

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat PT TAPEN (Persero)

PT. Taspen (Persero) merupakan bagian integral dari sejarah kesejahteraan pegawai negeri di Indonesia, menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) termasuk Program Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) sejak didirikan pada tahun 1963. Berawal dari Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 388/MP/1960, Taspen didirikan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963.

Transformasi status dari Perusahaan Negara menjadi Perusahaan Umum terjadi pada tahun 1970 dan kemudian menjadi Persero sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981. Taspen juga ditugaskan untuk mengelola Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) bagi ASN berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 dan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2017.

Dalam memperluas layanan, Taspen memiliki 57 Kantor Cabang di seluruh Indonesia, termasuk Kantor Cabang Utama, tipe A, B, C, dan D. Komitmen Taspen dalam meningkatkan layanan tercermin dalam berbagai inovasi seperti layanan digital, klaim otomatis, dan klaim satu jam, yang semuanya telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015.

Kerja sama dengan lembaga lain seperti BAPERTARUM, KEMENHUB, ASABRI, BKN, dan Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri memperkuat posisi Taspen sebagai pusat informasi ASN. Nota

Kesepahaman dengan Mahkamah Agung RI juga menegaskan komitmen Taspen dalam menyediakan layanan berbasis elektronik bagi ASN

2. Data Singkat Perusahaan

- a. Nama Perusahaan : PT. TASPEN KCU Makassar
- b. Alamat : Jl. Boto Lempangan No.27, Sawerigading,
Kec. Ujung Pandang, Kota Makassar,
Provinsi Sulawesi Selatan.
- c. Nomor Telepon : (0411) 3620627
- d. Website : <https://www.taspen.co.id/>
- e. Sektor : Asuransi

3. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap pegawai yang berada di Kantor PT. Taspen Cabang Makassar. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden di PT. Taspen Cabang Makassar.

Tabel 4 Distribusi dan Pengembalian Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah kuesioner yang disebar	30
2	Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0
3	Jumlah kuesioner yang kembali	30
4	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	30

b)

Sumber : Data primer diolah SPSS 2024

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5 Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	22-29 Tahun	8	26.6%
2	30-35 Tahun	10	33.3%
3	36-44 Tahun	4	13,3%
4	45-50 Tahun	1	3,3%
5	50+ Tahun	7	23.3%
Total		30	100%

Sumber : Data primer diolah SPSS 2024

Usia responden dapat dikelompokkan seperti pada tabel diatas dan dari hasil pengelompokkan terlihat kelompok terbesar responden adalah yang berumur 22-29 tahun yaitu sebanyak 8 orang atau 26.6%, yang berumur 30-35 tahun sebanyak 10 orang atau 33.3%, yang berumur 36-44 tahun sebanyak 4 orang atau 13.3%, yang berumur 45-50 tahun sebanyak 1 orang atau 3,3%, dan yang berumur 50+ tahun sebanyak 7 orang atau 23.3%.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi tentang data masing-masing variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Data tersebut meliputi jumlah data, nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi. Setiap variabel penelitian yang disajikan deskripsi data yang diperoleh dari data yang telah diolah dengan program SPSS.

a Variabel Penelitian

a. Indikator Kepuasan Kerja

Variabel kemampuan diukur dengan menggunakan 5 pernyataan dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6
Tanggapan Responden Kepuasan Kerja (X1)

item		Frekuensi Skor dan Persentase						Total Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5	N		
X _{1.1}	F	0	0	0	14	16	30	136	4,53
	%	0	0	0	46,7%	53,3%			
X _{1.2}	F	0	0	2	10	18	30	136	4,53
	%	0	0	6,7%	33,3%	60%			
X _{1.3}	F	0	0	3	12	15	30	145	4,83
	%	0	0	10%	40%	50%			
X _{1.4}	F	0	0	1	9	20	30	139	4,46
	%	0	0	3,3%	30%	66,7%			
X _{1.5}	F	0	0	4	7	19	30	135	4,5
	%	0	0	13,3%	23,3%	63,3%			
Mean Variabel Kompetensi									4,57

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa yang memiliki skor rata rata tertinggi adalah pada item pernyataan X_{1.3} dengan skor rata rata 4,83% sedangkan item pernyataan X_{1.4} mendapatkan skor rata rata paling rendah yakni sebesar 4,46%. Sehingga dapat diketahui item pernyataan “ saya merasa puas dengan hubungan saya Bersama rekan kerja saya di PT Taspen Makassar” hal ini menunjukkan bahwa “Kepuasan terhadap rekan kerja” memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap tingkat *organizational citizenship behavior* pada kantor cabang utama PT Taspen Makassar.

b. Indikator Komitmen Organisasi (X2)

Variabel kemampuan diukur dengan menggunakan 5 pernyataan dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7
Tanggapan Responden Komitmen Organisasi (X2)

item		Frekuensi Skor dan Persentase						Total Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5	N		
X _{2.1}	F	0	0	2	9	19	30	137	4,56
	%	0	0	6.7%	30%	63.3%			
X _{2.2}	F	0	0	2	10	18	30	136	4,53
	%	0	0	6.7%	33.3%	60%			
X _{2.3}	F	0	0	5	8	17	30	132	4,4
	%	0	0	16.7%	26.7%	56.7%			
X _{2.4}	F	0	0	2	4	24	30	142	4,73
	%	0	0	6.7%	13.3%	80%			
X _{2.5}	F	0	0	3	7	20	30	137	4,56
	%	0	0	10%	23,3%	66.7%			
Mean Variabel Kompetensi									4,55

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa yang mendapatkan skor rata rata yang paling tinggi adalah pernyataan X_{2.4} dengan skor rata rata 4,73% sedangkan pernyataan yang mendapatkan skor rata rata paling rendah adalah pada pernyataan X_{2.3} sebesar 4,4%. Sehingga dapat diketahui item pernyataan “Saya merasa yakin pada kemampuan saya sendiri” hal ini menunjukkan “Keyakinan pada kemampuan diri sendiri” memiliki pengaruh paling tinggi terhadap tingkat *organizational citizenship behavior* pada kantor cabang utama PT taspen Makassar .

c Indikator Organizational Citizenship Behavior (Y)

Variabel kemampuan diukur dengan menggunakan 5 pernyataan dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

Tabel 8

Tanggapan Responden Organizational Citizenship Behavior (Y)

item		Frekuensi Skor dan Persentase						Total Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5	N		
Y.1	F %	0 0	0 0	2 6.7%	7 23.3%	21 70%	30	139	4,63
Y.2	F %	0 0	0 0	2 6.7%	11 36.7%	17 56.7%	30	135	4,5
Y.3	F %	0 0	0 0	0 0	9 30%	21 70%	30	141	4,7
Y.4	F %	0 0	0 0	2 6.7%	8 26.7%	20 66.7%	30	138	4,6
Y.5	F %	0 0	0 0	5 26.7%	5 16.7%	20 66.7%	30	135	4,5
Mean Variabel Kompetensi									4,58

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa yang mendapatkan skor rata rata yang paling tinggi adalah pernyataan Y.3 dengan skor rata rata 4,7% sedangkan pernyataan yang mendapatkan skor rata rata paling rendah adalah pada pernyataan Y.2 dan Y.5 sebesar masing masing 4,5%. Sehingga dapat diketahui item pernyataan “Saya sering aktif dan mengambil inisiatif untuk mengikuti kegiatan yang mendukung tujuan organisasi’ hal ini menunjukkan tingkat “*Consientiousness*” atau peran melebihi standar minimum pada karyawan Kantor cabang utama PT Taspen tinggi.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap 30 responden. Pengambilan Keputusan berdasarkan nilai r hitung (Corrected Item-Total Correlation) $\geq r$ tabel 0,361 dan signifikasinya $\geq 0,05$ maka pernyataan tersebut valid dan sebaliknya.

Tabel 9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai Total Correlation/ r hitung	Sig	R tabel N = 30	Keterangan
Kepuasan Kerja(X1)				
X1.1	0.744	0.000	0.361	Valid
X1.2	0.574	0.000	0.361	Valid
X1.3	0.469	0.000	0.361	Valid
X1.4	0.455	0.000	0.361	Valid
X1.5	0.695	0.000	0.361	Valid
Komitmen Organisasi (X2)				
X2.1	0. 776	0.000	0.361	Valid
X2.2	0. 815	0.000	0.361	Valid
X2.3	0. 688	0.000	0.361	Valid
X2.4	0.659	0.000	0.361	Valid
X2.5	0.673	0.000	0.361	Valid
Organizational Citizenship Behavior (Y)				
Y1	0.651	0.000	0.361	Valid
Y2	0.816	0.000	0.361	Valid
Y3	0.643	0.000	0.361	Valid
Y4	0.785	0.000	0.361	Valid
Y5	0.832	0.000	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 9 di atas menunjukkan bahwa keseluruhan instrument pernyataan untuk ketiga variabel Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi(X2) dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dinyatakan valid, karena hasil uji menunjukkan nilai r hitung lebih

besar dibandingkan dengan nilai r tabel (0,361) dan masing-masing nilai signifikannya dibawah 0,05%.

b. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukurannya yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan berulang. Suatu variabel dikatakan realibel, jika memiliki nilai alpha cronbach $\geq 0,60$ (Sugiyono,2009).

Tabel 10

Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r kritis	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0.749	0.60	Realibel
Komitmen Organisasi (X2)	0.769	0.60	Realibel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	0.801	0.60	Realibel

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa uji realibilitas yang dilakukan terhadap 30 orang responden menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan realibel. Hal ini disimpulkan dengan melihat setiap variabel memiliki cronbach's alpha lebih dari 0,6. Hal ini dikatakan bahwa seluruh pernyataan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien daterminasi bertujuan untuk mengukur model regresi sejauh mana berpengaruh variabel bebas (X1, X2) terdapat variabel terikat (Y) kofisien determinasi terletak antara 0 da 1 ($0 < R^2 < 1$).

Tabel 11
Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.945 ^a	.829	.884	.15962
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber Hasil: Hasil SPSS 24

Berdasarkan tabel 11 di atas diketahui bahwa besarnya R square adalah 0,892 Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh sebesar 89,2% terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini

2. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel terhadap variabel terika. Kriteria pengambilan keputusan dalam penelitian ini menurut Ghozali (2016) adalah jika *p value* < 0,05 maka Ha diterima. Sebaliknya, jika *p value* > 0,05 maka Ha ditolak.

Tabel 12
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.129	.305		.423	.676
	Kepuasan Kerja	.411	.180	.387	2.292	.030
	Komitmen Organisasi	.570	.167	.272	3.408	.002
a. Dependent Variable: <i>Organizational Citizenship Behavior</i>						

Variabel Dependen: Y

Sumber :Hasil Pengelolah SPSS (2024)

a) Pengujian Hipotesis 1

Diketahui nilai sig untuk pengaruh (Parsial) X1 terhadap Y adalah sebesar $0,030 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,292 > t$ tabel $2,052$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

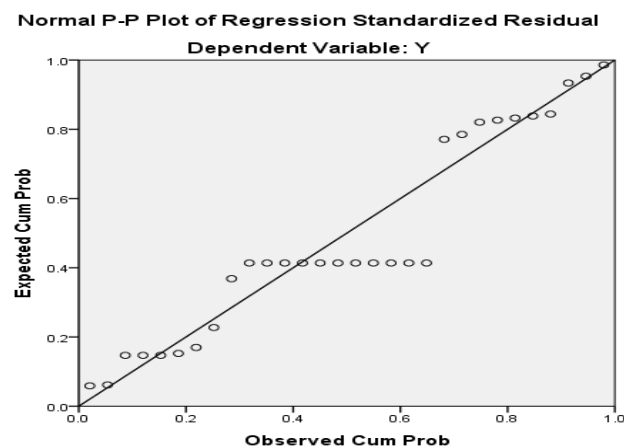
b) Pengujian Hipotesis 2

Diketahui nilai sig untuk pengaruh (Parsial) X2 terhadap Y adalah sebesar $0,0002 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,408 > t$ tabel $2,052$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh Komitmen Organisasi (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas tujuan uji yaitu sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak.



Gambar 2 Uji Normalitas

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar 2 dengan menggunakan grafik normal *Probability Plot* dapat dilihat sebaran data mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan data penelitian ini memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi telah menemukan korelasi antar variabel independen (independen).

Tabel 13
Uji Multikolinearitas

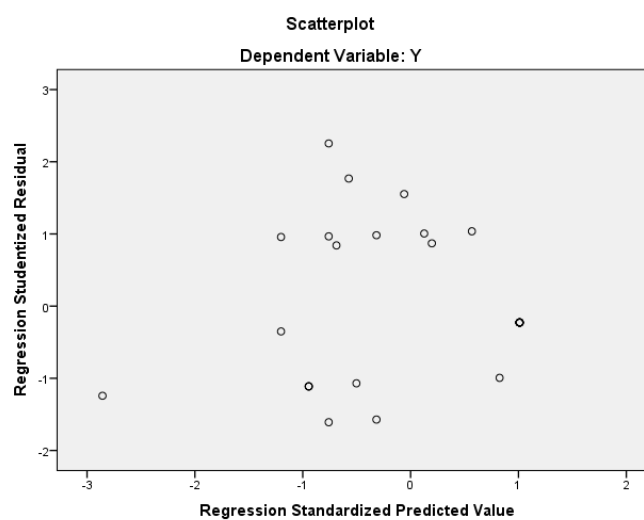
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemampuan	.140	7.141
	Pengalaman Kerja	.140	7.141
a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior			

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 2024

Berdasarkan tabel 4.14 diatas diketahui bahwa nilai VIF variabel Kepuasan Kerja (X1) dan variabel Komitmen Organisasi (X2) adalah $7,141 < 10$ dan nilai *Tolerance* $0,140 > 0,1$ maka data tersebut tidak terjadi multikolinearitas dan data layak digunakan.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi.



Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3 diatas diketahui bahwa titik-titik data penyebar diatas atau sekitar angka 0 titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

C. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan agar dapat menganalisa pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Kantor Cabang Utama PT. TASPEN Makassar

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini dapat dilihat dari uraian dibawah ini:

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh positif signifikan pada variabel *organizational citizenship behavior*.

Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi pula karyawan melakukan pekerjaan di luar kewajibannya secara sukarela atau dikenal dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka semakin rendah pula tingkat *organizational*

citizenship behavior yang dimiliki karyawan. Karena itu kepuasan kerja merupakan hal krusial bagi Perusahaan.

Berdasarkan kuesioner (angket) yang diperoleh, mayoritas responden memilih jawaban setuju dan sangat setuju pada indikator kepuasan kerja yaitu kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap pengawasan (supervisi), kepuasan terhadap rekan kerja, kesempatan promosi, kepuasan terhadap gaji dan insentif. Adapun indikator “kepuasan terhadap rekan kerja” menjadi indikator paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada kantor cabang utama PT Taspen Makassar merasa puas dengan hubungannya sesama rekan kerja sehingga mereka menunjukkan perilaku melakukan pekerjaan di luar tanggung jawabnya secara sukarela atau *organizational citizenship behavior*.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lubis, D. (2020) bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan. Hal ini menunjukkan semakin besar tingkat Kepuasan Kerja seorang karyawan maka semakin meningkat *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan tersebut.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi memberikan pengaruh positif signifikan pada variabel *organizational citizenship behavior*.

Artinya, semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula karyawan melakukan pekerjaan di luar kewajibannya secara sukarela atau dikenal dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat komitmen organisasi yang dimiliki karyawan maka semakin rendah pula tingkat *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan. Karena itu komitmen organisasi yang dimiliki karyawan merupakan hal krusial bagi Perusahaan.

Berdasarkan kuesioner (angket) yang diperoleh, mayoritas responden memilih jawaban setuju dan sangat setuju pada indikator komitmen organisasi yaitu kebiasaan bekerja dengan penuh dedikasi, bangga bahwa perusahaan tempat kerja adalah baik, nilai yang berlaku sesuai dengan nilai pribadi, keyakinan pada kemampuan diri sendiri, perusahaan tempat bekerja mempunyai nilai lebih dari yang lain.

. Adapun indikator “keyakinan pada kemampuan diri sendiri,” menjadi indikator paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada kantor cabang utama PT Taspen Makassar merasa yakin dengan kemampuan mereka sendiri sehingga mereka menunjukkan perilaku

melakukan pekerjaan di luar tanggung jawabnya secara sukarela atau *organizational citizenship behavior*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wicaksono, B., & Masykur, A. (2018) bahwa Komitmen Organisasi memberikan pengaruh positif signifikan terhadap tingkat *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat Komitmen Organisasi yang dimiliki seorang karyawan maka semakin tinggi pula tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang ditunjukkan oleh karyawan tersebut.