

Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun

Marlinda Rofiqoh¹, Isharijadi², Farida Styaningrum³

¹Program Studi Pendidikan Akuntansi, Universitas PGRI Madiun, Jl. Setia Budi No. 85, Madiun, 63118

E-mail: lindamr03@gmail.com

²Program Studi Pendidikan Akuntansi, Universitas PGRI Madiun, Jl. Setia Budi No. 85, Madiun, 63118

E-mail: isharijadi@unipma.ac.id

³Program Studi Pendidikan Akuntansi, Universitas PGRI Madiun, Jl. Setia Budi No. 85, Madiun, 63118

E-mail: faridastyaningrum@unipma.ac.id

Abstract— *This research aim to know influence of job satisfaction, organizational commitment, and organizational culture to organizational citizenship behaviour of PDAM Tirta Taman Sari Madiun City. This research is quantitative analytical research with primary data. These samples in this research is 104 regular employees. While used data collecting technique that is with questioner and documentation. The research instrument used was the Likert scale. The calculation data analysis technique uses Smart PLS, which includes descriptive statistical analysis, the outer model, inner model, and hypothesis testing by looking at the t-statistical value. The result showed job satisfaction, organizational commitment, and organizational culture positive and significant impact on organizational citizenship behavior.*

Keywords—: job satisfaction; organizational commitment; organizational culture; organizational citizenship behaviour.

I. PENDAHULUAN

Pada zaman globalisasi, bagian terpenting untuk menunjang segala aktivitas perusahaan adalah sumber daya manusia. Keefektifan perusahaan agar tercapai target dipengaruhi oleh kualitas karyawan di perusahaan. Jika suatu organisasi pengelolaan sumber daya manusianya tidak didukung dengan baik, maka organisasi tersebut akan kesusahan ketika mencapai target organisasi. Pengelolaan SDM yang baik adalah suatu kewajiban bagi perusahaan agar dapat berkembang. Agar perusahaan tetap berjalan dengan optimal apabila terjadi perubahan lingkungan, perusahaan haruslah menitikberatkan pada sumber daya manusia (human resources). Sumber daya manusia yang efektif mampu memicu tingkat laku organizational citizenship behaviour (OCB), yakni perilaku melampaui tanggung jawab karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan. Dalam organisasi atau sebuah perusahaan, individu tidak hanya dituntut untuk melakukan perilaku dalam peran, tetapi juga untuk melakukan perilaku di luar peran. Tindakan OCB termasuk bekerja secara sukarela untuk tambahan tugas, menolong orang lain, mematuhi prosedur serta aturan perusahaan. Perilaku karyawan tersebut memperlihatkan bagaimana karyawan tersebut dapat memiliki inisiatif dan kepekaan dengan keadaan perusahaan.

Perusahaan sebaiknya memandang manusia tidak lagi sebagai beban melainkan sebagai sebuah aset dikarenakan tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang mumpuni sebuah organisasi akan dihadapkan dengan banyak masalah yang akhirnya tidak dapat mencapai tujuan perusahaan. Jika perusahaan berperan seperti itu, akan membangun ikatan yang baik antara atasan dengan karyawan di perusahaan tersebut. Para karyawan yang sudah puas akan pekerjaan yang dijalankan akan memaksimalkan performanya agar menjadi yang terbaik untuk sebuah perusahaan dengan cara tugas yang diselesaikan dengan baik.

Karyawan yang puas dalam bekerja bahkan dapat memiliki kemauan untuk membantu atau melakukan kegiatan diluar tanggung jawabnya serta memiliki tingkat kesetiaan yang tinggi pada perusahaan. Menurut Suwatno & Priansa (2018) dalam terwujudnya tujuan perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan kreativitas, sikap yang semakin baik, dan watak karyawan. Sikap yang ditunjukkan karyawan tidak hanya pada pekerjaannya saja melainkan pada lingkungan kerjanya. Karyawan yang tingkat kepuasannya rendah contohnya tidak akan peduli dengan permasalahan yang ada di perusahaan. Kepuasan karyawan yang tinggi akan meningkatkan motivasi dalam menyelesaikan tugasnya dan menjadi percaya diri sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai serta meningkatkan prestasi perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan penelitian sebelumnya oleh Pradhiptya (2013) dan Darmawati & Hayati (2013) bahwa kepuasan kerjanya meningkat maka akan diikuti pula dengan peningkatan OCB karyawan.

Indikator yang berhubungan dengan organizational citizenship behaviour adalah komitmen organisasi. Performa kerja yang ideal mampu ditunjukkan oleh karyawan apabila berkomitmen tinggi. Dalam perusahaan, komitmen dituntut untuk dimiliki oleh seseorang di dalam dirinya. Tewal et al. (2017) menyatakan komitmen organisasi ialah tingkatan karyawan sampai dimana dalam memihak suatu perusahaan dan tujuannya serta keinginan untuk melindungi keanggotaannya di perusahaan. Perusahaan

yang karyawannya berkomitmen terhadap organisasi tidak hanya melakukan tugasnya sendiri melainkan juga membantu rekan kerjanya yang tidak mampu mengerjakan demi terwujudnya target perusahaan tanpa membandingkan kemampuannya dengan karyawan yang lain. Organizational citizenship behavior tidak lepas dari komitmen organisasi, karena prestasi kerja di luar kewajibannya sangat bergantung pada komitmen karyawan kepada perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian sebelumnya dari Hidayat & Kusumawati (2014) yakni komitmen organisasi dan OCB mempunyai pengaruh yang positif.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi karyawan dalam berkomitmen yang tinggi salah satunya adalah budaya organisasi. Menurut Dessler (2016) budaya organisasi ialah sifat khas nilai, kebiasaan, dan tingkah laku karyawan perusahaan. Nilai adalah sebuah dasar kepercayaan tentang mana yang benar dan salah, atau mana yang harus dilakukan atau tidak dilakukan. Tujuan budaya organisasi untuk mengubah perilaku sumber daya manusia sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan agar dapat menghadapi rintangan yang akan datang di masa depan.

Jika budaya organisasi perusahaan berfungsi dengan baik, dan perilaku ini menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasi maka semangat gotong royong, solidaritas, kerabat, dan komunikasi yang baik akan diterapkan dan tingkah laku seperti itu menunjukkan sikap organizational citizenship behaviour. Sebelumnya, telah dilakukan oleh Rini et al. (2013) serta Oemar (2013) mendukung pernyataan tersebut, yang memperlihatkan bahwa jika budaya organisasi ditingkatkan maka OCB akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

Fenomena yang terjadi di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun selama ini terlihat tidak semua karyawan yang memiliki sikap disiplin, tekun, dan berpengalaman dalam bidangnya mampu menunjukkan sikap organizational citizenship behavior. Sebaliknya, tidak semua karyawan yang kinerjanya rendah menunjukkan sikap OCB rendah, terdapat juga karyawan yang kinerjanya biasa saja mampu menunjukkan organizational citizenship behavior yang unggul. Perilaku tersebut dapat terlihat oleh perilaku karyawan yang tidak semuanya mempunyai kemampuan kerja tinggi berkeinginan untuk mengulurkan bantuan kepada rekan kerjanya dalam penyelesaian kesulitan pekerjaan. Tidak semua karyawan juga memiliki loyalitas tinggi, kejujuran, dan kedisiplinan yang merupakan bagian dari budaya organisasi. Selain itu, tidak semua karyawan peduli dengan rekan kerja, tidak terlambat masuk kerja, serta apabila tidak masuk akan dengan sukarela menggantikan rekan kerja dan mendorong rekan kerja untuk meningkatkan kinerja.

Dapat dilihat bahwa karyawan dan perusahaan dari sisi kepentingannya dalam prosesnya adalah saling mengisi. Perilaku karyawan sangat penting disadari harus sesuai, terkontrol, dan dapat berjalan dengan baik, sehingga perilaku karyawan dapat diarahkan sesuai dengan maksud perusahaan, oleh dari itu kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior merupakan yang terbaik bagi seorang karyawan dan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini yang hendak diperoleh ialah menguji dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior.

Berdasarkan dengan teori Robbins & Judge (2013) menyatakan bahwa terjadinya OCB dipengaruhi oleh adanya kepuasan kerja, kemudian dalam penelitian yang dilaksanakan Putra & Dewi (2016) mengungkapkan bahwa komitmen OCB dipengaruhi dengan adanya komitmen organisasi, berikutnya Oemar (2013) budaya organisasi mempengaruhi organizational citizenship behavior, sehingga dapat diambil hipotesis penelitian yang menunjukkan:

H₁: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior

H₂: Komitmen organisasi berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior

H₃: Budaya organisasi berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior

II. METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif digunakan untuk penelitian ini berdasarkan data statistic dan data empiris. Metode penelitian Sugiyono (2017) ialah memperoleh data secara ilmiah yang bertujuan serta bermanfaat sesuai isi penelitian. Populasi dan sampel yang digunakan disini ialah karyawan tetap PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun sejumlah 104 karyawan di tahun 2020. Penelitian ini mengambil sampel dengan nonprobability sampling serta metode yang digunakan ialah sampling purposive. Data primer serta sekunder digunakan sebagai sumber data, kuisioner serta dokumentasi untuk mengumpulkan data. Skala likert digunakan untuk instrumen penelitian. Analisis data dalam penelitian ini perhitungannya memakai Smart PLS yang di dalamnya meliputi analisis statistik deskriptif, outer model, inner model, dan pengujian hipotesis.

Alat ukur yang digunakan untuk organizational citizenship behavior menurut Luthans (2011) serta Posdakoff et al. (2000) dimensi dibagi menjadi tujuh, ialah helping behaviour atau altruism atau courtesy, sportsmanship, conscientiousness, civic virtue, organizational compliance, organizational loyalty, dan self development. Sedangkan untuk kepuasan kerja alat ukur yang digunakan menurut Luthans (2011) serta Wexley dan Yukl dalam Suwatno & Priansa (2018) yakni gaji, pekerjaan itu sendiri, atasan, rekan kerja, promosi, dan lingkungan kerja. Berikutnya variable komitmen organisasi menggunakan alat ukur menurut Meyer & Allen (1991) serta Kanter (1986) yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan. Berikutnya, variable budaya organisasi menggunakan alat ukur menurut Robbins & Coulter (2010) serta Luthans (2011) ialah perhatian pada detail, orientasi hasil, orientasi tim, orientasi manusia, agresivitas, stabilitas, aturan perilaku yang diamati, norma, nilai dominan, filosofi, dan iklim organisasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Deskriptif

Tabel 1. Statistik Deskriptif

	N	Min	Maks	Rata-Rata	Simpangan Baku
Kepuasan Kerja	104	11	30	24,4712	4,30839
Komitmen Organisasi	104	4	15	11,4327	2,92218
Budaya Organisasi	104	26	60	49,9519	7,26125
OCB	104	19	35	30,2885	3,7043

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Bersumber tabel 1 kepuasan kerja, alat ukur menggunakan pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervise, kelompok kerja, serta lingkungan kerja sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa diperoleh temuan penelitian dari 104 sampel yang dijadikan responden penelitian, diperoleh nilai minimum 11 sebanyak 2 responden dan nilai maksimal 30 sebanyak 9 responden. Pernyataan yang nilainya minimum berdasarkan jawaban responden jumlahnya sebesar 410 ialah indikator yang mengatakan bahwa rekan kerja di lingkungan kerja bersahabat dan saling mendukung. Lalu, untuk pernyataan dengan nilai maksimal sebesar 440 jumlahnya ialah indikator yang mengatakan bahwa pekerjaannya sangat menarik.

Berikutnya, untuk komitmen organisasi sesuai dengan tabel 1 alat ukur menggunakan komitmen afektif, komitmen berkepanjangan, serta komitmen normative, jadi dapat disimpulkan bahwa diperoleh temuan penelitian dari 104 sampel yang dijadikan responden penelitian, diperoleh nilai minimum sebesar 4 dengan perolehan 4 responden dan nilai maksimum sejumlah 15 dengan perolehan 15 responden. Indikator yang mendapatkan jumlah skor minimum sebesar 392 yaitu yang pernyataannya mengatakan responden senang menjadi bagian dari perusahaan. Lalu, untuk skor maksimal yang diperoleh yaitu sebesar 404 dengan pernyataan bahwa responden merasa tidak menguntungkan untuk tetap bertahan di perusahaan, dengan skor yang lebih tinggi memperlihatkan mayoritas narasumber untuk pernyataan tersebut tidak setuju.

Selanjutnya, untuk budaya organisasi alat pengukuran yang digunakan yaitu merupakan perhatian pada detail, orientasi hasil, orientasi manusia, orientasi tim, agresivitas, stabilitas, inovasi serta pengambilan resiko, aturan yang diamati, norma, nilai dominan, filosofis, serta iklim organisasi. Jadi, dapat diambil kesimpulan sesuai dengan tabel 1 diperoleh temuan penelitian dari 104 sampel yang dijadikan responden penelitian, diperoleh nilai minimum sebesar 26 dari 1 respon dan nilai maksimum sebesar 60 dari 6 responden. Terdapat 3 indikator yang memperoleh skor minimum yaitu sebesar 425. Indikator pertama dengan pernyataan bahwa fasilitas di perusahaan tidak menunjang para karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Indikator kedua dengan pernyataan bahwa karyawan sudah berusaha untuk mematuhi peraturan saat bekerja. Indikator ketiga dengan pernyataan bahwa para karyawan setiap bertemu rekannya berjabat tangan atau mengucapkan salam. Lalu, untuk skor maksimal diperoleh sebesar 450 yang dengan pernyataan bahwa karyawan nyaman di perusahaan dengan kekeluargaan dan fasilitas yang ada.

Kemudian, untuk organizational citizenship behavior alat ukur yang digunakan adalah *altruism* atau *helping behavior*, *civic virtue*, *sportsmanship*, *conscientiousness*, *organizational compliance*, *organizational loyalty*, dan *self development*. Berdasarkan tabel 1 dapat diambil kesimpulan diperoleh temuan penelitian dari 104 sampel yang dijadikan responden penelitian, diperoleh nilai minimum sebesar 19 dengan responden yang diperoleh 1 dan nilai maksimal sebesar 35 dengan perolehan responden 35. Indikator yang mendapat skor minimum sebesar 423 dengan pernyataan bahwa karyawan meningkatkan kualitasnya tanpa diminta oleh atasan atau rekan kerja dengan mengikuti seminar atau pelatihan minimal 3x dalam setahun. Lalu, untuk skor maksimal yang diperoleh sebesar 463 dengan pernyataan bahwa karyawan tidak mengikuti perkembangan perusahaan sehingga tidak bisa menyesuaikan diri yang artinya dengan skor yang didapat tinggi jadi mayoritas karyawan tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Discriminant Validity

	AVE	$\sqrt{AVE}$
Kepuasan Kerja	0,634	0,796
Komitmen Organisasi	0,881	0,939
Budaya Organisasi	0,672	0,820
OCB	0,551	0,742

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Bersumber perbandingan tabel 2, memperlihatkan nilai akar AVE($\sqrt{AVE}$) tiap-tiap struktur lebih besar dari AVE, sehingga bisa ditarik kesimpulan *discriminant validity* sudah dipenuhi kriteria dari semua struktur model yang diestimasi.

Tabel 3. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,885	0,912	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,932	0,957	Reliabel
Budaya Organisasi	0,956	0,961	Reliabel

OCB	0,865	0,896	Reliabel
-----	-------	-------	----------

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Bersumber pada *output composite reliability* serta *cronbach's alpha* terlihat nilai tiap- tiap struktur lebih besar dari 0,70, jadi dapat ditarik kesimpulan reliabilitas yang dimiliki model yang diestimasi sudah baik.

C. Pengujian Inner Model

Nilai R^2 (konstruk endogen *organizational citizenship behavior* pada model diperoleh nilai R^2 sebesar 0,267. Hal ini berarti *organizational citizenship behavior* dipengaruhi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan budaya organisasi sebesar 26%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar variabel tersebut.

D. Pengujian Hipotesis

Tabel 4. Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KKerja -> OCBbehavior	0,233	0,247	0,094	2,478	0,014
KOrganisasi -> OCBbehavior	0,292	0,294	0,096	3,031	0,003
BOrganisasi -> OCBbehavior	0,249	0,267	0,082	3,043	0,002

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Bersumber perolehan *resampling bootstrap* yang ditunjukkan pada tabel tersebut, diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

- Kepuasan kerja mempengaruhi secara positif dan signifikan kepada *organizational citizenship behavior*, dengan pembuktian bukti koefisiens $\text{sig} = 0,014 < 0,05$ serta koefisien *original sampel (O)* yaitu 0,233
- Komitmen organisasi mempengaruhi secara signifikan dan positif kepada *organizational citizenship behavior*, dengan pembuktian koefisiens $\text{sig} = 0,003 < 0,05$ serta koefisien *original sampel (O)* 0,292.
- Budaya organisasi mempengaruhi secara signifikan serta positif kepada *organizational citizenship behavior*, temuan penelitian ini dibuktikan dengan koefisiens $\text{sig} = 0,002 < 0,05$ dan koefisien *original sampel (O)* sebesar 0,249.

IV. PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior.

Kepuasan kerja dinyatakan pada hipotesis pertama bahwa berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dengan memberikan nilai koefisien hitung sebesar 0,233 serta nilai signifikan $0,014 < 0,050$. Hal ini memperlihatkan secara positif serta signifikan terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, artinya kepuasan kerja makin meningkat akan diikuti *organizational citizenship behavior* yang meningkat. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa berbagai indikator kepuasan kerja seperti pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, atasan, kelompok kerja, dan lingkungan kerja menjadi penyebab yang signifikan kepada perilaku OCB karyawan. Artinya, sebagian besar karyawan PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun dibalik perilaku OCB dapat disebabkan oleh gaji yang sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan, pekerjaan yang sepadan, terdapat promosi jabatan dan terdapat ikatan yang baik dengan pimpinan, kekerabatan yang baik kepada rekan sekerja. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup signifikan antara kepuasan kerja dan OCB.

Apabila karyawan merasakan supervisor, struktur dan prosedur perusahaan, atau gaji yang tidak adil maka tingkat kepuasan kerja karyawan akan menurun dengan signifikan. Tetapi, jika para karyawan beranggapan bahwa semuanya tampak cukup adil, sehingga membuat karyawan merasa tidak apa-apa menaruh kepercayaan kepada perusahaan dan dengan sukarela melakukan kegiatan yang melebihi tugas kerja formalnya. Beberapa indikator yang ada dalam kepuasan kerja tentunya menjadi penyebab timbulnya OCB kepada setiap karyawan yang berarti karyawan berkenan dalam melakukan tugas diluar tugas yang diberikan secara formal. Temuan penelitian ini juga ditemukan oleh Dewanggana et al. (2016), Fanani et al. (2016), ataupun penelitian Rohayati (2014) yang menunjukkan bahwa pengaruh yang signifikan dan berkorelasi positif dimiliki antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*, sikap OCB yang meningkat akan ditampilkan karyawan jika kepuasan kerjanya semakin tinggi.

B. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior.

Komitmen organisasi dinyatakan pada hipotesis kedua bahwa mempengaruhi timbulnya *organizational citizenship behavior* dengan memberikan nilai koefisien perhitungan sebesar 0,292 serta perhitungan signifikan $0,003 < 0,050$. Hal tersebut memperlihatkan bahwa komitmen organisasi mempengaruhi timbulnya *organizational citizenship behavior* yang dapat diartikan adanya peningkatan komitmen organisasi akan membuat *organizational citizenship behavior* meningkat. Penelitian ini hasilnya memperlihatkan indikator komitmen organisasi memiliki pengaruh positif serta signifikan dengan *organizational citizenship behaviour* seperti komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normative.

Salah satu indikator yang mendapat timbal balik tinggi ialah affective commitment yang kebanyakan karyawannya sudah mempunyai hubungan emosional kepada perusahaan. Kegiatan-kegiatan yang sering diadakan perusahaan secara langsung juga

mempengaruhi timbulnya ikatan emosional karyawan. Indikator lainnya yang mendapat respon tinggi ialah continuance commitment dimana karyawan kebanyakan ingin tetap bertahan di perusahaan karena berdasarkan pertimbangan seperti uang pensiun, kenyamanan, dan pertimbangan yang lain. Penyebab dari tingginya continuance commitment pada karyawan karena apabila karyawan berpikir untuk meninggalkan pekerjaannya sedangkan diluar sana peluang kerja yang tersedia sedikit sehingga berpikir untuk tetap bertahan di perusahaan adalah pilihan yang tepat. Persaingan kerja di luar sana yang tinggi menyebabkan karyawan enggan untuk meninggalkan perusahaan. Temuan penelitian juga ditemukan oleh Putrana et al. (2016) dan Rahayu (2017) menghasilkan komitmen organisasi yang berpengaruh positif serta signifikan kepada *organizational citizenship behavior*. Akibatnya dapat meningkatnya ikatan antara rekan kerja sehingga komitmen masing-masing karyawan akan terbangun dengan sendirinya. Komitmen organisasi sendiri juga dapat membuat karyawan bersikap loyal kepada perusahaan.

C. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior.

Budaya organisasi untuk hipotesis ketiga dinyatakan mempengaruhi terjadinya *organizational citizenship behavior* dengan memberikan nilai koefisien perhitungan sebesar 0,249 serta signifikansi $0,002 < 0,050$. Hal ini dibuktikan dengan pengaruh positif serta signifikan budaya organisasi kepada *organizational citizenship behavior*. Artinya budaya organisasi yang tinggi akan meningkatkan timbulnya *organizational citizenship behavior*. Budaya organisasi memiliki 12 dimensi. Menurut tanggapan responden, karyawan meyakini bahwa budaya organisasi yang makin baik, semakin banyak perilaku OCB yang diperlihatkan karyawan. Peran budaya organisasi termasuk penting dalam terjadinya OCB, artinya jika dalam perusahaan terdapat budaya organisasi yang baik maka karyawan akan menunjukkan OCB.

Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa kebanyakan karyawan yang bekerja rata-rata usianya sudah produktif, masa kerja kebanyakan karyawan rata-rata sudah lebih dari 7 tahun lamanya sehingga pelaksanaan budaya organisasi di perusahaan berjalan dengan baik. Dengan begitu para karyawan lebih memiliki ikatan satu sama lain dan memiliki pikiran positif sehingga mudah mengerti dan budaya organisasi dapat berjalan dengan baik dan sesuai. Dalam mewujudkan terlaksananya budaya organisasi yang baik dalam lingkungan perusahaan haruslah ada dukungan dan semua karyawan berpartisipasi. Adanya pemahaman karyawan terhadap budaya organisasi menjadikannya sebagai dasar para karyawan berperilaku di perusahaan. Hal ini relevan dengan Dewanggana et al. (2016) menemukan berpengaruhnya budaya organisasi secara positif serta signifikan yang menghasilkan munculnya *organizational citizenship behavior*. Penelitian Pemayun & Wibawa (2017) dan Muhdar & Rahma (2015) juga ditemukan jika budaya organisasi berpengaruh dengan membentuknya OCB karyawan.

V. KESIMPULAN

1. Kepuasan kerja mempengaruhi organizational citizenship behaviour. Tingkat pertumbuhan perilaku OCB di perusahaan sebagai akibat dari kepuasan kerja karyawan. OCB akan berpotensi tercipta apabila kualitas kepuasan kerja semakin tinggi di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun dan sebaliknya.
2. Komitmen organisasi mempengaruhi organizational citizenship behaviour. Artinya, jika di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun komitmen organisasinya meningkat maka perilaku OCB dapat meningkat pula begitupun sebaliknya.
3. Budaya organisasi mempengaruhi organizational citizenship behaviour. Artinya, jika di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun budaya organisasinya berkembang sesuai dengan yang diinginkan sehingga menumbuhkan perilaku OCB

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Darmawati, A., & Hayati, L. N. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(1), 10–17. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1372>
- Dessler, G. (2016). *Fundamentals of Human Resource Management* (4th ed.). Pearson Education.
- Dewanggana, B. D., Paramita, P. D., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) yang berdampak pada prestasi kerja karyawan (Studi pada PT. PLN APP Semarang). *Journal of Management*, 2(2), 1–10.
- Fanani, I., Djati, S. P., & Silvanita, K. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSU UKI). *Indonesian Christian University*, 1(1), 80–89.
- Hidayat, A., & Kusumawati, R. (2014). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT. Argamukti Pratama Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31942/akses.v9i18.1372>
- Kanter, R. M. (1986). Commitment and social organization: a study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499–517.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior : An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill. https://doi.org/10.5005/jp/books/10358_23
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment. 1(1), 61–89.
- Muhdar, & Rahma, S. (2015). The Influence of Spiritual Intelligence, Leadership, and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior: A Study To Islamic Bank in Makassar City. *Al-Ulum*, 15(1), 135–156. <https://doi.org/10.30603/au.v15i1.219>
- Oemar, Y. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(66), 65–76. <https://doi.org/1693-5241>
- Pemayun, I. N. G. T., & Wibawa, I. M. A. (2017). Pengaruh Stres Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(9), 5088–5115.
- Posdakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review. *Journal of Marketing Research*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.2307/3152222>
- Pradhiptya, A. R. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 50–58.

- Putra, B. A. I., & Dewi, A. S. K. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisaional Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. 5(8), 4892–4920.
- Putrana, Y., Fathoni, A., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt . Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal of Management*, 2(2), 1–14.
- Rahayu, E. S. (2017). Pengaruh Komitme Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Medik Rumah Sakit Fathma Medika Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 52(1), 138–145.
- Rini, D. P., Rusdarti, & Suparjo. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Studi pada PT. Plasa Simpanglima Semarang). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 69–88.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Manajemen (edisi kesepuluh)*. Erlangga.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Rohayati, A. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior: Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia. *SMART – Study & Management Research*, XI(1), 20–38.
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2018). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.
- Tewal, B., Adolfini, Pandowo, M., & Tawas, H. (2017). *Perilaku Organisasi*. CV. Patra Media Grafindo Bandung.