

## **Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan: Bagaimana Work Engagement Berperan?**

**Muhammad Rizqi Aditiya**

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Diah Sofiah**

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Yanto Prasetyo**

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: [Rizqiaditiah@gmail.com](mailto:Rizqiaditiah@gmail.com)

### **Abstract**

*Retail motor sales companies, commonly known as dealerships, face increasingly competitive competition. This competition occurs among different brands as well as among stores of the same brand. The existing competition requires employees to demonstrate optimal performance to achieve the best work outcomes. One behavioral approach to improving performance is extra-role behavior, also referred to as organizational citizenship behavior (OCB). Several factors influence OCB, including work engagement. Employees with high work engagement are characterized by high enthusiasm, diligence in carrying out job responsibilities, perseverance, and a strong commitment to their work. They also display enthusiasm, inspiration, and pride in their job. This study employs a quantitative research method. The sample consists of 72 individuals working in the administration, sales marketing, and mechanics divisions. Data collection methods use the Organizational Citizenship Behavior scale (Podsakoff et al., 1996) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (Schaufeli & Bakker, 2004). Data analysis is conducted using Spearman Brown correlation. The data analysis yielded a correlation coefficient of  $r_{xy} = 0.324$  with  $p = 0.006 < 0.01$ , indicating a positive and highly significant correlation between organizational citizenship behavior and work engagement. The results show that the respondents, who are employees in the marketing, sales, and administration divisions, fall into the high category, which aligns with the previous hypothesis test results indicating a significant positive relationship between work engagement and OCB.*

**Keywords:** *organizational citizenship behavior, work engagement, performance.*

### **Abstrak**

Perusahaan retail penjualan motor atau disebut dealer menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Persaingan penjualan motor terjadi pada merek dagang yang berbeda dan merek dagang yang sama dengan toko yang berbeda. Persaingan yang ada menuntut karyawan untuk menunjukkan kinerja yang maksimal dalam rangka mencapai hasil kerja maksimal. Salah satu upaya perilaku untuk meningkatkan performa yaitu perilaku *extra-role* yang juga disebut *organizational citizenship behavior*. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu work engagement. Karyawan yang memiliki work engagement dapat digambarkan dengan semangat tinggi, ulet dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan, tekun dan memiliki kemauan, menunjukkan keterikatan kerja yang kuat, antusias, memiliki inspirasi, kebanggaan, dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 72 orang yang bekerja di divisi administrasi, sales marketing dan mekanik. Metode pengumpulan data menggunakan skala *Organizational Citizenship Behavior* (Podsakoff dkk, 1996) dan UWES (Schaufelli & Bakker, 2004). Teknik analisis data menggunakan *Spearman Brown*. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi yang menunjukkan  $r_{xy} = 0.324$  dengan  $p = 0.006 < 0.01$ , yang artinya adalah adanya korelasi positif dan sangat signifikansi, antara *organizational citizenship behavior* dengan *work engagement*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian yaitu karyawan di divisi marketing, sales dan administrasi termasuk kategori tinggi, yang artinya sesuai dengan hasil uji hipotesis sebelumnya yaitu adanya hubungan positif yang signifikansi antara *work engagement* dengan OCB.

**Kata Kunci:** *organizational citizenship behavior, work engagement, kinerja*

## Pendahuluan

Perusahaan retail penjualan motor disebut sebagai dealer menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Persaingan penjualan motor terjadi pada merek dagang yang berbeda dan merek dagang yang sama dengan toko yang berbeda. Karyawan yang bekerja di bidang penjualan yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan diharapkan dapat melayani pelanggan dengan cara yang sesuai prosedur, responsif, ramah, mengetahui produk yang dijual, dan komunikatif. Selain itu karyawan diharapkan dapat bekerja melebihi dari tanggung jawabnya atau *organizational citizenship behavior* (Organ, 1988). Organ (1988) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* ialah tindakan yang dipilih dan dilakukan oleh individu, tidak terkait dengan sistem pembayaran formal perusahaan, tetapi secara keseluruhan meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan perilaku bekerja lebih dari tugasnya akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas perusahaan (Chaudhuri & Govil, 2015). Persaingan perusahaan yang sangat kompetitif dengan penjualan yang sangat masif, perilaku tersebut dapat berkontribusi pada sumber daya perusahaan, inovasi, dan kemampuan perusahaan dalam bertahan dalam persaingan yang kompetitif. *Organizational citizenship behavior* sangat berperan dalam pencapaian efektivitas perusahaan karena dapat memotivasi karyawan untuk bekerja diluar pekerjaan formalnya. Namun pada karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* rendah berdasarkan hasil observasi seperti kurang inisiatif, kurang tanggung jawab terhadap pekerjaan, dan sering terlambat. Rendahnya *organizational citizenship behavior* dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara pribadi dan karyawan lain, dampak yang lebih luas yaitu mempengaruhi efektivitas dan produktivitas perusahaan. Maka penting bagi perusahaan memiliki karyawan dengan skala *organizational citizenship behavior* dinilai maksimal sebab akan meminimalisir absensi karyawan, peningkatan produktivitas, efisiensi company serta peningkatan rasa puas customer (Podsakoff dkk, 2000).

Beberapa penelitian menegaskan ada hubungan antara *organizational citizenship behavior* pada kinerja karyawan agar lebih optimal. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Sofiah, dkk (2021), penelitian ini menunjukkan beberapa faktor seperti kepemimpinan, *leader-member exchange*, budaya perusahaan, kebutuhan afiliasi, kepuasan kerja, adanya keseimbangan kehidupan kerja, dukungan organisasi perusahaan serta keterikatan karyawan. Faktor lainnya yang berpengaruh pada *organizational citizenship behavior* yaitu *work engagement* (Silva & Lopes, 2022) dan dalam Gupta & Singh (2024) juga menjelaskan bahwa *work engagement* berpengaruh secara signifikansi terhadap *organizational citizenship behavior*.

*Work engagement* menurut Schaufelli dkk (2002) adalah suatu perilaku yang dirasakan secara positif baik secara emosi dan kognitif dalam pekerjaan, merasa terikat dan terlibat pada suatu profesi. Karyawan yang mana mempunyai prinsip *work engagement* memiliki ciri semangat maksimal serta keuletan ketika mengimplementasikan pertanggung jawabannya pada kerjaan, tekun, inisiatif, mempunyai ketertarikan pada kerjaan, antusias, mempunyai motivasi kerja, bangga dalam melakukan pekerjaannya (Schaufeli & Bakker, 2004). Penelitian yang dilakukan

Podsakoff dkk, (1996) *work engagement* yakni suatu prediktor atas *organizational citizenship behavior* yang berarti tingkat *organizational citizenship behavior* bisa di nilai tinggi rendahnya mengacu pada seberapa tinggi tingkat terikat (*engaged*) karyawan dalam bekerja. Kemudian dalam penelitian lain yang dilakukan Hariq dan Mulyani (2021), Ayuningsih (2021), Sofiah dkk, (2022) terdapat kesimpulan yang menjelaskan bahwasanya terdapat hubungan positif diantara *work engagement* dengan *organizational citizenship behavior*. Menurut Hari dan Mulyani (2021) ketika karyawan merasa terikat dengan pekerjaannya, antusias dan bersemangat maka akan tumbuh rasa memiliki terhadap perusahaan dan karyawan akan secara sukarela menumbuhkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

## Metode

Penelitian berikut ialah penelitian kuantitatif korelasional yakni untuk mengetahui hubungan antar variabel (Hasbi dkk, 2023). Penelitian dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan *work engagement* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Subjek penelitian yang digunakan yaitu karyawan perusahaan dealer motor yang terdiri dari divisi sales, admin dan mekanik dengan jumlah 72 orang dimana hasil penelitian diperoleh subjek 47 orang divisi sales, 10 orang divisi admin dan 15 orang divisi mekanik. Penelitian ini variabel *work engagement* menggunakan skala UWES menurut Scahufelli dan Bakker (2004) sedangkan variabel *organizational citizenship behavior* menggunakan skala menurut Podsakoff dkk (1996).

## Hasil

Hasil uji validitas aitem *organizational citizenship behavior* sejumlah 24 aitem yang pada putaran pertama terdapat 4 aitem yang gugur. Lalu pada putaran kedua tak ada aitem gugur, sehingga sisa aitem yang mana dapat digunakan berjumlah 20 aitem dengan skor reliabilitas sebesar 0,967 yang dapat dikatakan reliabel. Kemudian hasil uji validitas aitem *work engagement* yang berjumlah 17 aitem pada putaran pertama tidak ada satupun aitem yang gugur dengan skor reliabilitas 0,864 yang dapat dikatakan reliabel.

Tabel 1  
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Shapiro-Wilk			Keterangan
	Statistic	df	Sig.	
OCB	0.946	72	0.004	Tidak Normal

Hasil uji normalitas sebaran untuk variabel *organizational citizenship behavior* menggunakan *Shapiro-wilk* diperoleh signifikansisi  $p=0,004 < 0,01$ . Artinya sebaran data berdistribusi tidak normal.

Tabel 2  
Hasil Uji Linieritas

Variabel	F	Sig	Keterangan
OCB- Work Engagement	1.753	.053	Linier

Pada uji linieritas nilai signifikansi pada deviation from linearity  $>0.01$ . Hasil uji linieritas pada data diatas menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *work engagement* dengan *organizational citizenship behavior* diperoleh signifikansisi sebesar  $0.053$  ( $p>0.01$ ). Artinya ada hubungan yang linier antara variabel *work engagement* dengan *organizational citizenship behavior* karyawan.

Tabel 3  
Hasil Uji Hipotesis Spearman

Variabel	rx <sub>y</sub>	p	Keterangan
Work Engagement OCB	0,324	0,006	Hubungan positif yang sangat signifikansi

Hasil uji hipotesis yang tertera pada tabel diatas diperoleh koefisien korelasi yang dihasilkan menunjukkan  $rx_{y} = 0.324$  dengan  $p=0.006<0.01$ . hasil tersebut menyatakan bahwa terdapat korelasi positif yang sangat signifikansi antara *work engagement* dengan *organizational citizenship behavior*, sehingga hipotesis **di terima**.

Tabel 4  
Hasil Perbandingan Mean Empiris dan Mean teoritis

Variabel	Mean Empiris	Mean Teoritis	Kategori
Work Engagement	70,81	51	Tinggi
OCB	80,43	60	Tinggi

Hal tersebut menunjukkan bahwa subjek atau karyawan yang diteliti pada penelitian ini memiliki *work engagement* dan *organizational citizenship behavior* yang sama yakni kategori tinggi, sehingga hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan bahwa adanya hubungan positif yang signifikansi antara *work engagement* dengan *organizational citizenship behavior*.

## Pembahasan

Penelitian berikut bertujuan guna mengamati apakah terdapat hubungan diantara *work engagement* dengan *organizational citizenhip behavior*. Jumlah responden sebanyak 72 orang yang tersebar di divisi administrasi, sales dan mekanik. Penelitian dilakukan mulai 27 Mei 2024 – 4 Juni 2024, yaitu selama 9 hari. Data dapat dikatakan berkorelasi antar variabel ketika signifikansi  $< 0,01$ , sebaliknya ketika signifikansi  $>0,01$  variabel dapat dikatakan tidak berkorelasi. Hasil pengukuran data

menunjukkan hasil korelasi yaitu 0,006. Hasil ini menunjukkan bahwa 0,006 memiliki nilai signifikansi  $< 0,01$ , maka dapat dikatakan data variabel berkorelasi dan sangat signifikansi lalu nilai  $R^2 = (0,324)^2$  sama dengan 10,498% dapat diartikan variabel *work engagement* berpengaruh sebesar 10,498% terhadap *organizational citizenship behavior*. Data menunjukkan bahwasannya *work engagement* mempunyai hubungan positif dengan *OCB (organizational citizenship behavior)* sehingga hipotesis penelitian yakni “terdapat hubungan diantara *work engagement* mempunyai hubungan positif dengan *OCB (organizational citizenship behavior)* dapat diterima.

*Work engagement* memiliki beberapa faktor, salah satunya adalah *Organizational Citizenship Behavior* atau *OCB*. *Work engagement* merupakan perasaan positif dan memiliki motivasi mengenai pekerjaan sehingga bisa diklasifikasikan menjadi *vigor* (tenaga), *dedication* (dedikasi), serta *absorption* (keterlarutan dalam bekerja). Sedangkan *OCB* adalah perilaku yang dipilih dan dilakukan oleh individu secara sukarela untuk meningkatkan efisiensi perusahaan. *Work engagement* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Yang berarti ketika karyawan merasa terikat terhadap perusahaan, karyawan akan memiliki kinerja yang lebih baik dan berkontribusi lebih banyak dalam pekerjaan. Hal ini dapat ditandai dengan karyawan yang memiliki keterlibatan yang tinggi memiliki dedikasi dan antusiasme dalam pekerjaan sehingga karyawan akan memberikan kontribusi yang lebih dari karyawan lain. *Work engagement* merupakan salah satu faktor yang dapat menumbuhkan perilaku *organizational citizenship behavior* (Sofiah dkk, 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan positif diantara *work engagement* dengan *OCB*. Penelitian Ayuningsih (2021) bertujuan guna menemukan simultan dampak *work engagement* serta komitmen organisasi akan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Puskesmas. Hasil penelitiannya adalah adanya dampak diantara *work engagement* dengan komitmen organisasi pada *OCB* senilai 31,2%. Dampak terbesar yakni *work engagement* yaitu sebanyak 28,4% dan komitmen organisasi sebanyak 15,6%. Ayuningsih (2021) menjelaskan iklim organisasi berperan aktif dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang puas akan menunjukkan kontribusi yang baik pada organisasi.

Penelitian Hariq dan Mulyani (2021) dimaksudkan guna menemukan hubungan diantara *work engagement* dengan *OCB*. Penelitian berikut menggunakan responden yakni pemadam kebakaran di Yogyakarta sebanyak 60 orang. Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi yaitu 0,362 dimana hasil tersebut  $>0,005$  sehingga ada hubungan diantara *work engagement* dengan *OCB*. Hariq dan Mulyani (2021), menjelaskan semakin tinggi pekerja terlibat dan puas dalam bekerja, maka semakin tinggi pula *OCB* pekerja. Pada pekerjaan pemadam kebakaran dibutuhkan kontribusi dan kerjasama tim yang baik, hal ini akan berdampak pada hasil kinerja yang diberikan yaitu penyelesaian kebakaran atau bencana lainnya. Adanya kerja sukarela dan membantu rekan kerja yang kesulitan menumbuhkan sikap empati antar pekerja selama bekerja. Rasa kekeluargaan dan kebersamaan akan menyebabkan lingkungan bekerja yang saling menghormati dan menguntungkan satu sama lain.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Sofiah dkk (2022), yang berjudul “*work engagement* pada hubungan kepemimpinan transformasional dengan *organizational citizenship behavior*”. Tujuan penelitian berikut yakni guna menguji dampak kepemimpinan transformasional pada OCB lewat *work engagement* pada dosen milenial. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai 0,60 yang artinya kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikansi pada *work engagement*. Hasil uji hipotesis kedua adalah -0,01 ( $p > 0,005$ ) bermakna *work engagement* memiliki pengaruh signifikansi pada OCB. Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan nilai 0,469 ( $p > 0,05$ ) yang artinya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh signifikan pada OCB. Hasil pembahasan menunjukkan kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh secara langsung pada OCB, namun berpengaruh secara langsung pada *work engagement*. Pada *work engagement* berpengaruh secara langsung dengan OCB.

Penelitian Wulandari dan Siti (2021) berjudul “Pengaruh *Quality Of Work Life* Dan *Work engagement* akan *Organizational citizenship Behavior* pt. Bank Centralasia, Tbk Kcu Depok” memiliki tujuan penelitian yaitu guna menemukan dampak *quality of work life* serta *work engagement* akan *organizational citizenship behavior*. Temuan penelitian menunjukkan *work engagement* berdampak signifikansi akan *organizational citizenship behavior*. Dari beberapa referensi penelitian terdahulu terdapat ketidaksamaan akan penelitian berikut yakni subjek penelitian, lokasi penelitian serta kuantitas partisipan yang dikaji.

## **Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,324$  dengan  $p = 0,006 < 0,01$ . Hasil tersebut menunjukkan adanya korelasi positif yang sangat signifikansi antara *work engagement* dan *organizational citizenship behavior*. Hasil analisis data tersebut juga diperoleh koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,10498 hal ini menunjukkan bahwa variabel *work engagement* berpengaruh sebesar 10,498 % terhadap variabel *organizational citizenship behavior*. Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut. Berdasarkan hasil pengukuran menunjukkan karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi, maka ia juga akan memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi pula. *Work engagement* ditunjukkan dengan munculnya semangat bekerja serta antusiasme dalam bekerja yang membuat ia memiliki rasa terikat dengan perusahaan dan akan dengan sukarela membantu karyawan lainnya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja (Sofiah dkk, 2022). Pentingnya karyawan yang memiliki *work engagement* dan *organizational citizenship behavior* yang tinggi agar dapat mempertahankan sikap kerja karyawan yang sudah positif agar tercapai hasil kerja yang lebih maksimal. Perusahaan juga diharapkan mampu memberikan apresiasi terhadap pencapaian kinerja karyawan yang sudah baik agar dapat menjaga kinerja secara konsisten.

## Referensi

- Ayuningsih, A. M. (2021). Work Engagement, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Puskesmas. *Jurnal Psikologi*, 14(1), 88–101.
- Chaudhuri, M., & Govil, S. (2015). Organisational citizenship behaviour and employee engagement at a leading Indian public sector oil company. *Int. J. Pluralism and Economics Education*, 6(3), 237–250.
- Hariq, Y. M. F. H., & Mulyani, S. (2021). International Conference of Psychology The Relationship between Work Engagement, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Firefighters In Yogyakarta City. *In International Conference of Psychology*, 1(1), 95–101.
- Hasbi, A. Z. el, Damayanti, R., Hermina, D., & Mizani, H. (2023). PENELITIAN KORELASIONAL (Metodologi Penelitian Pendidikan). *Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 2(6), 784–808.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: D. C. Heath and Com.
- Chaudhuri, M., & Govil, S. (2015). Organisational citizenship behaviour and employee engagement at a leading Indian public sector oil company. *Int. J. Pluralism and Economics Education*, 6(3), 237–250.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., & Bommer, W. H. (1996). Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, 22(2), 259–298.
- Podsakoff, P. M., MackKenzie, S. B., Paine, J. B., & BAchrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). *The Measurement Of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach*.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (n.d.). *Uwes Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual*.
- Silvia, R. C., & Lopes, J. (2022). Employee engagement and its influence on organizational citizenship behavior: The role of motivation and job satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(2), 71–92.
- Sofiah, D., Hartono, M., & Sinambela, F. (2022). Peran work engagement pada hubungan kepemimpinan transformasional dengan organizational citizenship behavior dosen milenial Relationship between Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior of millennial lecturers: The Role of Work Engagement. *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan*, 13(2), 180–194.
- Wulandari, G. V., Sylvia, V., & Sitio, S. (2021). Pengaruh Quality Of Work Life Dan Work Engagement Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pt. Bank Central Asia, Tbk Kcu Depok. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 1(3), 256–265.