

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB),
KOMITMEN ORGANISASI DAN PRESTASI KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT KERETA API
INDONESIA (PERSERO) DIVRE III PALEMBANG**



SKRIPSI

Nama : Fitria Nurkomariah

NIM : 212020208

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB),
KOMITMEN ORGANISASI DAN PRESTASI KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT KERETA API
INDONESIA (PERSERO) DIVRE III PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Fitria Nurkomariah

NIM : 212020208

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitria Nurkomariah
NIM : 212020208
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*,
Komitmen Organisasi dan Prestasi Kerja Terhadap
Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Kereta Api Indonesia
(Persero) Divre III Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2024



Fitria Nurkomariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, Komitmen Organisasi, dan Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang

Nama : Fitria Nurkomariah
NIM : 212020208
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Mei 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN : 0216057601



Dr. Dinarossi Utami, S.E., M.Si
NIDN : 0226018901

Mengetahui,
Dekan

u.b. Kejuruan Program Studi Manajemen



Dr. Zaheta Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan pernah menggantungkan apapun kepada siapapun,
karna kamu sendirian.”

"Dengan izin Allah, doa yang tulus, usaha yang gigih, dan restu orang tua,
segala sesuatu menjadi mungkin."

(Adaptasi Q.S. Ar-Ra'd:11)

“Sungguh, janji Allah itu benar, maka janganlah kehidupan dunia memperdayakan
kamu dan janganlah (setan) yang pandai menipu, memperdayakan kamu tentang
Allah.”

(Q.S. Fatir:5)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Kedua Orang Tua Tercinta Bapak
Soma Komarudin, SP dan Ibu
Listiani
- ❖ Saudara-saudari Terkasih Agung
Novsoli Pasunda, S.Pd., Muhammad
Randi Latif, dan Dzakiyya Talita
Sakhi
- ❖ Almamaterku

PRAKATA



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin... Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Komitmen Organisasi, dan Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang”** yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada suri tauladan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Skripsi ini merupakan hasil jerih payah dan perjuangan selama beberapa waktu yang tidak singkat. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tentu karena ada bimbingan, dukungan, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua tercinta Bapak Soma Komarudin, SP dan Ibu Listiani yang telah menjadi penopang utama dalam perjalanan ini dan sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan dengan tulus, memberikan cinta kasih yang tidak pernah pudar, dan memberikan dukungan moral maupun materiil dengan penuh kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Selain itu, pada kesempatan ini ucapan terimakasih sedalam-dalamnya juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom Darma Saputra, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candera, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si dan Ibu Dr. Dinarossi Utami, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan telah banyak membantu, memberikan arahan serta membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.

5. Bapak Ahmad Adi Arifai, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik terbaik yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dorongan motivasi yang sangat penulis hargai.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan nasihat yang membuat penulis termotivasi untuk semangat belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang. Serta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu kelancaran administrasi.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang yang sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian beserta karyawan yang menjadi responden telah membantu memberikan jawaban untuk membuat penulisan dalam skripsi.
8. Saudara-saudari terkasih Agung Novsoli Pasunda, S.Pd., Muhammad Randi Latif, dan Dzakiyya Talita Sakhi yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian, dan cinta kasih, serta inspirasi dalam menghadapi setiap tantangan.
9. Sahabat seperjuangan dan teman-teman tersayang yang telah memberikan kata-kata semangat, mengukir kisah selama perkuliahan, serta melukis warna yang berarti dalam perjalanan menuju pencapaian cita-cita.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Mei 2024

Fitria Nurkomariah

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Prakata.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .	14
A. Kajian Pustaka.....	14
B. Penelitian Sebelumnya.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	37
D. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Operasionalisasi Variabel.....	45
D. Populasi dan Sampel.....	46
E. Data Yang Diperlukan.....	49
F. Metode Pengumpulan Data.....	50

G. Analisis Data dan Teknik Analisis	51
BAB IV_HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Penelitian	61
B. Pembahasan Hasil Penelitian	91
BAB V_SIMPULAN DAN SARAN	103
A. Simpulan	103
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1.....	7
Tabel I. 2.....	10
Tabel II. 1	36
Tabel III. 1	45
Tabel III. 2	48
Tabel IV. 1	68
Tabel IV. 2	69
Tabel IV. 3	71
Tabel IV. 4	72
Tabel IV. 5	73
Tabel IV. 6	76
Tabel IV. 7	79
Tabel IV. 8	82
Tabel IV. 9	85
Tabel IV. 10	87
Tabel IV. 11	88
Tabel IV. 12	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	41
Gambar IV. 1	66
Gambar IV. 2	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Penelitian	108
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 3: Tabulasi Data	112
Lampiran 4: Frekuensi Jawaban Responden.....	120
Lampiran 5: Hasil Uji Instrumen Data.....	128
Lampiran 6: Surat Keterangan Selesai Riset.....	134
Lampiran 7: Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi.....	135
Lampiran 8: Plagiarism Checker.....	136
Lampiran 9: Sertifikat.....	137
Lampiran 10: Biodata Penulis.....	153

ABSTRAK

Fitria Nurkomariah / 212020208 / 2024 / Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Komitmen Organisasi, dan Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang/Manajemen Sumber Daya Manusia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), komitmen organisasi, dan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 64 responden dari total populasi sebanyak 174 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *cluster sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan metode pengumpulan data yaitu kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis kualitatif yang dikuantitatifkan. Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data berupa analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis F dan uji t serta koefisien determinasi (R^2) dengan tingkat kesalahan 10%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), komitmen organisasi, dan prestasi kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. Adanya pengaruh positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. Adanya pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. Adanya pengaruh positif dan signifikan prestasi kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Komitmen Organisasi, Prestasi Kerja, Kepuasan Kerja Karyawan

ABSTRACT

Fitria Nurkomariah / 212020208 / 2024 / The Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB), Organizational Commitment and Work Performance on Job Satisfaction of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang/ Human Resource Management

This research aims to determine the influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB), organizational commitment, and work performance on employee job satisfaction at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. This type of research uses associative research. The sample in this study was 64 respondents from a total population of 174 employees. The sampling technique uses cluster sampling technique. The data used in this research is primary data and the data collection method is a questionnaire. Data analysis in this research is quantitative qualitative analysis. The analysis technique used is instrument testing which consists of validity and reliability tests, while the data analysis technique is in the form of multiple linear regression analysis and the F hypothesis test and t test as well as the coefficient of determination (R^2) with an error rate of 10%. The results of the research show that there is a positive and significant influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB), organizational commitment, and work performance simultaneously on employee job satisfaction at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. There is a partial positive and significant influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on employee job satisfaction at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. There is a partial positive and significant influence of organizational commitment on employee job satisfaction at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. There is a partial positive and significant influence of work performance on employee job satisfaction at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior (OCB), Organizational Commitment, Work Performance, Employee Job Satisfaction

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, keberhasilan sebuah organisasi tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor eksternal seperti pasar dan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor internal. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Sumber daya manusia harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal.

Arif Yusuf Hamali (2018:2) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif agar mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi cenderung lebih

produktif, inovatif, dan berkontribusi secara positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Menurut Kinicki (2020:428) kepuasan kerja adalah bagian sikap positif atau negatif terhadap berbagai aspek pekerjaan yang telah dilakukan. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. Organisasi dituntut untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul, sehingga akan meningkatkan performa yang nantinya mencapai tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

Menurut Nasution (2019:56) kepuasan kerja merupakan situasi terpenuhinya kebutuhan seperti kebutuhan terhadap pekerjaan, tingkat supervisi, hubungan antar karyawan, kesempatan untuk berkarier serta kenaikan pangkat dan upah yang sesuai. Karyawan akan bekerja dengan baik apabila mereka merasa puas dengan apa yang mereka harapkan. Perilaku karyawan yang malas akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya perilaku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perusahaan atau organisasi.

Menurut Mangkunegara (2020:117) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Karyawan yang merupakan aset berharga bagi perusahaan harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Pentingnya

memperhatikan kepuasan kerja karyawan bertujuan agar karyawan merasakan kebahagiaan, antusias, dan bisa berprestasi dengan potensi yang mereka miliki, serta karyawan gigih dalam bekerja.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2019:226) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain adalah motivasi, pelibatan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), komitmen organisasi, kedisiplinan, *turnover*, stres kerja, dan prestasi kerja. Sedangkan menurut Gilmer dalam Edy Sutrisno (2017:77) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsik dari pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas.

Kepuasan kerja karyawan dan keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan, tidak hanya ditentukan oleh tindakan karyawan yang menjadi tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*), namun tindakan karyawan yang berada di luar deskripsi kerjanya (*extra role behavior*) juga mendukung berfungsinya suatu organisasi. Menurut Aldag & Resckhe (2023:340) tindakan setiap karyawan yang dilakukan secara senang hati, tanpa harus diperintah atau sukarela, tulus, dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik dan bagus, hal ini dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) ialah keterlibatan seseorang yang lebih dari tuntutan peranan di tempat kerja. Perilaku ini

mengikutsertakan bermacam tindakan, seperti memberi pertolongan bagi pihak lain, sebagai sukarelawan untuk tugas tambahan, dan mematuhi peraturan. Menurut Neami & Shokrkon (2023) perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merepresentasikan nilai tambah bagi diri karyawan sebagai wujud dari perilaku prososial, yakni perilaku sosial positif, terkonstruksi, dan bermakna untuk memberi bantuan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ialah konsepsi guna mengenali perilaku pegawai di luar tugas utama, serta perilaku yang bermanfaat untuk organisasi.

Memiliki karyawan dengan kemampuan dan kepuasan kerja yang tinggi terhadap perusahaan bukanlah suatu hal yang mudah karena banyak faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah komitmen organisasi. Menurut Robbins (2018) komitmen organisasi adalah persepsi dan perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi meliputi persepsi seperti visi dan misi organisasi yang dipercayai dan perilaku seperti membantu organisasi untuk mencapai tujuan. Suatu komitmen menggambarkan keterikatan seseorang di dalam suatu organisasi, sehingga menimbulkan suatu rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi tempat ia bekerja. Memiliki rasa untuk ikut memiliki tersebut seseorang akan dengan tidak berat hati dalam melakukan pekerjaannya sehingga mereka akan dengan mudah merasakan kepuasan kerja dari pekerjaan yang mereka kerjakan.

Selain itu, faktor penting lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu dengan melihat prestasi kerja karyawan. Menurut Hasibuan (2017:136), prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu prestasi kerja karyawan. Semakin banyak karyawan yang berprestasi kerja tinggi, maka kinerja dan produktivitas perusahaan akan meningkat dan perusahaan dapat bertahan dalam persaingan bisnis serta dapat semakin berkembang dan maju.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak pada bidang jasa transportasi kereta api. Memiliki visi yaitu menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia. Serta misi untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi, untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi PT. KAI Divisi Regional III Palembang merasa tertantang untuk lebih meningkatkan eksistensinya melalui *organizational citizenship*

behaviour (OCB), komitmen organisasi, dan prestasi kerja karyawan guna mengembangkan usaha jasa angkutan khususnya jasa angkutan perkeretaapian khususnya bagi masyarakat Palembang. Eksistensi karyawan dalam mempertahankan atau memajukan perusahaan dengan melakukan serangkaian perbaikan berdasarkan standar kerja yang ditentukan agar selalu meningkatkan kualitas karyawan tersebut sehingga perusahaan tumbuh dan unggul dalam persaingan tentunya perusahaan mempunyai harapan besar kepada karyawan yang bersumber dari kepuasan kerjanya. Karena keberhasilan PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang tergantung pada kepuasan kerja karyawannya. Jika karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya tentu standar operasional perusahaan dapat tercapai. Namun acap kali tidak sedikit juga masalah yang timbul silih berganti pada karyawan, baik mengenai kepuasan kerja karyawan, *organizational citizenship behaviour* (OCB) dan komitmen organisasi serta prestasi kerja karyawan sehingga menghambat kemajuan perusahaan.

Pra riset dilakukan peneliti pada 30 karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), komitmen organisasi, dan prestasi kerja. Adapun hasil pra riset adalah sebagai berikut:

Tabel I. 1
Hasil Pra Riset Pada 30 Responden di PT Kereta Api
Indonesia (Persero) Divre III Palembang

No.	Pernyataan	Ya (%)	Tidak (%)
1	Karyawan merasa puas dengan kebijakan pengakuan dan penghargaan yang memadai.	47%	53%
2	Karyawan memiliki antusiasme kerja yang tinggi agar dapat hasil yang memuaskan.	43%	57%
3	Karyawan mampu mengatasi tantangan dan hambatan dalam pekerjaan.	46%	54%
4	Karyawan selalu berusaha menyelesaikan tugas dengan teliti dan tepat waktu.	46%	54%
5	Karyawan selalu memberikan ucapan terima kasih dan apresiasi kepada rekan kerja.	43%	57%
6	Karyawan ikut serta dalam kegiatan-kegiatan organisasi di luar tanggung jawab pekerjaan.	47%	53%
7	Karyawan mempunyai kemauan untuk melakukan upaya ekstra untuk memastikan keberlanjutan kesuksesan perusahaan	44%	56%
8	Karyawan merasa masalah yang ada didalam perusahaan menjadi masalah pribadi	40%	60%
9	Karyawan merasa bangga terhadap budaya dan nilai-nilai organisasi	50%	50%
10	Karyawan mampu dalam menanggapi perubahan mendadak atau situasi yang membutuhkan respons cepat di lingkungan kerja	43%	57%
11	Karyawan mempraktikkan sikap proaktif dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan	46%	54%
12	Karyawan memanfaatkan cuti atau izin dengan benar sesuai kebijakan perusahaan	44%	56%

Sumber: Pra Riset, 2023.

Berdasarkan tabel I.1 Kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang masih rendah dilihat dari hasil pra riset pada 30 karyawan. Hal ini terjadi dikarenakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tersebut.

Fenomena yang terjadi masih banyak karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang memberikan jawaban yang

cenderung rendah kepuasan kerja karyawannya. Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat pada butir pernyataan pertama sebesar 53% karyawan menyatakan tidak puas dengan kebijakan pengakuan dan penghargaan yang berarti belum memadai di perusahaan. Pada butir pernyataan kedua sebesar 57% karyawan tidak memiliki antusiasme kerja yang tinggi untuk dapat hasil yang memuaskan. Pada butir pernyataan ketiga sebesar 54% karyawan menyatakan tidak mampu mengatasi tantangan dan hambatan dalam pekerjaan. Hal ini menunjukkan rendahnya kepuasan kerja karyawan yang dapat mengakibatkan terhambatnya mencapai tujuan perusahaan.

Fenomena yang terjadi pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terlihat bahwa pada butir pernyataan keempat sebesar 54% karyawan menyatakan tidak selalu berusaha menyelesaikan tugas dengan teliti dan tepat waktu karena karyawan merasa deskripsi pekerjaan setiap karyawan berbeda-beda. Pada butir pernyataan kelima sebesar 57% karyawan tidak selalu memberikan ucapan terima kasih dan apresiasi kepada rekan kerja dimana terlihat tidak adanya kebaikan dari sesama rekan kerja. Kemudian pada butir pernyataan keenam sebesar 53% karyawan tidak ikut serta dalam kegiatan-kegiatan organisasi di luar tanggung jawab pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi untuk tidak tercapainya tujuan perusahaan.

Fenomena yang terjadi pada data pra riset diatas menunjukkan masih kurangnya komitmen organisasi pada PT Kereta Api Indonesia

(Persero) Divre III Palembang. Pada butir pernyataan ketujuh sebesar 56% karyawan tidak mempunyai kemauan untuk melakukan upaya ekstra untuk memastikan keberlanjutan kesuksesan perusahaan. Pada butir pernyataan kedelapan sebesar 60% karyawan tidak merasa masalah yang ada didalam perusahaan menjadi masalah pribadi terlihat bahwa karyawan tidak memiliki kesetiaan terhadap perusahaan. Pada butir pernyataan kesembilan sebesar 50% karyawan merasa bangga terhadap budaya dan nilai-nilai organisasi yang terdapat pada perusahaan.

Fenomena yang terjadi pada variabel prestasi kerja menunjukkan pada butir pernyataan kesepuluh sebesar 57% karyawan tidak mampu dalam menanggapi perubahan mendadak atau situasi yang membutuhkan respons cepat di lingkungan kerja. Pada butir pernyataan kesebelas sebesar 54% karyawan tidak mempraktikkan sikap proaktif dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang berarti menunjukkan kurangnya sikap karyawan dalam bekerja secara efisien. Selanjutnya pada butir pernyataan terakhir sebesar 56% karyawan tidak memanfaatkan cuti atau izin dengan benar sesuai kebijakan perusahaan hal ini menunjukkan bahwa kurangnya disiplin waktu dan absensi pada jam kerja karyawan yang akan berdampak buruk pada perkembangan perusahaan untuk mencapai tujuan. Prestasi kerja juga dapat dilihat dari program pendidikan dan pelatihan yang dimana tidak semua perusahaan khususnya di bidang transportasi KAI menyediakan program diklat.

Berdasarkan hasil observasi data perusahaan, Program Pendidikan dan Pelatihan di PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang ditunjukkan dalam data berikut:

Tabel I. 2
Program Pendidikan dan Pelatihan PT Kereta Api
Indonesia (Persero) Divre III Palembang

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2019	83	78	93%
2020	66	59	89%
2021	90	73	81%
2022	92	79	85%
2023	85	77	90%

Sumber: PT Kereta Api Indonesia (Persero), 2024.

Dari tabel I.2 diatas dapat dilihat bahwa prestasi kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang masih belum sesuai yang diharapkan karena realisasi dalam pencapaian target yang ditetapkan pada setiap tahunnya belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari tujuan perusahaan yang belum tercapai.

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka penelitian ini akan membahas tentang *organizational citizenship behaviour* (OCB), komitmen organisasi, dan prestasi kerja yang menyebabkan menurunnya kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, perlunya dilakukan penelitian tentang **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Komitmen Organisasi, dan Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan pokok masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), komitmen organisasi, dan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang?
2. Apakah ada pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang?
3. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang?
4. Apakah ada pengaruh prestasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), komitmen organisasi, dan prestasi kerja terhadap kepuasan

kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.

2. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh prestasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta memberikan praktik dan teori selama ini yang diperoleh pada perkuliahan, khususnya konsentrasi manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau memberikan salah satu informasi untuk memecahkan permasalahan dalam sebuah organisasi khususnya mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB), komitmen organisasi, dan prestasi kerja terhadap kepuasan

kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diterapkan sebagai bahan acuan atau perbandingan sekaligus sebagai tambahan referensi bagi penelitian yang akan datang dengan topik yang relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Aghnia, S. A., & Sunarsi, D. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 2(2), 30–34. <https://doi.org/10.54371/jms.v2i2.287>
- Hasan, Iqbal. (2018). *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Infrensif)*. Jakarta: Penerbit: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revi). Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hutahayan, Benny. (2019). *Praktik Kepemimpinan Transformasional di BUMN (Kajian Empiris Karyawan PT Barat Indonesia (Persero))*. Yogyakarta: Budi Utama
- Kreitner, R. dan A. K. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Maesaroh, S., Rahmatika, D. N., & Mariyono, J. (2023). Pengaruh Quality of Work Life dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 1(2), 224–235. <https://doi.org/10.47709/jebma.v1i2.2644>
- Mangkunegara, A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nahrisah, Ezza dan Sarah Imelda. (2019). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Kinerja Organisasi. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, Vol. 3, No. 3
- Nasution, WA. (2019). Pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap intensi turnover pada call center telkomsel di Medan. *Jurnal Mandiri*, Volume 4, Nomor 2 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
- Nursyahputri, S. R., & Saragih, H. R. (2019). *Jurnal Ecodemica*, 3(2), 238–247. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
- Priyadi, D. T., Sumardjo, M., & Iman Mulyono, S. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Dan Job Insecurity Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) (Studi Pada Pegawai Non-Pns Kementerian Sosial Ri). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(1), 10–22. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i1.282>

- Sugianingrat, I. A. P. W. dkk. (2021). *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement dan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung : Media Sains Indonesia
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supriyati, S., Lutfianawati, D., Setiawati, O. R., & Putri, A. alfira. (2021). Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(4), 99–104. <https://doi.org/10.37148/arteri.v2i4.176>
- Suswati, E., Alhasani, I., & Wahyono, G. B. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB) sebagai Mediasi. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(9), 106–120. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v1i9.206>
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. KENCANA.
- Yulianti Selan, A. R., A. Manafe, H., Sia Niha, S., & Hengki Kaluge, A. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi terhadap Komitmen Organisasi (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 149–161. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i1.1414>