadap pekerjaan sehingga kecenderungan untuk berperilaku organization citizenship behavior pada perusahaan menjadi lebih tinggi, sebaliknya apabila karyawan Telkomsel Sumbagteng memiliki loyalitas yang rendah terhadap perusahaan, maka karyawan Telkomsel Sumbagteng akan merasa tidak puas terhadap pekerjaan sehingga kecenderungan untuk berperilaku organization citizenship behavior pada perusahaan menjadi lebih rendah.

Pengaruh motivasi terhadap organization citizenship behaviours melalui kepuasan kerja

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap organization citizenship behavior melalui kepuasan kerja karyawan Telkomsel Sumbagteng.

Artinya apabila karyawan Telkomsel Sumbagteng memiliki motivasi yang tinggi terhadap perusahaan, maka karyawan Telkomsel Sumbagteng akan merasa puas terhadap pekerjaan sehingga kecenderungan untuk berperilaku *organization citizenship behavior* pada perusahaan menjadi lebih tinggi, sebaliknya apabila karyawan Telkomsel Sumbagteng memiliki motivasi yang rendah terhadap perusahaan, maka karyawan Telkomsel Sumbagteng akan merasa tidak puas terhadap pekerjaan sehingga kecenderungan untuk berperilaku *organization citizenship behavior* pada perusahaan menjadi lebih rendah. Dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa motivasi karyawan masih cukup, hal ini berdampak kepada kepuasan kerja yang masih cukup.

Pengaruh motivasi terhadap loyalitas

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan Telkomsel Sumbagteng. Artinya semakin meningkatnya motivasi seorang karyawan Telkomsel Sumbagteng maka loyalitas karyawan Telkomsel Sumbagteng akan semakin meningkat. Sebaliknya rendahnya motivasi seorang karyawan Telkomsel Sumbagteng akan menurunkan loyalitas seorang karyawan Telkomsel Sumbagteng. Dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa motivasi karyawan masih cukup, hal ini berdampak kepada loyalitas karyawan yang masih cukup.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Loyalitas berpengaruh terhadap *organization citizenship behavior*. Artinya semakin tinggi loyalitas seorang karyawan terhadap pekerjaannya maka perilaku *organization citizenship behavior* akan semakin meningkat, sehingga apabila semakin rendah loyalitas seorang karyawan maka akan menurunkan perilaku *organization citizenship behavior* seorang karyawan.
2. Motivasi berpengaruh terhadap *organization citizenship behavior*. Artinya, semakin tinggi motivasi yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi kesadaran karyawan untuk berperilaku *organization citizenship behavior*, sebaliknya apabila motivasi yang dirasakan oleh karyawan rendah maka semakin rendah pula kesadaran karyawan untuk berperilaku *organization citizenship behavior*.
3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organization citizenship behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan hal penting yang menjadi ukuran terlaksananya perilaku *organization citizenship behavior* bagi karyawan Telkomsel Sumbagteng.

4. Loyalitas berpengaruh terhadap *organization citizenship behavior* melalui kepuasan kerja. Artinya bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan seorang karyawan maka akan semakin tinggi pula tingkat kesadaran karyawan untuk memiliki perilaku *organization citizenship behavior*, sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan seorang karyawan maka akan semakin rendah pula tingkat kesadaran karyawan untuk memiliki perilaku *organization citizenship behavior*.
5. Motivasi berpengaruh terhadap *organization citizenship behavior* melalui kepuasan kerja. Artinya apabila karyawan memiliki motivasi tinggi terhadap perusahaan, maka karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaan sehingga kecenderungan untuk berperilaku *organization citizenship behavior* lebih tinggi, sebaliknya apabila motivasi karyawan rendah terhadap perusahaan, maka karyawan akan merasa tidak puas terhadap pekerjaan sehingga kecenderungan untuk berperilaku *organization citizenship behavior* lebih rendah.
6. Motivasi berpengaruh terhadap loyalitas. Artinya, semakin tinggi motivasi yang dirasakan oleh karyawan maka semakin tinggi loyalitas karyawan terhadap perusahaan, sebaliknya apabila motivasi yang dirasakan oleh karyawan rendah maka semakin rendah pula tingkat loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Hal-hal yang dapat disarankan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Tanggapan responden mengenai perilaku *organization citizenship behavior* yang tergolong cukup baik salah satunya disebabkan masih rendahnya rasa tolong menolong (*Altruism*) diantara karyawan. Untuk menumbuhkan sikap *Altruism* pada diri karyawan perlu ditingkatkan rasa kepedulian diantara karyawan, rasa memiliki, dan keterlibatan terhadap pekerjaan sehingga diharapkan rasa kebersamaan akan tumbuh diantara karyawan secara perlahan. Cara lainya dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan diluar pekerjaan secara bersama-sama seperti melakukan outbond bersama, family gathering, ataupun kegiatan seperti training kepribadian.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan kerja karyawan Telkomsel Sumbagteng masih tergolong kategori cukup puas hal ini dikarenakan karyawan masih belum puas terhadap aspek social dalam pekerjaan, hal ini muncul disebabkan perbedaan persepsi dalam pekerjaan. Mengatasi halseperti ini perlu diadakan diskusi internal sebelum pekerjaan dilakukan bersama, seperti membahas planning kerja, rekan kerja yang terlibat, penanggung jawab, timeline pekerjaan, hingga bentuk hasil laporan yang diharapkan dari pekerjaan yang dilakukan bersama.

Dengan komitmen antar rekan kerja yang telah dibentuk, diharapkan kepuasan kerja dapat diraih dikarenakan kejelasan dari komitmen pekerjaan sudah ditetapkan, sehingga karyawan dapat dengan senang hati mengerjakan porsi pekerjaannya.

3. Loyalitas pada karyawan Telkomsel Sumbagteng Pekanbaru masih tergolong kategori cukup hal ini disebabkan karena kemauan untuk bekerja sama yang masih rendah. Meskipun dalam kategori cukup, hal ini haruslah diatasi agar hubungan antar karyawan terjalin semakin harmonis. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah perusahaan lebih sering lagi mengadakan kegiatan yang bersifat refreshing yang melibatkan seluruh karyawan atau menghadirkan seorang pakar psikolog yang dapat mendengar permasalahan dari karyawan sehingga dapat ditemukannya solusi bagi karyawan itu sendiri.
4. Tanggapan responden terhadap motivasi tergolong kategori cukup setuju hal ini disebabkan karyawan Telkomsel Sumbagteng belum termotivasi terhadap bentuk pengakuan dari pekerjaan. Karyawan mengharapkan apresiasi diberikan oleh perusahaan terhadap pekerjaan yang telah berhasil diselesaikan, bisa dengan memberikan kesempatan untuk melakukan promosi, mendapatkan training atau sertifikasi sesuai dengan keahlian, serta mendapatkan pekerjaan yang cocok dengan passion karyawan, sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang lebih baik terhadap perusahaan dimasa depan.
5. Perusahaan di harapkan dapat mengelola sumber-sumber daya secara bijak, tepat sasaran, dan terencana dalam mengelola sumber daya manusia yang ada serta dapat memperhatikan kebutuhan serta kenyamanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga terciptanya keharmonisan antara sesama karyawan dan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah Laelatul, Fathoni Azis, Minarsih Maria M. 2015. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Yayasan Samudera Ilmu Semarang". Universitas Pandanaran Semarang
- Ariatama, Sandy. 2011. "Pengaruh Loyalitas kepada Supervisor terhadap Kepuasan Kerja dan Intent to Stay". Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Emanuel, Ariek. 2011. "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan, dan Perilaku Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* serta Dampaknya terhadap Efektivitas Organisasi pada PT. Wirajaya Anugrah Perkasa". Binus University

- Hasibuan, Malayu, S.P. 2007. "Manajemen Sumber Daya Manusia". PT Bumi Aksara
- Hoffmann, Elizabeth A. 2006. "Exit and Voice: Organizational Loyalty and Dispute Resolution Strategies". *Social Forces*, Volume 84
- Hooi Lai Wan. 2006. "Employee Loyalty at the Workplace: The Impact of Japanese Style of Human Resource Management". *International Journal of Applied HRM* : Volume 3 Issue 1
- Jahangir Nadim, Muzahid Akbar Mohammad, Haq Mahmudul. 2004. "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents". *BRAC University Journal* : vol 1
- Kashif Muhammad, Khan Yousaf, and Rafi Muhammad. 2011. "An Exploration of the Determinants of OCB in the Telecommunication Sector of Pakistan". *Asian Journal of Business Management*
- Malik, Alfian. 2014. "Pengaruh Budaya Organisasi dan Loyalitas Kerja dengan Intensi Turnover pada Karyawan PT. Cipaganti Heavy Equipment Samarinda". *eJournal Psikologi* : Volume 2
- Mariami, Ita. 2013. "Pengaruh Motivasi dan Pengembangan Karir terhadap Loyalitas Kerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Hotel Inna Dharma Deli Medan". Universitas Sumatera Utara
- Martiwi, Rukmi Tien. 2012. "Faktor-faktor Penentu yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank Danamon Sudirman Solo)". Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Min Huei, Chien. (2003). "A Study To Improve Organizational Citizenship Behaviors". *Modsim03*
- Ngadiman. 2013. "Influence of Work Satisfaction and Organizational Commitment to The Organizational Citizenship Behavior of Lecturers at Faculty of Teachers' Training and Education, Sebelas Maret University, Surakarta". SAVAP International
- Nurmansyah. 2010. "Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik". Unilak Press
- Nurmansyah. 2011. "Manajemen Sumber Daya Manusia. Unilak Press
- Organ, Dennis W, et. al. 2006. "California: Sage Publication, Inc" *Organizational Citizenship Behaviour, Its Nature, Antecedents, and Consequence*.
- Peterson, K. A. 2003. "Servant leadership: A Theoretical model, Dissertation Abstract International, 64 (02), 570". (UMI No. 3082719)

- Prasetyo, Edhi & Wahyudin, M. 2004. "Pengaruh Kepuasan Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Riyadi Palace Hotel Di Surakarta". Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah : Surakarta
- Riduwan & Kuncoro. 2011. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Robbins, Stephen P. & Judge. 2009. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Salemba Empat : Jakarta
- Sahrah, Alimatus. 2010. "Organizational Citizenship Behavior Ditinjau dari Kepuasan Kerja dan Jenis Kelamin para Perawat Rumah Sakit". Universitas Mercu Buana Yogyakarta
- Sambung, Robi. 2011. "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB-I Dan OCB-O Dengan Dukungan Organisasi sebagai Variabel Moderating (Studi pada Universitas Palangka Raya)". Palangka Raya : Universitas Palangka Raya, Analisis Manajemen
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. 2011. "SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset". Jakarta : Salemba Empat
- Setiaji, Bambang. 2004. "Riset dengan Pendekatan Kuantitatif". Surakarta: Muhammadiyah University Press
- Siswanto, S.P. 2015. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Bumi Aksara.
- Soegandhi, Vannecia Marchelle. 2013. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim". Universitas Kristen Petra : Agora.
- Soentoro, David Prasetyo. 2013. "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja Di PT. Sucofindo". Kamma
- Sumarni, Murti. 2008. "Pengaruh *Organizational Commitment* dan *Professional Commitment* terhadap *Organization Citizenship Behavior*". Semarang : Universitas Diponegoro
- Sunaryo, Sinto dan Suyono, Joko. 2013. "A Test of Model of The Relationship Between Public Service Motivation, Job Satisfaction and Organization Citizenship Behavior". Society of Interdisciplinary Business Research : vol 2
- Sunyoto, Danang. 2012. "Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia". PT. Buku Seru, Jakarta

- Sunoyo, Danang. 2012. "Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia". PT. Buku Seru, Jakarta
- Susanto, Kartika Putri. 2013. "Hubungan antara Motivasi Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)". Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sutrisno, Edy. 2014. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta : Kencana
- Suwatno & Juni Priansa, Donni. 2011. "Manajemen Sumber Daya Manusia dalam organisasi public dan bisnis". Bandung: Alfabeta
- Timur, Andika Merita. 2014. "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening Di Kodim0734/Yka". Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Trianasari, Y. 2005. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Insentif dan Lingkungan Kerja dengan Loyalitas Kerja. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Waspodo, Agung AWS dan Minadaniati, Lussy. 2012. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan pada PT. Trubus Swadaya Depok". Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) : vol. 3
- Wijanto, Erin Anggreani. 2013. "Pengaruh Leader Member Exchange terhadap Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Karywan Departemen Penjualan pada PT. X". Agora