

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* studi pada PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi di PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung berada pada kategori cukup. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil analisis deskriptif yang menyebutkan skor cukup untuk ketiga dimensi komitmen organisasi, yaitu dimensi keyakinan yang kuat seorang karyawan terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, lalu dimensi kemauan untuk mengerahkan usaha kerja keras atas nama organisasi, dan terakhir dimensi keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Dalam pengukuran variabel komitmen organisasi masih terdapat responden yang menjawab sangat tidak puas. Contohnya dalam dimensi keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan organisasi di pernyataan 'yakin bahwa inilah organisasi yang terbaik untuk bekerja' mayoritas responden sebanyak 38.75% menjawab sangat tidak setuju.
2. Kepuasan kerja di PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung berada pada kategori cukup. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil analisis deskriptif yang

menyebutkan skor cukup untuk 9 dimensi kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dimensi *pay*, *promotion*, *supervision*, *fringe benefits*, *contingent rewards*, *operating procedures*, *co-workers*, *nature of works*, dan *communications*. Dalam pengukuran variabel kepuasan kerja masih terdapat responden yang menjawab sangat tidak puas. Contohnya dalam dimensi *operating procedures* di pernyataan ‘hasil pekerjaan dihargai oleh birokrasi dengan baik’ mayoritas responden sebanyak 40% menjawab sangat tidak setuju. Selain itu dalam dimensi *communication* di pernyataan ‘mengerti tujuan organisasi dengan jelas’ mayoritas responden sebanyak 33.75% menjawab tidak setuju.

3. *Organizational citizenship behavior* di PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung berada pada kategori cukup. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil analisis statistik deskriptif yang menyebutkan skor cukup untuk 5 dimensi OCB yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dimensi *sportsmanship*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *altruism*, dan *courtesy*. Dalam pengukuran variabel *organizational citizenship behavior* masih terdapat responden yang menjawab sangat tidak puas. Contohnya dalam dimensi *altruism* di pernyataan ‘memberikan lebih banyak waktu untuk perusahaan’ mayoritas responden sebanyak 46.25% menjawab sangat tidak setuju. Selain itu dalam dimensi *conscientiousness* di pernyataan ‘menyelesaikan tugas sebelum jatuh tempo’ mayoritas responden sebanyak 31.25% menjawab tidak setuju.

4. Berdasarkan hasil penelitian uji simultan, menyebutkan bahwa kedua variabel independen yaitu komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel dependen yaitu *organizational citizenship behavior*. Sedangkan hasil uji parsial menyebutkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior*, sedangkan variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior* di PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung. Sehingga apabila komitmen organisasi di PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung meningkat, maka OCB nya pun akan semakin baik. Tetapi, jika kepuasan kerjanya saja yang meningkat ini tidak mempengaruhi OCB di PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung. Artinya, karyawan yang puas belum tentu dapat menimbulkan sikap OCB tetapi karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang baik akan memiliki sikap OCB.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mencoba memberikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat bagi PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi dari para karyawan di PT Bank OCBC NISP Area 3 yang dikategorikan cukup pada dasarnya perlu lebih di maksimalkan kembali. Karena dalam persaingan di industri perbankan yang semakin kompetitif para sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan harus memiliki komitmen organisasi yang tinggi untuk dapat bekerja lebih

optimal. Berdasarkan kesimpulan masih terdapat banyak karyawan yang tidak yakin bahwa perusahaan ini adalah perusahaan yang terbaik untuk bekerja, maka dari itu perusahaan harus dapat meyakinkan karyawannya akan hal itu misalnya dengan cara memberikan motivasi atau menunjukkan prestasi-prestasi yang sudah diraih perusahaan selama ini. Komitmen organisasi dapat muncul karena karyawan bekerja menggunakan hatinya untuk perusahaan, maka dari itu untuk memunculkan komitmen organisasi perusahaan harus memperhatikan setiap masalah yang ada disetiap karyawan mulai dari karyawan tingkat lapangan dan *top* manajemen. Selain itu perusahaan juga harus memberikan kesempatan kepada setiap karyawan untuk memiliki jenjang pendidikan lebih tinggi dengan program beasiswa. Perusahaan juga harus memperhatikan jenjang karir dari setiap karyawan, misalnya dengan mencari kandidat internal untuk mengisi jabatan-jabatan *supervisor* atau manajer.

2. Kepuasan kerja dari para karyawan di PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung yang dikategorikan cukup pada dasarnya perlu lebih di tingkatkan kembali. Dengan komitmen organisasi yang baik dan disertai kepuasan kerja yang maksimal, maka karyawan tersebut akan lebih produktif dalam bekerja. Berdasarkan kesimpulan masih terdapat banyak karyawan yang merasa hasil pekerjaannya tidak dihargai oleh birokrasi. Oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan sistem penilaian kinerja agar tidak timpang. Selain itu, masih banyak juga karyawan yang tidak mengerti tujuan organisasi secara jelas. Karenanya perusahaan harus lebih dapat

gencar mensosialisasikan tujuan-tujuannya kepada para karyawan di semua level. Untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor pribadi dari karyawannya seperti kebijakan kompensasi, kesempatan promosi, fasilitas pinjaman karyawan, benefit karyawan, dan asuransi untuk anggota keluarga karyawannya.

3. *Organizational citizenship behavior* dari para karyawan PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung yang dikategorikan cukup pada dasarnya perlu lebih di tingkatkan kembali. Berdasarkan kesimpulan masih terdapat banyak karyawan yang tidak bersedia memberikan banyak waktunya untuk bekerja. Faktor ini mungkin dapat disebabkan oleh tidak adanya tunjangan lembur untuk karyawan, maka dari itu tunjangan lembur untuk karyawan di perusahaan ini harus di perhatikan. Selain itu, masih banyak juga karyawan yang tidak mengerjakan tugasnya sebelum jatuh tempo. Karenanya perusahaan harus selalu dapat memperhatikan progress pekerjaan setiap karyawannya, selain itu perusahaan harus membuat para karyawannya tetap termotivasi untuk bekerja. OCB merupakan sebuah sikap yang dapat membantu karyawan itu sendiri menjadi lebih produktif dan selalu ingin membantu perusahaan disetiap kondisi apapun. Untuk dapat meningkatkan OCB perusahaan harus terlebih dahulu meningkatkan komitmen organisasi dan kepuasan kerja setiap karyawannya. Setelah itu, untuk memelihara sikap OCB karyawan harus dibuat selalu nyaman dalam bekerja. Contohnya perusahaan harus membuat lingkungan kerja di setiap kantor cabang

senyaman mungkin dan rutin mengadakan kegiatan *gathering* untuk menjaga kekompakan.

Penelitian ini tidak terlepas dari beberapa keterbatasan, oleh karena itu peneliti memberikan saran untuk pembaca yang selanjutnya akan melakukan penelitian. Keterbatasan penelitian ini antara lain adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di PT Bank OCBC NISP Area 3 Bandung saja, sehingga hasilnya belum bisa dikategorikan secara *general*. Akan lebih baik jika sampel untuk penelitian selanjutnya diambil dari beberapa perusahaan perbankan di kota Bandung.
2. Penelitian ini hanya mengidentifikasi variabel komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Akan lebih baik jika penelitian selanjutnya dapat mengidentifikasi variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel *organizational citizenship behavior*. Misalnya: Kecerdasan emosional, lingkungan kerja, budaya perusahaan yang diduga dapat mempengaruhi variabel *organizational citizenship behavior*. Dengan begitu diharapkan akan mendapatkan informasi yang lebih beragam.
3. Untuk penelitian selanjutnya dengan variabel yang sama dapat dilakukan di bidang usaha lain seperti di rumah sakit, pabrik tekstil, industri komunikasi dan industri lainnya.