

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Citra Langgeng Sejahtera

Berawal dari Perusahaan bertujuan meningkatkan taraf hidup di era Digital Dra Sri Rahayu bergerak dibidang pengadaan Barang dan Jasa. Saat pertama di awal tahun 2005 dengan Notaris. Membentuk Badan Usaha *PT Citra Langgeng Sejahtera* sebagai awal dimulainya usaha Pengadaan Barang dan Jasa hingga saat ini. Banyak persoalan serta hambatan kami PT Citra Langgeng Sejahtera lalu belajar dari pengalaman kami akan terus maju bersama karyawan mewujudkan kehidupan yang lebih baik di masa depan.

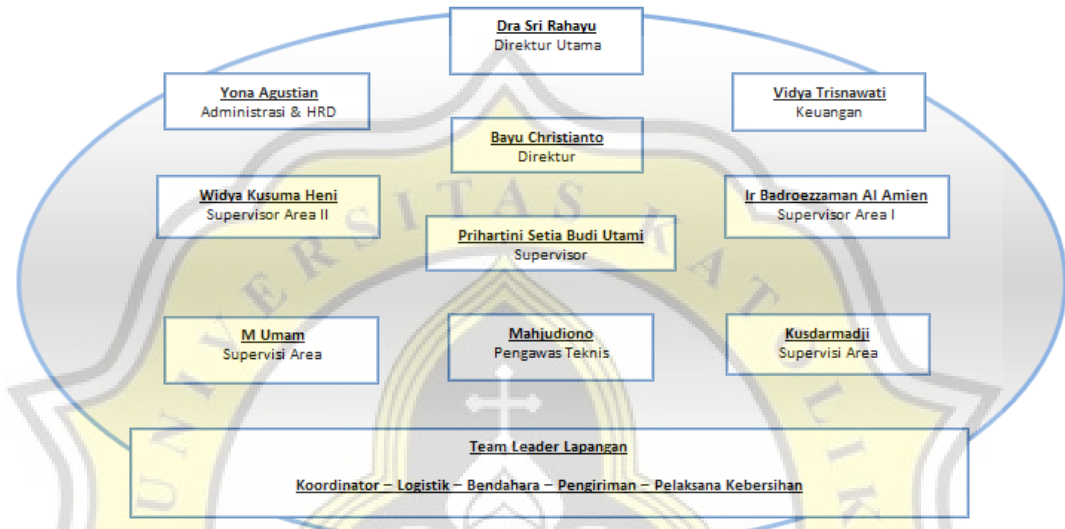
Citra Langgeng Sejahtera adalah perusahaan yang bergerak pada bidang pengadaan barang dan jasa. Jasa yang dimaksud disini yaitu jasa kebersihan. PT. Citra Langgeng Sejahtera adalah salah satu perusahaan di Semarang yang menyediakan jasa *cleaning service* bagi Rumah Sakit Kariadi. Karyawan yang bekerja sebagai *cleaning service* di Rumah Sakit Kariadi berjumlah 70 orang. Alamat perusahaan berada di Jl Taman Duta Raya no 4 Banyumanik Semarang.

Visi dan Misi

PT. Citra Langgeng Sejahtera mempunyai visi menyongsong hari esok lebih baik demi meningkatkan serta memberikan kepuasan kepada usser, Misi

usaha kami melayani, memberikan yang terbaik, kami percaya pengalaman memberikan pelajaran berharga bagi kami untuk selangkah lebih maju.

Struktur Organisasi



Gambar 1. 2 Gambar Struktur Organisasi Perusahaan

4.2 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan dari PT. Citra Langgeng Sejahtera yang berjumlah 40 orang. Untuk metode pengambilan datanya menggunakan metode kuesioner.

Tabel 7. Responden Menurut Umur dan Jenis Kelamin

		JenisKelamin	
		Laki-laki	Total
Umur	21 - 25 tahun	1	1
	26 - 30 tahun	1	1
	31 - 35 tahun	1	1
	35 - 40 tahun	10	10
	Di atas 40 tahun	27	27
Total		40	40

Data primer diolah (2021)

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa karyawan dari PT. Citra Langgeng Sejahtera mayoritas berumur di atas 40 tahun dan mayoritas adalah laki-laki.

Tabel 8. Responden Menurut Pendidikan dan Lama Bekerja

		LamaBekerja				Total
		1 - 5 tahun	6 - 10 tahun	11 - 15 tahun	16 - 20 tahun	
Pendidikan	SMA	14	13	4	0	31
	D3	0	2	0	0	2
	S1	0	1	1	1	3
	Lainnya	2	2	0	0	4
Total		16	18	5	1	40

Data primer diolah (2021)

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa karyawan dari PT. Citra Langgeng Sejahtera mayoritas tingkat pendidikannya adalah SMA / SMK. Hal tersebut sudah ditentukan oleh perusahaan bahwa untuk menjadi karyawan di PT. Citra Langgeng Sejahtera adalah minimal SMA. Dan lama bekerja sekitar 6 – 10 tahun.

4.3 Analisis Data

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan positif yang diberikan karyawan terhadap pekerjaan dan tempat kerja mereka. Kepuasan kerja pada penelitian ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, pimpinan, rekan kerja. Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai kepuasan kerja.

Tabel 9. Tanggapan responden mengenai kepuasan kerja

No	Indikator	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
			1		2		3		4		5				
			F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Kepuasan Terhadap Gaji	Saya merasa puas pada gaji yang diberikan perusahaan karena cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.	-	2	4	4	12	28	112	6	30	158	4,0	Tinggi	
2		Saya merasa puas karena gaji yang diberikan perusahaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan	-	1	2	7	21	25	100	7	35	158	4,0	Tinggi	
3		Saya merasa puas karena gaji yang diberikan sesuai dengan apa yang saya kerjakan.	-	1	2	8	24	24	96	7	35	157	3,9	Tinggi	
4	Kepuasan Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri	Saya senang dengan pekerjaan yang saya lakukan saat ini	-	-	-	-	5	15	23	92	12	60	167	4,2	Tinggi
5		Saya merasa puas dengan hasil pekerjaan yang telah saya lakukan	-	-	-	-	-	-	12	48	28	140	188	4,7	Tinggi

6		Saya merasa puas dengan pekerjaannya tidak membosankan	-	-	-	-	8	24	20	80	12	60	164	4,1	Tinggi
7		Saya yakin dengan kompetensi yang dimiliki atasan	-	-	-	-	7	15	13	92	20	60	167	4,2	Tinggi
8	Kepuasan Terhadap Sikap Atasan	Saya merasa atasan mau menerima kritik dan saran dari bawahannya	-	-	-	-	6	-	12	48	22	140	188	4,7	Tinggi
9		Saya merasa atasan memperlakukan bawahannya dengan adil	-	-	-	-	7	24	20	80	13	60	164	4,1	Tinggi
10		Saya mendapatkan dukungan dari rekan kerja.	-	-	1	2	14	42	13	52	12	60	156	3,9	Tinggi
11	Kepuasan Terhadap Rekan Kerja	Saya merasa rekan kerja bisa diajak bekerja sama dengan baik	-	-	5	10	10	30	11	44	14	70	154	3,9	Tinggi
12		Saya merasa nyaman dengan rekan kerja saat ini	-	-	2	4	13	39	10	40	15	75	158	4,0	Tinggi
Rata-rata skor													4,12	Tinggi	

Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 9. di atas, mengenai kepuasan kerja mendapatkan nilai 4,12 termasuk dalam kategori tinggi. Artinya karyawan *outsourcing* PT. Citra Langgeng Sejahtera di RS Kariadi memiliki persepsi tentang kepuasan kerja yang tinggi dalam berbagai aspek yaitu kepuasan kerja terhadap gaji, kepuasan kerja terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan kerja terhadap atasan, kepuasan kerja terhadap rekan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 responden, dalam hal kepuasan terhadap gaji, terdiri dari 3 item dengan skor 4,0, 4,0 dan 3,9 dengan kategori

tinggi. Responden merasa puas atas gaji yang diterimanya. Hal ini didukung oleh wawancara dengan responden yaitu responden berpendapat bahwa karyawan puas dengan gaji yang diterimanya. Bahwa gaji yang diterimanya cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. PT. Citra Langgeng Sejahtera memberikan kenaikan gaji sebesar 5% per tahun kepada karyawan, karena kebutuhan hidup juga naik setiap tahunnya. Sehingga saat ini karyawan PT. Citra Langgeng Sejahtera merasa gaji yang diterima bisa mencukupi. Dalam hal gaji yang diberikan perusahaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tidak hanya sekedar membersihkan ruangan yang ada di rumah sakit, tetapi juga menjamin kebersihan dan menghindari pencemaran lingkungan. Oleh sebab itu PT. Citra Langgeng Sejahtera tidak hanya memberikan gaji, tetapi juga memberikan tunjangan di luar gaji agar setiap karyawan PT. Citra Langgeng Sejahtera bisa bertanggung jawab atas pekerjaannya. Responden juga merasa puas karena gaji yang diberikan sesuai dengan apa yang dikerjakan. Misalnya *cleaning service* yang mengambil shift pagi dan malam tentunya akan menerima gaji lebih banyak dan juga akan diberikan uang lembur. Jadi karyawan PT. Citra Langgeng Sejahtera puas terhadap gaji yang mereka terima karena menerima gaji sesuai dengan apa yang dikerjakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 responden, dalam hal kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri terdiri dari 3 item dengan skor 4,2, 4,7 dan 4,1 dengan kategori tinggi. Responden merasa senang dengan pekerjaan yang dilakukannya saat ini. Karena sesuai dengan passion mereka ingin memberikan

hasil terbaik dalam menjaga kebersihan tempat kerja. Layanan kebersihan yang baik dan profesional akan memberikan berbagai benefit bagi Rumah Sakit. Mereka merasa puas dengan hasil pekerjaan yang dilakukan karena mereka bisa menjaga kualitas kebersihan kamar mandi, kamar, gedung dan selasar rumah sakit dan mendapat pujian. Karyawan merasa puas bahwa pekerjaan tidak membosankan. Dimana pekerjaannya yang dilakukan cenderung beragam seperti pembersihan harian meliputi pembersihan toilet, ruang masuk utama, meja dan kursi tunggu rumah sakit. Pembersihan mingguan meliputi bagian pintu masuk, tangga, kaca, jendela, koridor umum dan area toilet, area parkir mobil dan ruang kerja. Kemudian pembersihan bulanan meliputi tempat yang tinggi, ruang lift, lantai dan dinding.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 responden, dalam hal kepuasan terhadap sikap atasan terdiri dari 3 item dengan skor 4,2, 4,7 dan 4,1 dengan kategori tinggi. Responden yakin dengan kompetensi yang dipunyai atasan. Atasan menjadi orang yang dipercaya dan dianggap mampu karena memiliki pengalaman dan kemampuan dalam hal manajemen. Atasan juga mau menerima kritik dan saran dari bawahannya. Atasan selalu mendiskusikan permasalahan yang ada dan terkadang meminta masukan dari bawahan untuk menyelesaikan masalah. Atasan juga memperlakukan bawahannya dengan adil. Misalnya memberikan rekomendasi kepada pimpinan jika mereka bekerja dengan baik sesuai SOP dan disiplin. Atasan juga akan menegur apabila ada karyawan yang hasil kerjanya kurang baik atau mendapat komplain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 responden, dalam hal kepuasan terhadap rekan kerja terdiri dari 3 item dengan skor 3,9, 3,9 dan 4,0 dengan kategori tinggi. Karyawan merasa mendapatkan dukungan dari rekan kerja dan bisa diajak bekerja sama dengan baik. Misalnya karyawan shift pagi melaporkan apabila terjadi kerusakan pada bagian *sanitary* pada kamar mandi pasien kepada pengawas lapangan. Hal ini disampaikan kepada rekannya yang mendapat shift berikutnya agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kerusakan bisa cepat diatasi. Responden merasa nyaman dengan rekan kerja saat ini karena karyawan PT. Citra Langgeng Sejahtera saling bekerja sama dan peduli terhadap lingkungan kerja. Rekan di sini saling membantu supaya kerjaan juga cepat selesai. Terkadang ada masalah keluarga yang mendesak maka saling membantu. Misalnya anak rekan ada yang sakit atau acara keluarga maka mereka mau untuk saling bertukar shift.

Jadi persepsi karyawan mengenai kepuasan kerja terhadap terhadap gaji, pekerjaan itu sendiri, sikap atasan, rekan kerja memiliki nilai rata-rata 4,12 yang termasuk dalam kategori tinggi. Artinya responden merasa puas gaji yang perusahaan sudah berikan, tunjangan yang diberikan perusahaan dan gaji yang perusahaan berikan lebih baik dari perusahaan lainnya. Responden merasa puas dengan pekerjaan karena menarik dan tidak membosankan dan tingkat tanggung jawab yang dipegang saat ini. Rekan kerja yang sudah memberikan bantuan dan dukungan dan responden merasa senang berkerja dengan rekan kerja serta atasan yang sudah memberikan dukungan dan motivasi, memperlakukan karyawan secara adil dan menerima saran atau kritik dari karyawannya.

Organizational Citizenship Behavior

Organizational citizenship behavior adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Terdiri dari *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy* dan *civic virtue*. Berikut ini adalah tanggapan responden mengenai *organizational citizenship behavior*.

Tabel 10. Tanggapan responden mengenai *organizational citizenship behavior*

No	Indikator	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
			1		2		3		4		5				
			F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Altruism	Saya bersedia membimbing karyawan baru walaupun bukan tanggung jawab saya.	-		-		14	42	11	44	15	75	161	4,0	Tinggi
2		Jika ada ruangan yang belum cukup bersih, maka saya bersedia membantu.	-	3	6	11	33	13	52	13	65	156	3,9	Tinggi	
3		Jika ada teman yang ijin kerja, maka saya bersedia menggantikan.	-	5	10	16	48	12	48	7	35	141	3,5	Tinggi	
4	Conscientiousness	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai standar kebersihan	-		-		-		3	12	37	185	197	4,9	Tinggi
5		Saya menulis jadwal kerja agar bisa mengatur waktu dengan baik	-	8	16	20	60	3	12	9	45	133	3,3	Tinggi	

tentang *organizational citizenship behavior* yang tinggi dalam berbagai aspek yaitu *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy* dan *civic virtue*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 responden, dalam hal *altruism* terdiri dari 3 item dengan skor 4,0, 3,9 dan 3,5 dengan kategori tinggi. Sebagian karyawan *cleaning service* merasa bersedia membantu pekerjaan rekan kerja walaupun sebenarnya tidak diharuskan, walaupun begitu beberapa karyawan merasa kurang senang apabila mengerjakan pekerjaan yang seharusnya bukan tugasnya apalagi pada saat jatah istirahatnya. Misalnya ada yang ijin di group wa PT CLS karena ada urusan nanti cari pengganti atau ganti shift dengan teman yang lain. Shift pagi 06.00 s/d 13.30, shift siang 13.30 s/d 21.30. Sebagian besar karyawan juga menyatakan selalu siap memberikan pertolongan sukarela kepada rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan terutama karyawan baru. Misalnya dalam 1 shift kerja karyawan senior yang mau untuk memberikan pertolongan secara sukarela dan mengajari SOP dan standar kebersihan yang harus dilakukan karena merasa berkewajiban membantu junior. Karyawan merasa dengan meluangkan waktu untuk membantu rekan lain yang membutuhkan, mereka juga membantu permasalahan dalam perusahaan PT. Citra Langgeng Sejahtera.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 responden, dalam hal *conscientiousness*, terdiri dari 3 item dengan skor 4,9, 3,3 dan 4,5 dengan kategori tinggi. Karyawan berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai standar kebersihan dan aturan pembersihan terjadwal untuk memastikan agar tetap bersih. Membersihkan seluruh bagian bangunan seperti pembersihan lantai, dinding, kaca, stainless, plafond, furniture, toilet & lingkungan dari debu, kotoran, sampah,

dll dibawah arahan Rumah Sakit Kariadi. Mereka juga menulis jadwal kerja agar bisa mengatur waktu dengan baik. Misalnya pembuangan sampah non medis dibuang setiap hari atau 2/3 (dua per tiga) tempat sampah telah penuh dan langsung dibuang ke TPS Jadwal pembuangan sampah dibagi dalam 2 (dua) shift yaitu pagi pukul 07.00 WIB dan Siang pukul 14.00 WIB. Jika ada informasi penting, maka mereka saling memberitahu kepada teman kerja lewat grup WA di PT CLS info apapun melalui group. Misalkan saat istirahat, *cleaning service* kumpul di gudang dan saling mengingatkan tugas dan info penting lainnya. Karyawan berusaha selalu mengikuti peraturan dan prosedur, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pekerjaan karena merasa ketaatan akan peraturan dan prosedur ini membuat mereka ikut meningkatkan nama baik Rumah Sakit Kariadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 responden, dalam hal *sportsmanship* terdiri dari 3 item dengan skor 4,3, 4,4 dan 4,2 dengan kategori tinggi. Jika ada ruangan yang belum bersih, maka karyawan lain akan ikut membersihkannya. Karyawan PT. CLS selaku pelaksana juga memastikan tetap bersih, begitu melihat sampah yang tertinggal, langsung dibersihkan. Responden merasa mereka berpikiran positif terhadap pekerjaan yang diberikan. Meskipun kondisi pekerjaan berat, mereka berusaha tidak mengeluh. Misalnya setelah karyawan PT. CLS sudah selesai membersihkan ruangan, namun ada orang yang datang ke rumah sakit membawa minum sering meninggalkan botol minuman. Karyawan selalu berusaha memfokuskan sisi positif dalam pekerjaan. Mereka juga bertoleransi terhadap masalah yang terjadi dalam pekerjaan. Misalnya petugas *cleaning service* harus memakai APD dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencegah

terjadinya terkena virus Covid 19, meski tidak nyaman namun mereka tetap melakukan demi kebaikan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 responden, dalam hal *courtesy* terdiri dari 2 item dengan skor 4,0 dan 3,9 dengan kategori tinggi. Karyawan perusahaan PT. CLS akrab satu dengan yang lain, waktu istirahat digunakan berkumpul digudang untuk makan, ngobrol dan istirahat. Karyawan PT. CLS menjaga perkataan agar tidak menyinggung perasaan karyawan lain. Mereka memiliki kesediaan menjaga hubungan agar terhindar dari masalah dengan rekan kerja, berpikir positif terhadap karyawan lain tanpa harus memiliki prasangka buruk. Dalam hal karyawan bersedia mendengarkan ketika ada rekan yang memberi masukan. Saat mereka mendapat masukan atau kritik dari rekan kerjanya hal tersebut ditanggapi sebagai hal yang positif oleh responden. Setiap karyawan dapat berbenah dari kesalahan, kritik saran yang baik akan membawa dampak baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 responden, dalam hal *civic virtue* terdiri dari 2 item dengan skor 4,5 dan 4,6 dengan kategori tinggi. Responden menyatakan bersedia mengikuti aturan perusahaan. Karyawan PT CLS menyesuaikan aturan perusahaan agar lebih efektif dalam bekerja, menjaga kebersihan. Karyawan PT CLS percaya bahwa aturan rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan disiplin karyawan sehingga bisa menjaga nama baik rumah sakit. Dengan bersedia mengikuti aturan rumah sakit maka karyawan PT. CLS lebih profesional, dapat mengembangkan potensi diri, mengurangi komplain, dan dapat mengasah kemampuan dalam bekerja. Jika ada masalah, maka responden akan

menyampaikan kepada pengawas. Karyawan PT. CLS bekerja mengikuti aturan dari PT CLS. Misalkan ada kendala pasti laporan kepada pengawas supaya ada jalan keluar yang baik bagaimana. Contoh alat penunjang kebersihan ada yang rusak, misal ada tempat sampah yang rusak, stock plastik sampah tinggal sedikit.

4.4 Pengujian Hipotesis

Berikut ini adalah persamaan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behaviour*

Tabel 11. Hasil Perhitungan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.738	6.885		1.560	.127
	KK	.872	.140	.710	6.223	.000

a. Dependent Variable: OCB

Persamaan regresinya adalah $OCB = 10.738 + 0,872 KK$

Berdasarkan hasil penghitungan regresi, dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi dari variabel kepuasan kerja sebesar 0,872 dan nilainya positif. Semakin tinggi kepuasan kerja, maka *organizational citizenship behavior* semakin tinggi. Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi 0,000 nilai tersebut lebih kecil sebesar α 0,05 (5%), maka dengan ini hipotesis diterima yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepuasan kerja terhadap variabel *organizational citizenship behavior*.

Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* :

Tabel 12. Tabel R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	.505	.492	5.23394

a. Predictors: (Constant), KK

Berdasarkan tabel di atas kepuasan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* sebesar 0,492 atau 49,2% artinya adalah *organizational citizenship behavior* mampu dipengaruhi oleh kepuasan kerja sebesar 49,2%, sedangkan sisanya sebesar 50,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti di penelitian ini.

4.5 Pembahasan

Melalui hasil penghitungan yang telah dilakukan didapat nilai signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal ini sesuai penelitian Widyanto et al., (2013), Indriyani (2017) dan Dewi (2015) yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepuasan kerja terhadap *organizational*

citizenship. Jadi semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan PT. Citra Langgeng Sejahtera maka *organizational citizenship behavior* akan semakin meningkat.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu, setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai – nilai yang berlaku pada dirinya, ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada dirinya dan masing-masing individu. Seseorang yang puas lebih menyukai pekerjaannya daripada karyawan yang tidak puas. Karyawan *cleaning service* yang merasakan kepuasan kerja akan selalu siap memberikan pertolongan sukarela kepada rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan, terutama karyawan senior yang mau untuk memberikan pertolongan secara sukarela, karena merasa berkewajiban membantu juniornya. Selain itu, setiap karyawan yang merasakan kepuasan memiliki perilaku yang saling membantu antar karyawan secara sukarela sehingga setiap pekerjaan yang dipercayakan oleh rumah sakit kepada karyawan, dapat terselesaikan dengan baik. Pekerjaan yang memberikan kepuasan akan membuat seorang karyawan *cleaning service* untuk melakukan pekerjaan yang di luar tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi. Perilaku karyawan yang melakukan pekerjaan di luar tanggung jawabnya tersebut adalah cerminan *organizational citizenship behaviour* sehingga semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin baik pula *organizational citizenship behavior*. Karyawan *cleaning service* selalu berusaha memfokuskan sisi positif dalam pekerjaan serta mempunyai toleransi pada pekerjaannya. Karyawan *cleaning service* juga akan selalu mengikuti peraturan dan prosedur, sehingga tidak terjadi

kesalahan dalam pekerjaan karena merasa ketaatan akan peraturan dan prosedur ini membuat mereka ikut membangun nama baik Rumah Sakit Kariadi.

