

lain. Popularitas situs *e-commerce* ini tergolong masih sangat kecil dibandingkan situs-situs *e-commerce* sejenis lainnya. Berikut ini adalah beberapa situs *e-commerce* populer di Indonesia:

Tabel 1. Situs Belanja Online Populer Indonesia

No	Pernah membeli	%	No	Pernah Berkunjung	%
1	Lazada Indonesia	56	1	OLX Indonesia	76
2	OLX Indonesia	38	2	Tokopedia	63
3	Tokopedia	28	3	Zalora Indonesia	59
4	Zalora Indonesia	16	4	Lazada Indonesia	57
5	Qoo10 Indonesia	16	5	Amazon.com	49
6	Bukalapak	14	6	Elevenia	48
7	Amazon.com	11	7	Bukalapak	47
8	Blibli.com	9	8	Blibli.com	46
9	Elevenia	8	9	Qoo10 Indonesia	37

Sumber: Sharingvision.com, Tahun 2019.

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa konsumen yang pernah melakukan pembelian pada situs Blibli.com hanya sebesar 9% dengan konsumen yang pernah mengunjungi situs tersebut hanya sebesar 46%. Persentase tersebut tergolong masih sangat kecil bila dibandingkan situs *e-commerce* lain.

DeLone dan McLean (1992) menentukan variabel dependen sukses dalam sistem informasi dengan mengkategorikan enam dimensi yang saling terkait dari keberhasilan IS di mana terdapat di dalamnya kualitas sistem dan kualitas informasi. Model ini diperbaharui sebagai model keberhasilan DeLone dan McLean IS (2003) dengan menambahkan variabel kualitas layanan dan manfaat bersih. Model proses ini berasal dari model keberhasilan sistem informasi yang diterima dan diuji dengan baik dan dianggap sesuai dengan proses komunikasi dan perdagangan umum untuk sistem *e-commerce*. Dalam bisnis *e-commerce*, konsumen tidak dapat bertemu secara langsung dengan penjual untuk membeli suatu produk, namun konsumen hanya dapat melakukan pembelian melalui *website* yang telah disediakan oleh perusahaan. Menurut McLeod dan Schell (2007) *e-commerce* adalah transaksi bisnis yang menggunakan akses jaringan, sistem berbasis komputer dan *interface web browser*. Berdasarkan data dan teori di atas dapat disimpulkan bahwa ini adalah cerminan dari kurang puasnya konsumen pada situs Blibli.com. hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Survey Minat Beli Ulang Situs Blibli.com Masyarakat Kota Padang

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Saya bersedia melakukan pembelian kembali di situs Blibli.com	8	12
2	Saya akan menyampaikan hal-hal positif kepada orang lain tentang situs Blibli.com	8	12
3	Saya lebih suka berbelanja di situs Blibli.com dibanding situs lain	6	14
4	Saya akan semakin sering membeli produk di situs Blibli.com	10	10

Sumber: Data Primer, Tahun 2019.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan, sebanyak 12 orang menjawab tidak untuk pernyataan nomor 1, artinya pengguna situs *e-commerce* Blibli.com masih enggan untuk melakukan pembelian kembali di Blibli.com. Pada pernyataan nomor 3, sebanyak 12 orang menjawab tidak yang berarti pengguna masih belum mau menyampaikan hal-hal positif dari Blibli.com kepada orang lain. Pada pernyataan nomor 3, hanya 6 orang yang menjawab pernyataannya ya, yang artinya pengguna lebih suka berbelanja di situs *e-commerce* lain daripada Blibli.com. Sedangkan pada pernyataan nomor 4, terdapat 10 orang yang menjawab ya dan 10 lainnya menjawab tidak, yang berarti pengguna masih belum terlalu yakin untuk sering membeli produk di situs Blibli.com.

Keputusan Pembelian

Menurut Kotler dan Armstrong (2012), "Minat beli ulang adalah perasaan senang yang timbul akibat konsumen sangat puas ketika kinerja memenuhi harapan konsumen." Indikator keputusan pembelian. Menurut Kotler (2012), indikator-indikator keputusan pembelian antara lain:

1. Minat Transaksional

2. Minat Referensial
3. Minat Preferensial
4. Minat Eksploratif

Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dan Keller (2009), “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Fandy (2014), dalam pengukuran kepuasan pelanggan tidak ada satupun ukuran tunggal (terbaik) dalam mengukurnya namun terdapat kesamaan dalam enam dimensi inti mengenai objek pengukuran:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)
2. Dimensi kepuasan pelanggan
3. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*)
4. Minat beli ulang (*repurchase intention*)
5. Kesiediaan untuk merekomendasikan (*willingness to recommend*)
6. Ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*)

E-commerce

Menurut McLeod dan Schell (2007), *E-commerce* adalah transaksi bisnis yang menggunakan akses jaringan, sistem berbasis komputer dan *interface web browser*. Menurut Kotler dan Keller (2012) jenis-jenis *e-commerce* berdasarkan karakteristiknya terbagi menjadi empat jenis, yaitu:

- a. *Business to business* (B2B)
- b. *Business to Consumer* (B2C)
- c. *Consumer to consumer* (C2C)
- d. *Consumer to Business* (C2B)

Kualitas Informasi

Ong *et al* (2009) berpendapat bahwa kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi. Negash *et al* (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem. Menurut Jogiyanto (2005) terdapat 3 dimensi utama cara konsumen menilai kualitas informasi, yaitu:

1. Akurat (*Accurate*)
2. Tepat Waktu (*Timeliness*)
3. Relevan (*Relevance*)

Kualitas Sistem

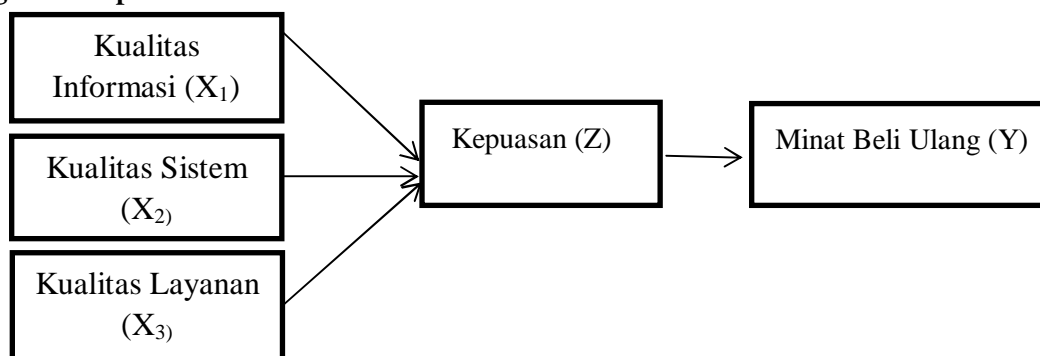
Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa “Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Pendapat lain yang mengungkapkan definisi yang serupa adalah Chen (2010) bahwa Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. Nelson *et al.* (2005) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain:

1. Reliabilitas sistem
2. Fleksibilitas sistem
3. Integrasi sistem
4. Aksebilitas sistem
5. Waktu respon sistem

Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (dalam Fandy, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Terdapat lima dimensi utama cara konsumen menilai kualitas pelayanan (Fandy dan Gregorius, 2011) yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Kerangka Konseptual**Gambar 1. Kerangka Konseptual****Method**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua orang yang bertempat tinggal di kota Padang, yang pernah berkunjung dan berbelanja disitus Blibli.com. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria yaitu: masyarakat Kota Padang yang pernah berkunjung dan berbelanja di situs Blibli.com. Besarnya jumlah sampel penelitian berdasarkan rumus representatif menurut Hair *et al.* (2014) adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Di dalam penelitian ini jumlah indikator yang digunakan adalah 22. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

Sampel = Jumlah Indikator x 10

= 23 x 10

= 230

Hasil dan Pembahasan**Hasil Penelitian**

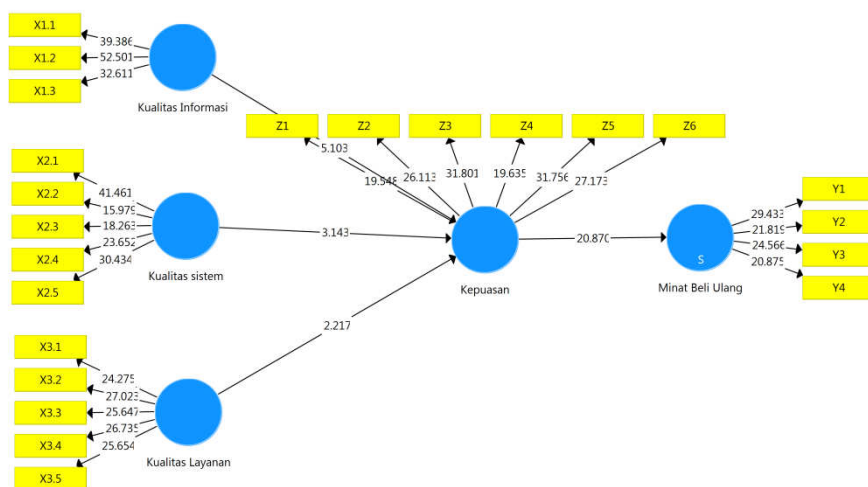
Berikut adalah hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*) sebagai berikut ;

Tabel 3. Output Outer Loading

Variabel	No	Indikator	Outer Loading (>0,6)	Keterangan
Kualitas Informasi	1	KI1	0,858	Valid
	2	KI2	0,868	Valid
	3	KI3	0,833	Valid
Kualitas Sistem	4	KS1	0,835	Valid
	5	KS2	0,668	Valid
	6	KS3	0,707	Valid
	7	KS4	0,784	Valid
	8	KS5	0,794	Valid
Kualitas Layanan	9	KL1	0,798	Valid
	10	KL2	0,803	Valid
	11	KL3	0,764	Valid
	12	KL4	0,790	Valid
	13	KL5	0,782	Valid
Kepuasan Pengguna	14	KP1	0,706	Valid
	15	KP2	0,746	Valid
	16	KP3	0,781	Valid
	17	KP4	0,703	Valid
	18	KP5	0,778	Valid
	19	KP6	0,731	Valid
Minat Beli Ulang	20	MB1	0,763	Valid
	21	MB2	0,752	Valid
	22	MB3	0,736	Valid
	23	MB4	0,680	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, tahun 2019.

Apabila terdapat nilai *outer loading* dibawah 0,6 pada suatu indikator, maka indikator tersebut dapat dihilangkan karena tidak mewakili konstruk yang ada. Dengan demikian pada penelitian ini tidak ada indikator yang dihilangkan atau dihapus. Berikut merupakan gambar diagram jalur semua indikator:



Gambar 2. Hasil Model Struktural

Sumber: Data Primer, 2019 (Diolah)

Pada model pengukuran dari validitas konvergen juga dilihat dari nilai-nilai AVE. Nilai AVE menggambarkan besarnya keragaman dari variabel manifest atau indikator yang terdapat pada konstruk. Menurut Ghazali dan Latan (2012) penggunaan nilai AVE diperlukan dalam melakukan pengujian validitas konvergen. Lebih lanjut, nilai AVE yang disarankan minimal 0,5 untuk menunjukkan validitas konvergen yang baik. Berikut merupakan tabel dari nilai AVE (*Average Variance Extracted*) pada setiap variabel:

Tabel 4. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
Kualitas Informasi	0,728
Kualitas Sistem	0,578
Kualitas Layanan	0,621
Kepuasan	0,549
Minat Beli Ulang	0,538

Sumber: Data Primer, 2019

Pada Tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa nilai AVE pada semua variabel telah memenuhi *rule of thumb* yang disyaratkan, dengan nilai AVE harus lebih besar dari 0,50 ($AVE > 0.50$). Sehingga berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria uji *convergent validity*.

Tabel 5. Nilai Validitas Diskriminan

Variabel	KP	KPB	KI	KL	KS
KP	0,741				
KI	0,624	0,853			
KL	0,568	0,634	0,788		
KS	0,607	0,664	0,735	0,760	
MB	0,734	0,600	0,616	0,717	0,733

Sumber: Data Primer 2019.

Tabel di atas menunjukkan bahwa diagonal adalah nilai akar kuadrat AVE dan nilai di bawahnya adalah korelasi antar konstruk. Jadi terlihat bahwa nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi dari pada nilai korelasi. Hal ini, dapat disimpulkan bahwa model yang diestimasi valid karena telah memenuhi criteria *discriminant validity*.

Uji Realibilitas

Pada uji reliabilitas ini terdapat dua tabel yang harus diamati, yaitu tabel *composite reliability* dan *cronbach's Alpha* seperti yang terlihat berikut ini:

Tabel 6. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's alpha	Composite Reliability (>0,7)	Keterangan
Kualitas Informasi	0,814	0,889	Reliable
Kualitas sistem	0,815	0,872	Reliable
Kualitas Layanan	0,849	0,891	Reliable
Kepuasan	0,835	0,880	Reliable
Minat Beli Ulang	0,712	0,823	Reliable

Sumber: Data Primer 2019.

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut terlihat bahwa nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* masing-masing konstruk melebihi 0,7. Jika mengacu pada *rule of thumb* nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yang masing-masing nilainya harus lebih besar dari 0,7 (> 0,7), maka data pada tabel di atas dinyatakan sudah reliabel.

Ujian Model Struktural

R-Square

Setelah model yang diestimasi memenuhi *criteria validity* dan *reliability*, selanjutnya dilakukan pengujian model struktural (inner model). Pengujian model struktural dilakukan pertama kali dengan melihat nilai R-square yang merupakan uji *goodness-fit* model. Berikut adalah tabel nilai R-square dari penelitian ini:

Tabel 7. R-Square

Variabel	Nilai R-Square	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0,465	Moderat
Keputusan Pembelian	0,539	Moderat

Sumber data Primer, 2019

Pada Tabel 7 di atas terlihat bahwa nilai R-square untuk variabel kepuasan pengguna menunjukkan angka 0,479%. Hal ini mengidentifikasi bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara moderat menjelaskan 47% variasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Selanjutnya nilai R-square keputusan pembelian sebesar 0,411. Hal ini mengidentifikasi bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara moderat menjelaskan 41% variasi sedangkan, sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Uji Hipotesis

Pada penelitian ini menggunakan sampel sebesar 230 responden melalui skema *no sign change*. Pengujian hipotesis dapat dilihat dari hasil uji signifikansi, dimana tingkat signifikansi yang digunakan pada penelitian ini, yaitu sebesar 5 %. Menurut Hair dkk (2013) Pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 dinilai signifikan apabila nilai t-statistik lebih besar dari 1,96%). Maka pada penelitian ini untuk menilai signifikan atau tidaknya hubungan antara variabel laten eksogen dengan endogen digunakan nilai t-statistik sebesar 1,96. Berikut merupakan Tabel hasil analisis jalur yang digunakan untuk melihat hubungan antar variabel, dengan melihat hasil Tabel *path coefficient* yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 8. Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
<i>Kualitas Informasi >Kepuasan</i>	0,355	0,355	0,070	5,103	0,000
<i>Kualitas Sistem >Kepuasan</i>	0,259	0,256	0,082	3,143	0,002
<i>Kualitas layanan >kepuasan</i>	0,152	0,159	0,069	2,217	0,027
<i>Kepuasan >Minat Beli Ulang</i>	0,734	0,735	0,035	20,870	0,000

Sumber: Data Primer, 2019 (diolah)

Signifikan pada $p < 0,001$; $p < 0,05$

Maka berdasarkan tabel diatas dapat dikemukakan bahwa, Hubungan antar konstruk yang menyatakan bahwa kualitas informasi (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan dengan koefisien parameter sebesar 0,355 dan signifikan pada 0,000 (P Values, 0,000). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan melihat t statistic sebesar 5,103 yang mempunyai nilai lebih besar dari t tabel (t hitung 5,103 > t tabel 1,96). Dengan demikian, hipotesis 1 (satu) dalam penelitian ini **diterima**.

Selanjutnya hasil hubungan antar konstruk kualitas sistem (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan dengan koefisien parameter sebesar 0,259 dan signifikan pada 0,000 (P Values, 0,002). Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat t statistic sebesar 3,143 yang mempunyai nilai lebih besar dari t tabel (t hitung 3,143 > t tabel 1,96). Dengan demikian, hipotesis 2 (dua) dalam penelitian ini **diterima**.

Kemudian hasil hubungan antar konstruk kualitas layanan (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan dengan koefisien parameter sebesar 0,152 dan signifikan pada 0,027 (P Values 0,027). Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat t statistic sebesar 2,217 yang mempunyai nilai lebih besar dari t tabel (t hitung 2,217 > t tabel 1,96). Dengan demikian hipotesis 3 (tiga) dalam penelitian ini **diterima**.

Kemudian hasil hubungan antar konstruk kepuasan (Z) berpengaruh terhadap minat beli ulang dengan koefisien parameter sebesar 0,734 dan signifikan pada 0,000 (P Values 0,000). Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat t statistic sebesar 20,870 yang mempunyai nilai lebih besar dari t tabel (t hitung 20,870 > t tabel 1,96). Dengan demikian hipotesis 4 (empat) dalam penelitian ini **diterima**.

Selanjutnya pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung yang dapat kita lihat pada tabel berikut;

Tabel 9. Total Indirect Effect

	Original sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
<i>Kualitas informasi > Kepuasan >Minat beli ulang</i>	0,261	0,261	0,053	4,962	0,000
<i>Kualitas sistem > Kepuasan > Minat beli ulang</i>	0,190	0,189	0,062	3,056	0,002
<i>Kualitas layanan > Kepuasan > Minat beli ulang</i>	0,112	0,118	0,052	2,156	0,027

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2019.

Tabel diatas merupakan hubungan antar konstruk yang menyatakan bahwa kualitas informasi (X_1) berpengaruh terhadap minat beli ulang (Y) melalui kepuasan (Z) dengan koefisien parameter sebesar 0,261 dan signifikan pada 0,000 (P Values, 0,000). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan melihat t statistic sebesar 4,962 yang mempunyai nilai lebih besar dari t tabel (t hitung 4,962 > t tabel 1,96). Dengan demikian, hipotesis 5 (satu) dalam penelitian ini **diterima**.

Selanjutnya hasil hubungan antar konstruk yang menyatakan bahwa kualitas sistem (X_2) berpengaruh terhadap minat beli ulang (Y) melalui kepuasan (Z) dengan koefisien parameter sebesar 0,112 dan signifikan pada 0,002 (P Values, 0,002). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan melihat t statistic sebesar 3,056 yang mempunyai nilai lebih besar dari t tabel (t hitung 3,056 > t tabel 1,96). Dengan demikian, hipotesis 6 (satu) dalam penelitian ini **diterima**.

Selanjutnya hasil hubungan antar konstruk yang menyatakan bahwa kualitas layanan (X_3) berpengaruh terhadap minat beli ulang (Y) melalui kepuasan (Z) dengan koefisien parameter sebesar 0,261 dan signifikan pada 0,027 (P Values, 0,027). Hal ini juga dapat dibuktikan dengan melihat t statistic sebesar 2,156 yang mempunyai nilai lebih besar dari t tabel (t hitung 2,156 > t tabel 1,96). Dengan demikian, hipotesis 7 (satu) dalam penelitian ini **diterima**.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan

Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rinaldi *et. al.*, (2018) bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Liu dan Arnett yang menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsi pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi di mana dalam penelitian ini kepuasan berbelanja di situs e-commerce. Memberikan Informasi adalah tujuan dasar dari sebuah situs web. Faktor dalam keberhasilan sistem informasi dalam kinerja situs web dan dalam konteks e-commerce disebut dengan konten informasi.

Pada hasil riset penelitian ini terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pada konsumen situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Dari teori di atas dapat dikatakan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam meningkatkan kepuasan yang dirasakan konsumen saat membuka situs Blibli.com. Oleh karena itu, dapat disimpulkan semakin tinggi kualitas informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan

Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khairunnisa dan Yunanto (2017) bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Oktavia (2016) bahwa kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi penggunaan sistem dan akan memberikan kepuasan penggunaan yang akan menimbulkan keputusan pembelian. Kualitas sistem mengacu pada pengukuran sistem pemrosesan informasi. Kegagalan sistem online akan menyebabkan pengguna "mengklik mouse" sehingga tidak digunakan.

Pada hasil riset penelitian ini terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pada konsumen situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Berdasarkan teori di atas dapat dikatakan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam meningkatkan kepuasan yang dirasakan konsumen saat membuka situs Blibli.com. Oleh karena itu, dapat disimpulkan semakin tinggi kualitas sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Resti *et. al.*, (2016) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan DeLone dan Mclean (2003) di mana kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah sebagai para konsumen dan bukan karyawan atau internal organisasi. Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang konsumen harapkan secara umum bahwa vendor menyediakan konsumen layanan yang berkualitas tinggi. Selanjutnya Fandy (2012:157) menyatakan bahwa kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pada hasil riset penelitian ini terdapat hubungan positif antar kualitas layanan dan kepuasan pada pengguna situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Dari teori di atas dapat dikatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam meningkatkan kepuasan yang dapat dirasakan konsumen saat membuka situs Blibli.com. Oleh karena itu dapat disimpulkan semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan.

Pengaruh Kepuasan terhadap Minat Beli Ulang

Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu terdahulu yang dilakukan oleh Rinaldi *et. al.*, (2018) bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Kotler dan Armstrong (2012:176), "Proses keputusan pembelian terdiri dari lima tahap yang dilakukan oleh seseorang konsumen sebelum sampai pada keputusan pembelian dan selanjutnya pembelian." Keputusan pembelian yang dilakukan konsumen dapat terjadi apabila konsumen sudah mendapatkan pelayanan dari pemberian jasa dan

setelah itu konsumen merasakan adanya kepuasan dan ketidakpuasan, maka dari itu konsep-konsep minat keputusan pembelian ulang tidak lepas dari kepuasan pelanggan.

Pada hasil riset penelitian ini terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan dan minat beli ulang situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Berdasarkan teori di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam meningkatkan minat beli ulang konsumen saat membuka situs Blibli.com. Oleh karena itu, dapat disimpulkan semakin tinggi tingkat kepuasan, maka semakin pula tingkat minat pembelian ulang.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan

Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu terdahulu yang dilakukan oleh Adhitya (2018) bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap minat beli ulang melalui kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Nurhayati dan Wahyu (2012), "Minat beli ulang adalah keinginan dan tindakan konsumen untuk membeli ulang suatu produk, karena adanya kepuasan yang diterima sesuai yang diinginkan dari suatu produk. Merek yang sudah melekat dalam hati pelanggan akan menyebabkan pelanggan melanjutkan pembelian atau pembelian ulang." Keputusan pembelian yang dilakukan konsumen dapat terjadi apabila konsumen sudah mendapatkan informasi dari pemberian jasa dan setelah itu konsumen merasakan adanya kepuasan dan ketidakpuasan. Pelanggan merasakan kepuasan tersendiri terhadap informasi yang diperoleh dari sebuah situs, maka kepuasan ini akan berpengaruh pada tindakan berikutnya apakah pelanggan akan membeli kembali atau tidak.

Pada hasil riset penelitian ini terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dan minat beli ulang melalui kepuasan di situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Berdasarkan teori di atas dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima konsumen melalui kualitas informasi yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat minat pembelian ulang.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan

Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu terdahulu yang dilakukan oleh Nguyen Doc Duy *et. al*, (2018) bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap minat beli ulang melalui kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Oktavia (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi penggunaan sistem dan akan memberikan kepuasan pengguna yang akan menimbulkan minat dalam menggunakannya.

Pada hasil riset penelitian ini terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dan minat beli ulang melalui kepuasan di situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Berdasarkan teori di atas dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima konsumen melalui kualitas sistem yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat minat pembelian ulang.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu terdahulu yang dilakukan oleh Devi (2016) bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap minat beli ulang melalui kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Kotler (2009), layanan yang diberikan juga menyangkut pada *responsiveness* yaitu seberapa efisiennya sebuah situs web belanja *online* bisa menangani masalah-masalah pelanggan dalam berbelanja pada situs tersebut. Pelayanan inilah yang akan mengakibatkan pelanggan akan merasakan kepuasan dalam berbelanja dan ingin melakukan pembelian ulang pada situs web belanja *online* tersebut.

Pada hasil riset penelitian ini terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan minat beli ulang melalui kepuasan di situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Berdasarkan teori di atas dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima konsumen melalui kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat minat pembelian ulang.

Kesimpulan

Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Sikap masyarakat Kota Padang akan terpengaruh oleh kualitas informasi dari situs Blibli.com apabila situs tersebut memang memiliki kualitas informasi yang bagus. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin bagus kualitas informasi maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna situs Blibli.com.

Kualitas sistem (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Sikap masyarakat Kota Padang akan terpengaruh oleh kualitas sistem dari situs Blibli.com apabila situs tersebut memang memiliki kualitas yang bagus. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin bagus kualitas sistem maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna situs Blibli.com.

Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Sikap masyarakat Kota Padang akan terpengaruh oleh kualitas layanan dari situs Blibli.com apabila situs tersebut memang memiliki kualitas yang bagus. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin bagus kualitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna yang dirasakan pengguna situs Blibli.com.

Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang di situs Blibli.com pada masyarakat Kota Padang. Semakin tinggi kepuasan yang didapatkan oleh pengguna situs Blibli.com akan semakin memberikan dampak yang bagus terhadap minat pembelian ulang. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan maka semakin tinggi pula minat pembelian ulang.

Daftar Rujukan

- Aaker. 2008. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Mitra Utama.
- Bhatty, N., Bouch, A. and Kuchinsky, A. 2000. Integrating user perceived quality into web server design. *Comouter Networks*. Vol.33 No.1-6, pp. 43-54.
- DeLone, W.H., and McLean E.R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information System Succes: A Ten Year Update. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 19, no. 4, 9-30.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta:Andi.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Hair, Joseph F, et al. 2010. *Multivariate Data Analysis A Global Perspective*. Seven Edition. Pearson.
- Jogiyanto, HM. 2005. *An alisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto, HM. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2 edisi 13*. Jakarta:Erlangga.
- Molla, Alemayehu and Paul S.Licker. 2001. E-Commerce System Success: An Attempt to extend and Respecify The DeLone and McLeand Model of IS Success. *Journal of Electronic Commerce Research*. Vol. 2, no 4.
- Negash, S., Ryan, T., and Igbaria, M. 2003. Quality and Effectiveness in Web Based Customer Support Systems. *Journal Information and Management*, 40(8):757-768.
- Nelson, R.R., Todd, P.A., and Wixom, B.H. 2005. Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing. *Journal Management Information System*, 21(4): 199-235.
- Ong, C.S., Day, M.Y., and Hsu, W.L. 2009. A Measurement of User Satisfaction with Question Answering Systems. *Journal Information and Management*, 46(7):397-403.

Oktavia, D. D. 2016. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Pendekatan Delone dan McLean Yang Dimodifikasi. Tesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya.

Sharing Vision. 2015. Tempat Belanja Online Favorit. <https://sharingvision.com> /tempat-belanja-online-favorit/ (Diakses pada tanggal 20 September 2018).

Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada Rumah Sakit Bhayangkara Padang

Dilla Zuerni¹, Mega Asri Zona^{1*}

Universitas Negeri Padang

email: dillazuerni@gmail.com, megaasrizona@gmail.com

*corresponding author

Abstract

Purpose - This research aims to analyze: (1) The influence of organizational climate on organizational commitment at the hospital Bhayangkara Padang (2) The influence of job satisfaction on organizational commitment at the hospital Bhayangkara Padang

Methodology - This type of research is descriptive causative research. The population in this study were all contracted medical personnel in the inpatient department of the hospital Bhayangkara Padang, amounting to 96 people. In this study the number of samples was determined using total sampling technique, which was as many as 96 people. This study was analyzed by multiple regression analysis using the SPSS version 24 program.

Finding - Regarding the causal model proposed, the data confirm the relationship set out in the hypothesis. It can therefore be stated that (1) organizational climate has a positive and significant effect on organizational commitment in the hospital Bhayangkara Padang (2) job satisfaction has a positive and significant effect on organizational commitment in the hospital Bhayangkara Padang.

Conclusion - This analysis highlights the positive influences organizational climate and job satisfaction towards organizational commitment. This is clearly showing in this relationship from an empirical point of view.

Limitation - This research only limit with the some variable

Keywords: Organizational Commitment, Organizational Climate, Job Satisfaction

Latar Belakang

Setiap organisasi dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumberdaya manusia dan sistem pengelolannya. Pengelolaan sumberdaya manusia tidak lepas dari factor karyawan yang memiliki komitmen demi mencapai tujuan organisasi. Karyawan merupakan asset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis didalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencanaan dan pengendali aktivitas organisasi.

Menurut pendapat Wibowo (2014:428) komitmen organisasional adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Meyer dan Allen (1991) merumuskan suatu definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan karena dengan adanya karyawan yang memiliki keterkaitan emosional, loyalitas, dan tanggung jawab. Teori ini juga tidak lepas dari faktor-faktor iklim organisasi yang kondusif bagi karyawan dengan memberi kenyamanan dalam bekerja, bahkan kemungkinan mereka bekerja akan bertahan dan loyal terhadap organisasi. Iklim organisasi ini dapat dilihat sebagai variabel kunci kesuksesan organisasi. Kurniasari dan Halim (2013) menyatakan bahwa iklim organisasi yang baik dapat menimbulkan kepuasan kerja, karyawan yang berada dalam iklim organisasi yang baik dan kondusif akan dapat menciptakan inisiatif karyawan untuk dapat melakukan suatu kegiatan dan pekerjaan yang menjadi kewajibannya dan juga tidak segan-segan untuk

melaksanakan tugas di luar pekerjaannya. Faktor lain yang dapat meningkatkan komitmen organisasi yaitu kepuasan kerja. Karyawan yang sudah merasa puas terhadap pekerjaannya maka karyawan tersebut akan lebih senang dan nyaman dalam bekerja, sehingga dapat menimbulkan komitmen terhadap organisasi.

Chen, *et al.* (2013) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan komponen yang penting di dalam penelitian mengenai sifat dari suatu organisasi. Kepuasan kerja merupakan aspek pertama yang dicapai seorang karyawan sebelum memiliki komitmen organisasional. Menurut Greenberg dan Baron (3003:148) kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka.

Rumah Sakit Bhayangkara Padang merupakan salah satu jenis Rumah Sakit umum di kota Padang milik pemerintah yang tergolong dalam Rumah Sakit kelas III. Rumah Sakit ini dipimpin oleh direktur Dr. Tasrif dan terselenggara oleh polisi Republik Indonesia yang beralamat di Jl. Jati No.1 Padang. Rumah Sakit Bhayangkara merupakan satu-satunya Rumah Sakit Polri di Sumatera Barat yang menjadi tempat pelayanan kesehatan bagi seluruh anggota polri, baik di kota Padang maupun yang berada di kewilayahan dan juga untuk masyarakat umum. Visi dari Rumah Sakit Bhayangkara Padang adalah memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi anggota Polri, PNS, Keluarga dan masyarakat umum.

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan, penulis mengidentifikasi fenomena yang menunjukkan masih rendahnya komitmen karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Padang dan bertolak belakang dengan tiga indikator komitmen organisasional seperti yang dijelaskan oleh Meyer dan Allen dalam Wirawan (2013:714) yang pertama yaitu komitmen afektif, pengamatan yang penulis lakukan penulis melihat kurangnya kesediaan karyawan untuk terlibat aktif dalam mengambil tanggungjawab suatu pekerjaan, banyaknya pegawai yang mengabaikan masalah dan kurangnya inisiatif dalam bekerja serta menyampaikan pendapat. Selanjutnya komitmen berkelanjutan, mencerminkan keterikatan karyawan terhadap organisasi terkait dengan biaya yang ditanggung sebagai konsekuensi keluar dari organisasi. Adapun fenomena yang penulis temui dari wawancara dengan beberapa karyawan mengenai aspek promosi jabatan yaitu adanya pandangan dari karyawan dimana pelaksanaan promosi jabatan Rumah Sakit Bhayangkara Padang dirasakan belum sesuai dengan ketentuan yang ada dan yang terakhir yaitu komitmen normatif, keterikatan karyawan untuk tetap bekerja dan menjadi anggota organisasi karena adanya perasaan kewajiban moral. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan terlihat karyawan menjalani pekerjaan hanya sekedar rutinitas saja dan kurangnya kemauan untuk berkorban demi mendapatkan hasil pekerjaan yang lebih berkualitas, mereka hadir kerja tapi namun jam kerja mereka diisi dengan kegiatan yang tidak berkualitas, seperti yang terlihat dimana karyawan tetap berbincang-bincang pada saat jam kerja bahkan ada yang berada di luar kantor dan kurang mau serta enggan menyediakan waktu untuk mengikuti berbagai pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja.

Fenomena lain mengenai iklim organisasi pada Rumah Sakit Bhayangkara Padang kurangnya kerjasama antar pegawai (*teamwork*), kurang terjalannya komunikasi dan hubungan emosional. Kebebasan untuk mengembangkan kreatifitas karyawan dalam bekerja belum sepenuhnya dirasakan oleh karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Padang. Selain itu, masih adanya karyawan yang ikut campur dalam persoalan pribadi pegawai lainnya, hal ini menunjukkan kurangnya rasa menghargai privasi antar sesama karyawan, kurangnya kepercayaan dan saling keterbukaan dalam organisasi serta kurangnya simpatik dan pemberian dukungan baik dari atasan maupun dari sesama karyawan serta masih adanya dinding pembatas antara atasan dan bawahan.

Selain fenomena dari iklim organisasi penulis juga mengidentifikasi fenomena dari kepuasan kerja karyawan pada rumah sakit Bhayangkara Padang dapat dilihat dari kurang konsistensinya karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya. Masih adanya karyawan yang lebih mementingkan kepentingan pribadi di atas kepentingan organisasi, seperti adanya karyawan yang meninggalkan pekerjaannya pada saat jam kerja, adanya karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, dan masih adanya karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya menunggu perintah dari atasan. Karyawan juga merasa bahwa promosi jabatan yang diberikan oleh atasan tidak sesuai dengan kemampuan dan ilmu yang mereka miliki, melainkan berdasarkan dari bagaimana hubungan kedekatan dengan atasan.

Grand Theory

Teori merupakan suatu realita yang sudah teruji dan berlaku umum. Adapun tujuan dibuatnya kajian teori ini adalah untuk memperkuat pernyataan-pernyataan sebelumnya mengenai penelitian ini. *Grand theory* yang mendasari penelitian ini adalah *Social Exchange Theory* (SET). Teori ini menyatakan bahwa karyawan cenderung mengembangkan hubungan berkualitas tinggi berdasarkan pada siapa mereka berinteraksi, bagaimana mereka berinteraksi, dan bagaimana pengalaman mereka (Blau, 1964; Cropanzano & Mitchell, 2005).

Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional merupakan derajat dimana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi tertentu beserta tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam di dalam organisasi tersebut Robbins (2010:40).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan komitmen organisasional dari beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen merupakan suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi ditandai dengan adanya kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi serta keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

Indikator Komitmen Organisasional

Menurut Meyer dan Allen dalam Harwin (2014) membedakan komitmen organisasional atas tiga tipe komponen, yaitu:

1. Komitmen Afektif

Komitmen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi, dan keterlibatan karyawan di dalam suatu organisasional. Karyawan dengan afektif tinggi masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi.

a. Emosional

Komitmen afektif menyatakan bahwa organisasi akan membuat karyawan memiliki keyakinan yang kuat untuk mengikuti segala nilai-nilai organisasi, dan berusaha untuk mewujudkan tujuan organisasi sebagai prioritas utama.

b. Identifikasi

Komitmen afektif muncul karena kebutuhan, dan memandang bahwa komitmen terjadi karena adanya ketergantungan terhadap aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan dalam organisasi pada masa lalu dan hal ini tidak dapat ditinggalkan karena akan merugikan.

c. Keterlibatan karyawan dalam organisasional

Komitmen afektif muncul karena adanya keterlibatan karyawan dalam kegiatan dalam organisasi. Dengan keterlibatan seorang karyawan dalam organisasinya maka karyawan tidak dapat meninggalkan organisasinya karena akan merugikan.

2. Komitmen Berkelanjutan

Komponen berkelanjutan berarti komponen yang berdasarkan persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika meninggalkan organisasi. Karyawan dengan dasar organisasional tersebut disebabkan karena karyawan tersebut membutuhkan organisasi.

a. Kerugian bila meninggalkan organisasi

Komitmen berkelanjutan merujuk pada kekuatan kecenderungan seseorang untuk tetap bekerja di suatu organisasi karena tidak ada alternatif lain. Komitmen berkelanjutan yang tinggi meliputi waktu dan usaha yang dilakukan dalam mendapatkan keterampilan yang tidak dapat ditransfer dan hilangnya manfaat yang menarik atau hak-hak istimewa sebagai senior.

b. Karyawan membutuhkan organisasi

Menurut Allen dan Meyer (1984), karyawan yang tetap bekerja dalam organisasi karena karyawan mengakumulasi manfaat yang lebih yang akan mencegah karyawan mencari pekerjaan lain.

3. Komitmen normatif

Komitmen normatif merupakan perasaan karyawan tentang kewajiban yang harus diberikan kepada organisasional. Komponen normatif berkembang sebagai hasil dari pengalaman sosialisasi, tergantung dari sejauh apa perasaan kewajiban yang dimiliki karyawan.

a. Kesetiaan yang harus diberikan karena pengaruh orang lain.

Komitmen yang terjadi apabila karyawan terus bekerja untuk organisasi disebabkan oleh tekanan dari pihak lain untuk terus bekerja dalam organisasi tersebut. Karyawan yang mempunyai tahap komitmen normatif yang tinggi sangat mementingkan pandangan orang lain terhadap dirinya jika karyawan meninggalkan organisasi.

b. Kewajiban yang harus diberikan kepada organisasi

Komitmen ini mengacu kepada refleksi perasaan akan kewajibannya untuk menjadi karyawan perusahaan. Karyawan dengan komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa karyawan tersebut memang seharusnya tetap bekerja pada organisasi tempat bekerja sekarang. Dengan kata lain komitmen yang ada dalam diri karyawan disebabkan oleh kewajiban-kewajiban pekerjaan karyawan terhadap organisasi.

Iklm Organisasi

Menurut pendapat Robert Stringer dalam Wirawan (2008:126) menyatakan bahwa budaya dan iklim organisasi merupakan dua hal yang berbeda. Budaya organisasi menekankan diri pada asumsi-asumsi tidak diucapkan yang mendasari organisasi, sedangkan iklim organisasi berfokus pada persepsi-persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai. Iklim organisasi melukiskan lingkungan internal organisasi dan berakar pada budaya organisasi.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa budaya dan iklim organisasi merupakan dua hal yang berbeda. Penerapan budaya dapat mempengaruhi perilaku organisasi secara positif, namun pengaruh iklim organisasi terhadap perilaku organisasi dapat bersifat positif dan dapat bersifat negative. Oleh karena itu, untuk mengubah budaya organisasi dapat dimulai dengan mengubah iklim organisasi. Namun, baik iklim maupun budaya organisasi sesungguhnya berupaya untuk mengungkapkan hubungan antara *actor* (orang-orang di dalam organisasi) dengan lingkungan internalnya meski cara yang digunakan untuk mengungkapkannya berbeda.

Indikator Iklim Organisasi

Menurut Altman dalam Wirawan (2008:131) ada beberapa indikator yang bisa digunakan dalam mengukur iklim organisasi suatu perusahaan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Struktur

Struktur organisasi merefleksikan perasaan diorganisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi.

2) Standar-standar

Standar-standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Standar-standar tinggi artinya anggota organisasi selalu berupaya mencari jalan untuk meningkatkan kinerja. Standar-standar rendah merefleksikan harapan yang lebih rendah untuk kinerja.

3) Tanggung jawab

Tanggung jawab merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi “bos diri sendiri” dan tidak memerlukan keputusannya dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya. Persepsi tanggung jawab tinggi menunjukkan bahwa anggota organisasi merasa didorong untuk memecahkan problemnya sendiri. Tanggung jawab rendah menunjukkan bahwa pengambilan risiko dan percobaan terhadap pendekatan baru tidak diharapkan.

4) Penghargaan

Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan. Iklim organisasi yang menghargai kinerja berkarakteristik keseimbangan antara imbalan dan kritik. Penghargaan rendah artinya penyelesaian pekerjaan dengan baik diberi imbalan secara tidak konsisten.

5) Dukungan

Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung di antara anggota kelompok kerja. Dukungan tinggi jika anggota organisasi merasa bahwa mereka bagian tim yang berfungsi dengan baik dan merasa terisolasi atau tersisih sendiri.

6) Komitmen

Komitmen adalah merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen kuat berasosiasi dengan loyalitas personal. Level rendah komitmen artinya karyawan merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya.

Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2009:202) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan senang atau tidak senangnya seseorang terhadap pekerjaan yang sedang dijalaninya.

Indikator Kepuasan Kerja

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja menurut Robbins (2008) yaitu:

1) Kepuasan terhadap pembayaran gaji atau upah.

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

2) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri.

Dalam hal dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

3) Kepuasan terhadap rekan kerja.

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial.

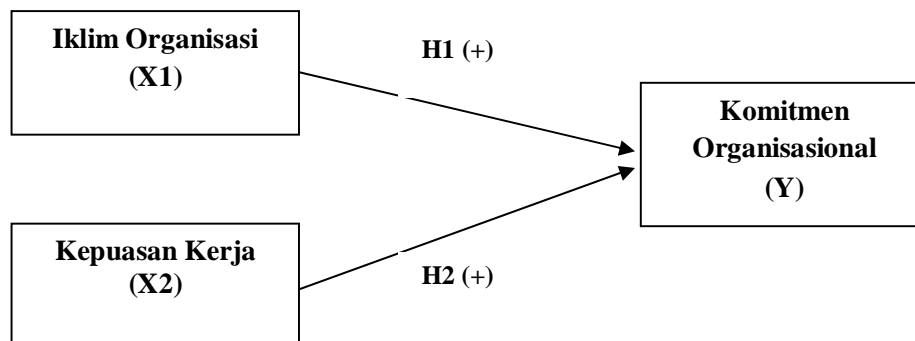
4) Kepuasan terhadap kesempatan promosi.

Pada saat dipromosikan karyawan pada umumnya menghadapi peningkatan tuntutan keahlian, kemampuan serta tanggungjawab.

5) Kepuasan terhadap pengawasan (supervisi).

Kemampuan penyedia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

Pada penelitian ini terdapat variabel dependen yaitu komitmen organisasional, iklim organisasi dan kepuasan kerja sebagai variabel independen. Iklim organisasi merupakan persepsi anggota organisasi secara individual dan kelompok dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi mengenai apa yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi. Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat bahawasanya iklim organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap komitmen organisasional. Sebab iklim organisasi sangat berpengaruh terhadap komitmen organisasional yang ada didalam sebuah organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suarningsih (2013) maka dapat disimpulkan bahwa :

H1 : Iklim Organisasi diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasional karyawan pada Rumah Sakit Bhayangkara Padang.

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan senang atau tidak senangnya seseorang terhadap pekerjaan yang sedang dijalannya. Berdasarkan penelitiann yang dilakukan oleh Azman Ismail (2016) menyatakan bahwa ketika karyawan dapat merasa puas dengan hasil dari sesuatu yang telah mereka kerjakan maka akan timbul dengan sendirinya komitmen organisasional yang lebih besar, maka berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa :

H2 : Kepuasan Kerja diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasional Karyawan pada Rumah Sakit Bhayangkara Padang.

Method

Jenis penelitian ini adalah penelitan deskriptif dan kausatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa

sebab- sebab dari suatu gejala tertentu. Sedangkan metode penelitian kausatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara menentukan sebab serta akibat. Melakukan penyebaran kuesioner, dimana kuesioner tersebut berisi beberapa pertanyaan terstruktur yang dijawab oleh responden yang berkaitan dengan komitmen organisasional, iklim organisasi dan kepuasan kerja.

Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah karyawan paramedis kontrak di Rumah Sakit Bhayangkara Padang sebanyak 96 orang.

Tabel 1. Rekapitulasi jumlah karyawan kontrak bagian Tenagamedis Bhayangkara Padang

NO	Bagian-bagian Paramedis	Jumlah
1	Bidan	35 Orang
2	Perawat	33 Orang
3	SPK	1 Orang
4	SMAK/Labor	9 Orang
5	Rekam Medis RM (RM)	5 Orang
6	Apotik	6 Orang
7	Ronsen	3 Orang
8	Terapi	4 Orang
	Jumlah	96 Orang

Sumber : bagian sdm rs bhayangkara (diolah) 2019

Dalam penelitian jumlah sampel diambil dengan menggunakan metode total sampling, yaitu mengambil semua jumlah populasi yang ada. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang.

Adapun kisi-kisi instrumen penelitian ini adalah seperti yang terlihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No. Item	Instrumen
1	Komitmen organisasional (Y)	Komitmen afektif	1-6	Likert
		Komitmen berkelanjutan	7-12	
		Komitmen normatif	13-18	
2	Iklim Organisasi (X ₁)	Struktur organisasi	1-4	Likert
		Standar-standar dalam organisasi	5-8	
		Tanggung jawab anggota organisasi	9-11	
		Penghargaan terhadap kinerja	12-14	
		Dukungan anggota organisasi	15-17	
		Komitmen	18-19	
3	Kepuasan Kerja (X ₂)	Gaji atau upah	1-4	Likert
		Kepuasan terhadap pekerjaan	5-8	
		Rekan kerja	9-12	
		Kesempatan promosi	13-16	
		Pengawasan (supervisi)	17-20	

Hasil dan Pembahasan

Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas instrumen penelitian, sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Pernyataan	Jumlah Gugur	Keterangan
Komitmen organisasional (Y)	18	1	Item dibuang
Iklim Organisasi (X ₁)	19	2	Item dibuang
Kepuasan Kerja (X ₂)	20	2	Item dibuang
	57	5	

Sumber: Output SPSS ver. 24 (2019).

Berdasarkan perhitungan uji validitas apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,3640 maka pernyataan dikatakan valid. Dari 57 item pernyataan yang ada, lima diantaranya tidak valid karena $r_{hitung} < r_{tabel}$. Item tersebut terdapat pada variabel Komitmen Organisasional (Y) sebanyak satu pernyataan pada nomor satu, pada variabel Iklim Organisasi (X₁) sebanyak dua pernyataan yaitu pada pernyataan nomor Sembilan dan lima belas, dan pada variabel Kepuasan Kerja (X₂) sebanyak satu pernyataan yaitu pada pernyataan nomor dua puluh. Karena tidak valid maka item-item tersebut dibuang.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komitmen Organisasional (Y)	0,948	Reliabel
Iklim Organisasi (X ₁)	0,920	Reliabel
Kepuasan Kerja (X ₂)	0,945	Reliabel

Sumber: Output SPSS ver. 24 (2019).

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel 4 diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk komitmen organisasional adalah 0,948, instrumen Iklim Organisasi 0,920, dan instrumen Kepuasan kerja 0,945. Dengan demikian dapat disimpulkan semua instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel.

Uji Perasyarat Analisis

Uji Normalitas

Berdasarkan data yang diolah dengan program SPSS versi 24. diperoleh hasil uji normalitas sebagai berikut :

Tabel 5. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig (2 tailed)	Keterangan
Komitmen Organisasional (Y)	0,096	0,029	Normal
Iklim Organisasi (X ₁)	0,069	0,200	Normal
Kepuasan Kerja (X ₂)	0,056	0,200	Normal

Sumber: Output SPSS ver. 24 Diolah 2019

Berdasarkan *One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test*, didapat bahwa untuk masing-masing variabel diperoleh probabilitas *Asymp. Sig. (2-tailed)* $>0,05$ yaitu iklim organisasi memiliki signifikan 0,200, variabel kepuasan kerja memiliki signifikan 0,200 dan variabel komitmen organisasional memiliki tingkat signifikan 0,029. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan data yang *diolah* dengan program SPSS versi 24. diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

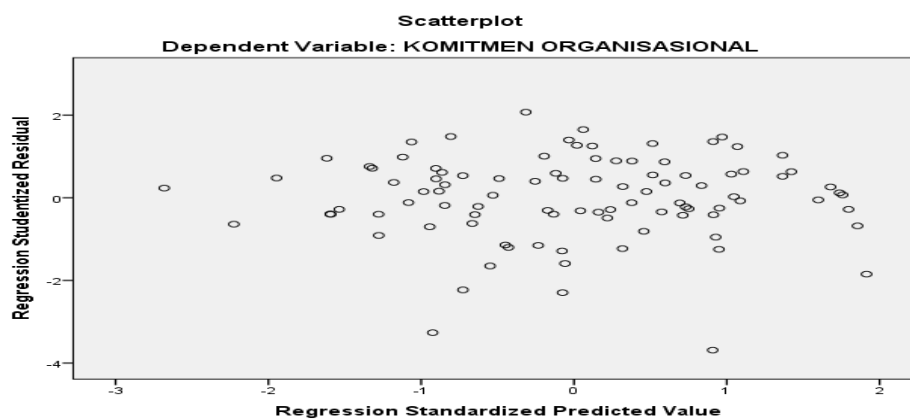
Variabel	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Iklim Organisasi	0,530	1,888
Kepuasan Kerja	0,530	1,888

Sumber: Output SPSS ver. 24 Diolah 2019

Dari tabel diatas dapat diperoleh informasi bahwa kedua variabel independen memiliki angka VIF 1,888 yang memenuhi kriteria $VIF < 10$. Maka tidak terdapat korelasi antara variabel bebas, atau variabel independen bebas multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan data yang diolah dengan program SPSS versi 24. diperoleh hasil sebagai berikut :



Gambar 2 : Uji Heterokedastisitas

Dari output di atas dapat diketahui bahwa penyebaran residual adalah tidak teratur. Hal tersebut dapat dilihat pada plot yang terpecah dan tidak membentuk pola tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah homokedastisitas atau persamaan regresi memenuhi asumsi heterokedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Analisis dengan menggunakan regresi berganda dengan hasil analisis dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 7. Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Adjusted R Squared	F _{hitung}	Sig.
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	-0,979	0,3211			0,851	271,253	0,761
<i>Iklm organisasi</i>	0,187	0,064	0,160	0,160			0,004
<i>Kepuasan kerja</i>	0,759	0,051	0,807	0,807			0,000

Sumber: Output SPSS ver.24 (2019).

Dari Tabel diatas dapat ditentukan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,0979 + 0,160 X_1 + 0,807 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat diinterpretasi sebagai berikut :

- Konstanta sebesar -0,0979 menunjukkan tanpa adanya variabel bebas yaitu iklim organisasi (X_1), dan kepuasan kerja (X_2), maka akan terjadi penurunan komitmen organisasional (Y) sebesar -0,0979.
- Nilai koefisien regresi (β) dari iklim organisasi (X_1) yang diperoleh bernilai positif yakni 0,187 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan variabel iklim organisasi, maka akan terjadi peningkatan komitmen organisasional sebesar 0,187 satuan. Hal ini menunjukkan jika iklim organisasi karyawan meningkat maka komitmen organisasional juga akan meningkat.
- Nilai koefisien regresi (β) dari variable kepuasan kerja (X_2) yang diperoleh bernilai positif yakni 0,759 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan variabel kepuasan kerja satu satuan, maka akan terjadi peningkatan komitmen organisasional karyawan sebesar 0,759 satuan. Hal ini menunjukkan jika kepuasan kerja ditingkatkan maka komitmen organisasional karyawan juga akan meningkat.

Uji Kelayakan Model

Untuk mengetahui kebenaran model koefisien regresi, maka dilakukan Uji kelayakan model dengan menggunakan Uji F atau Uji Simultan, dan dapat diketahui apakah model dapat digunakan untuk menginterpretasikan bahwa variabel iklim organisasi (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional (Y) dengan mengetahui signifikansi F_{tabel} . Untuk melakukan uji F tersebut digunakan analisis Anova dengan menggunakan program SPSS Versi 24. Berdasarkan hasil uji pada tabel 7 diatas dapat dilihat nilai $F_{hitung} = 271,253$ dengan $Sig. 0,00 < 0,05$. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara simultan variabel iklim organisasi (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan (Y) Rumah Sakit Bhayangkara Padang.

Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka dilakukan pengujian hipotesis melalui Uji t. Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh secara parsial setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis pada tabel 7 dengan menggunakan SPSS Versi 24, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- Hipotesis I
Iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Padang. Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa nilai $Sig. 0,004 < 0,05$ yang berarti iklim organisasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan (Y) Rumah Sakit Bhayangkara Padang. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti semakin tinggi iklim organisasi maka semakin tinggi komitmen organisasional karyawan.
- Hipotesis II

Kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Padang. Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa nilai $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$ yang berarti kepuasan kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan (Y) Rumah Sakit Bhayangkara Padang. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti jika kepuasan kerja meningkat maka komitmen organisasional karyawan juga akan meningkat.

Kofisien determinasi

Hasil koefisien determinasi menunjukkan besarnya proporsi kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari tabel 7 dapat dilihat *Adjusted Rsquare* 0,851 artinya kontribusi variabel iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada Rumah sakit Bhayangkara Padang adalah 85,1%, sedangkan 14,9% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan pembahasan yang ditujukan untuk menerangkan dan menginterpretasikan hasil penelitian.

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Padang

Dari analisis yang dilakukan maka didapatkan hasil bahwa variabel iklim organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Padang. Hal ini dapat dilihat melalui uji t pada Tabel 7. Nilai $\text{Sig. } 0,004 < 0,05$ dan hal ini dapat diartikan apabila iklim organisasi ditingkatkan, maka komitmen organisasional karyawan Rumah sakit Bhayangkara Padang juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Idrus, *et al.*, (2012), Noordin, *et al.*, (2010). Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan. Hal ini dapat diartikan bahwa, jika iklim organisasi sudah dirasakan baik, maka komitmen organisasional karyawan juga mengalami .

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Rumah sakit bhayangkara Padang.

Hasil analisis distribusi frekuensi variabel kepuasan kerja dapat dengan tingkat capaian responden rata-rata sebesar 78,7% dan dapat dikategorikan baik, artinya persepsi karyawan tentang personal karyawan cukup baik dan mempengaruhi perilaku mereka dalam melaksanakan pekerjaan untuk meningkatkan komitmen organisasional. Namun, untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, Rumah Sakit Bhayangkara Padang harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kesempatan promosi untuk karyawan karena pada indikator kepuasan terhadap promosi memiliki tingkat capaian responden terendah, yaitu sebesar 76,41%. Peningkatan kesempatan promosi juga dapat dilakukan dengan cara memberi motivasi karyawan apabila karyawan tersebut dapat mencapai target perusahaan maka mereka akan mendapatkan peluang kesempatan promosi lebih besar. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi pula komitmen organisasional karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Padang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zandi, *et al.*, (2018) ,Ali Muhammad Hammad, (2018) dengan. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasional. Hal ini dapat di artikan bahwa apabila Kepuasan Kerja meningkat maka Komitmen Organisasional juga akan meningkat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian melalui analisis regresi linear berganda antara variabel-variabel bebas iklim organisasi dan kepuasan kerja terhadap variabel terikat

komitmen organisasional karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Padang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Iklim Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Variabel Komitmen Organisasional karyawan pada Rumah Sakit Bhayangkara Padang. Artinya semakin baik iklim organisasi maka semakin tinggi komitmen organisasional karyawan pada Rumah sakit Bhayangkara Padang.
2. Variabel Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel Komitmen Organisasional karyawan pada Rumah Sakit Bhayangkara Padang. Artinya semakin tinggi Kepuasan Kerja karyawan maka semakin tinggi Komitmen Organisasional karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Padang.

Daftar Rujukan

- Arikunto Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka. Cipta.
- Allen, N.J., Meyer, P.J., & Smith C.A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, No. 4.
- Allen, Myria W.; Brady, Robert M (1997). Total Quality Management, Organizational Commitment, Perceived Organizational Support and Intraorganizational Communication. *Management Communication Quarterly* : *McQ*; Feb 1997. Vol. 10, No. 3.
- Azman Ismail. 2016. Effect of job satisfaction on organizational commitment. *Management & Marketing*, volume XIV, issue 1/2016.
- Firmanda, et al., . 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap Pg Kebon Agung Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* . Vol 38. No. 2 September 2016.
- Griffin, Ricky W. 2004. *Manajemen*. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Gautam, T., van Dick, R., & Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment: distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, Vol. 7, 301–315.
- Idris. 2014. *Aplikasi Model Analisis Dan Kuantitatif Dengan Program SPSS*. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Ismail, et al., (2016). Effect Of Job Satisfaction On Organizational Commitment. *Management And Marketing*, Vol 14, Issue 1.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2001. *Organizational Behavior*. New York : McGraw-Hill Companies, Inc.
- Harwi, Sukanto., Yoshua, Junarto., Thomas, Kaihatu., Endo, W, K. 2014. Analisa Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, dan Komitmen Berkelanjutan Terhadap Turnover Intention Di Dragon Star Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol. 2, 466-478
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Madhukar, et al., (2017). Organizational Climate: A Conceptual Perceptive. *International Journal of Management, IT and Engineering*, Vol 7, Issue 8.
- Saputra. 2017. Pengaruh Iklim Organisasi, Kepuasan kerja, Keterlibatan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Karyawan PT Republika Medika Mandiri. *Jurnal Psikologi* Vol. 10 No. 1 Juni 2017
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace Theory Research and Application*. California : Sage Publications.

- Ni Luh Putu Dina Widiarti, *et al.*, (2016). Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 10 .
- Ni Made Dwi Puspita wati, *et al.*, .2014. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Dan Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol.8 No. 1. Februari 2014.
- Nur, Indriantoro., Bambang, Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE
- Rahmayaniet *al.*, .2017. Pengaruh Iklim Organisasi Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Guru Smp Negeri Di Kecamatan Silih Nara Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Vol.9 No.2 Nopember 2017*.
- Rani Puspita Sari. 2017. Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada Perawat RSia Eria Bunda Pekanbaru. *JOM FISIP vol. 4 No. 2 – Oktober 2017*.
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A (2008) *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, S.P., and Timothy A.J (2015) *Organizational Behaviour*. 16th Edition. Jakarta. Salemba Empat.
- Sopiah, Dr (2008) *Perilaku Organisasional*. Edisi 1. Yogyakarta : CV Andi
- Sugiyono (2005) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- She., Elisabeth. 2012. Pengaruh Keadilan Prosedural dan Keadilan Distributif Terhadap Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No 2, Oktober 2012.
- ShoniaRahmaAusri *et al.*, (2018). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (studi Pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 60 No. 1 Juli 2018*
- Suarningsih. 2013. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Lawang Medika. *Jurnal Universitas Brawijaya*, Vol 11, No. 2.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Swastadigunadan I Gusti Ayu Manuati Dewi (2018). The Effect Of Organizational Climate On Organizational Commitment With Job Satisfaction As Mediating Variable. *International journal of economics, commerce and management*, Vol 6, Issue 11.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. 2013. *Budaya Iklim Organisasi. Teori Apalikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widiarti, Ni Luh Putu Dina dan A.A Sagung Kartika Dewi (2016) .Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. *E-jurnal Manajemen unud*, Vol. 5, No.10.

Pengaruh *Integrative Leadership* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan pada PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel Moderasi

Larassati Deparas¹, Sulastr^{1*}

^{1,2} Universitas Negeri Padang

e-mail: larasatideparas21@gmail.com; lastrifeunp@yahoo.com

*corresponding author

Abstract

Purpose- This research analyzed: (1) The influence of integrative leadership on employee engagement at PT PELINDO (2) The influence of employee engagement on organizational citizenship behavior at PT PELINDO (3) The influence of integrative leadership on organizational citizenship behavior at PT PELINDO (4) The influence of integrative leadership on organizational citizenship behavior through employee engagement at PT PELINDO.

Methodology - This research is descriptive causative research. The population were all employee in the PT PELINDO, amounting to 72 people. The number of samples was determined using total sampling technique. This research analyzed using path analysis with SmartPLS3.

Finding - Regarding the partial mediation model proposed, the data confirm the relationship set out in the hypothesis. This research found that (1) integrative leadership has positive and significant effect employee engagement in PT PELINDO (2) employee engagement has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior in PT PELINDO (3) integrative leadership has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior in PT PELINDO (4) Employee engagement mediates the relationship between integrative leadership and organizational citizenship behavior.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Integrative Leadership, Employee Engagement

Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan hal penting yang sangat menunjang keberhasilan suatu organisasi. Tidak dapat dipungkiri, bahwa peran yang dimainkan oleh sumber daya manusia yaitu karyawan dalam organisasi dapat memberikan sesuatu yang berharga bagi organisasi itu sendiri, terlebih jika organisasi tersebut mampu memberdayakan orang-orang didalamnya secara efektif dan efisien, maka tidak diragukan lagi organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya.

Mengingat pentingnya aspek manusia bagi organisasi, maka peran seorang pemimpin pun tidak kalah pentingnya. Keputusan dan kebijakan yang dibuat oleh seorang pemimpin diharapkan tidak saja mempengaruhi keberhasilan organisasi, Mullins & Linehan (2005) menyatakan bahwa kepemimpinan faktor yang lebih penting dibandingkan dengan faktor faktor yang lain dalam kesuksesan sebuah organisasi karena kepemimpinan yang mengarahkan kerja para anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Di dalam sebuah organisasi, perilaku kepemimpinan sangat diperlukan untuk mengembangkan lingkungan kerja yang kondusif dan membangun iklim motivasi bagi anggota sehingga diharapkan nantinya menghasilkan produktivitas yang tinggi. *Integrative leadership* dipandang mampu mendorong munculnya perilaku *OCB* dan kinerja organisasi diberbagai sektor, karena merupakan perpaduan antara peran kepemimpinan yang berorientasi pada tugas, hubungan, perubahan, keragaman dan integrity (Fernandez *et al.*, 2010).

Manusia menjadi asset yang unik, karena merupakan satu-satunya asset yang bernyawa, sehingga diperlukan treatment khusus untuk menjaga loyalitasnya kepada perusahaan. *Employee Engagement* merupakan

salah satu cara untuk membuat karyawan memiliki loyalitas yang tinggi, seperti pendapat Macey dan Schneider (dikutip oleh Hermawan, 2011) yang menyatakan bahwa *employee engagement* membuat karyawan memiliki loyalitas yang lebih tinggi sehingga mengurangi keinginan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela. Saat ini karyawan yang *engaged* memiliki kontribusi terhadap kesuksesan sebuah perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan. Karyawan yang *engaged* bekerja dengan penuh gairah dan memiliki perasaan yang mendalam terhadap perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja.

PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) atau sering dikenal dengan PELINDO II adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang logistik, secara spesifik pada pengelolaan dan pengembangan pelabuhan. Saat ini, Pelindo II telah mengoperasikan 12 Pelabuhan yang terletak di 10 Provinsi Indonesia. Dari Sumatera Barat hingga Jawa Barat, PELINDO II menjadi salah satu BUMN strategis dimana seluruh pelabuhan yang dikelola memiliki posisi yang signifikan. Setelah menjalani serangkaian penataan, revitalisasi dan transformasi, Pelindo II hadir menjadi pengelola dan pengembang kegiatan logistik, tidak hanya sekadar pelabuhan tetapi juga berbagai usaha yang terkait dengan logistik sebagai energi perdagangan Indonesia. Oleh karena itu PELINDO memerlukan karyawan yang memiliki OCB yang tinggi terhadap perusahaan.

Grand Theory

Teori merupakan suatu realita yang sudah teruji dan berlaku umum. Adapun tujuan dibuatnya kajian teori ini adalah untuk memperkuat pernyataan-pernyataan sebelumnya mengenai penelitian ini.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

OCB mencerminkan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang melampaui ketentuan minimum yang diharapkan oleh peran organisasi dan mempromosikan kesejahteraan rekan kerja, kelompok kerja, dan perusahaan

Indikator *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Organ dalam Sofiah (2015) yaitu:

- a. *Altruism*, ketika karyawan membantu orang lain dengan tugas-tugas organisasional yang relevan.
- b. *Courtesy*, mereka memperlakukan orang lain dengan hormat.
- c. *Sportsmanship*, karyawan memiliki sikap yang positif dan sifat yang mampu mengatasi suatu masalah tanpa mengeluh.
- d. *Civic virtue*, karyawan mampu bertanggung jawab dan ikut berpartisipasi dalam acara organisasi dan memiliki sikap yang prihatin terhadap kesejahteraan organisasi.
- e. *Conscientiousness*, perilaku diskresioner yang mampu melampaui persyaratan peran minimum organisasi.

Integrative Leadership

Integrative leadership yakni penilaian karyawan terhadap peran kepemimpinan yang berorientasi pada tugas, hubungan, perubahan, keragaman dan integrity. Adapun indikator dalam penelitian ini diukur menurut Barbuto & Wheeler (2006) :

- a. *Peopleoriented behaviors*, berkenaan dengan mengembangkan sumber daya manusia fokus pada hubungan pemimpin dengan bawahan dan komitmen pemimpin untuk mengembangkan bawahan.
- b. *Task oriented behaviors*, berkenaan dengan pencapaian produktivitas dan keberhasilan fokus pada tugas pemimpin dan keterampilan yang diperlukan untuk berhasil.
- c. *Organizational oriented behaviors*,berkenaan dengan peningkatan efisiensi organisasi fokus pada kemampuan pemimpin untuk mengembangkan sistem terbuka, efisien dan fleksibel.

Employee Engagement

Employee engagement dalam penelitian ini adalah sebagai sebuah ikatan yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaan maupun organisasinya sehingga karyawan menunjukkan kepedulian terhadap keberlangsungan organisasi tersebut.

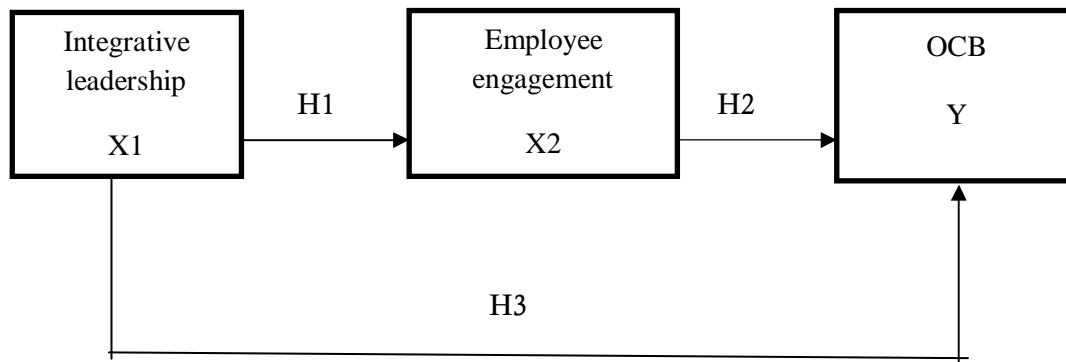
Variabel ini akan diukur dengan 3 indikator menurut Schaufeli et al (2002), yaitu:

- a. Vigor memiliki indikator tingkat energi dan stamina karyawan, kesungguhan dalam bekerja, serta kegigihan dan ketekunan.
- b. Dedication memiliki indikator pengorbanan tenaga, pikiran, dan tenaga, rasa penuh makna, antusiasme, dan kebanggaan.
- c. Absorption memiliki indikator konsentrasi, serius, dan menikmati pekerjaan.

Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran ini dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan, menunjukkan persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti berdasarkan rumusan masalah.

H4



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat penulis rumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. *Integrative Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Engagement*
2. *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour(OCB)*.
3. *Integrative Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour(OCB)*.
4. *Integrative Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior(OCB)* melalui *Employee Engagement*.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kausatif. Menurut Sugiyono (2005), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, menghubungkan dengan variable yang lain. Menurut Indriantoro (1999) penelitian kausal komparatif merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variable atau lebih. Dengan menggunakan kedua metode tersebut, peneliti ingin meninjau dan mengetahui, bagaimana "Pengaruh *Integrative Leadership* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan Pada PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Mediasi".

Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah karyawan PT PELINDO Cabang Teluk Bayu Padang sebanyak 72 orang. Dapat dilihat pada tabel 1, seperti di bawah ini:

Tabel 1. Rekapitulasi jumlah sampel karyawan PT PELINDO Cabang teluk bayur Padang

Unit Keja	Jumlah Pekerja
General Manajer	3 Orang
Komersial	7 Orang
Operasi Dan Teknik	32 Orang
Keuangan Dan SDM	18 Orang
Hukum Dan Pengendaian Internal	8 Orang
Umum Dan Logistik	4 Orang
Jumlah	72 Orang

Sumber: Divisi SDM PT. PELINDO Cabang Teluk Bayur Padang

Dalam penelitian jumlah sampel diambil dengan menggunakan metode *total sampling technique*, yaitu pengambilan sampel dengan cara pemilihan sampel yang diaplikasikan pada seluruh anggota populasi. Dalam penelitian ini dijadikan sampel adalah seluruh pegawai tetap pada PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang yang berjumlah 72 orang. Menurut Arikunto (2002) apabila jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka seluruh populasi diambil akan dijadikan sampel. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian ini adalah seperti yang terlihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No. Item	Skala
1	<i>Organizational Citizenship Behaviour(OCB) (Y)</i>	1. <i>Altruism</i> , 2. <i>Courtesy</i> , 3. <i>Sportsmanship</i> 4. <i>Civic virtue</i> 5. <i>Conscientiousness</i>	1-4 5-8 9-12 13-16 17-20	Likert 1-5
2	<i>Integrative Leadership(X)</i>	1. <i>People oriented behaviors</i> 2. <i>Task oriented bahaviors</i> 3. <i>Organization oriented behaviors.</i>	21-25 26-30 30-35	Likert 1-5
3	<i>Employee Engagement (Z)</i>	1. <i>Vigor</i> 2. <i>Dedication</i> 3. <i>Absorbtion</i>	36-40 41-45 46-50	Likert 1-5

Hasil dan Pembahasan

Pengukuran Model (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Indikator yang dikatakan valid dapat dilihat dari korelasi antara indikator dengan variabelnya. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE $\geq 0,5$ atau memperlihatkan seluruh *outer loading* dimensi variabel memiliki *loading factor* $\geq 0,5$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria *convergent validity* (Fornell dan Larcker dalam Sofyan, 2011). Selanjutnya untuk melihat indikator tersebut dikatakan reliabel maka nilai *composite reliability* harus diatas 0,70.

a. Uji Validitas

Metode untuk menilai *discriminant validity* adalah salah dengan membandingkan *Square Root of Average (AVE)* untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Konstruk dikatakan valid jika memiliki nilai AVE > 0.5 .

Tabel 3. Hasil Analisis Square Root of Average (AVE)

	AVE
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.647
<i>Integrative leadership</i>	0.659
<i>Employee engagement</i>	0.546

Sumber: Data primer yang diolah, Juli 2019

Berdasarkan tabel3, dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki validitas diatas 0.5. Hal ini dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki tingkat validitas yang baik.

b. Uji Reliabilitas

Hasil *composite reliability* akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika di atas 0.7. Berikut adalah hasil *compositereliability* dari output SmartPLS3.

Tabel 4. Hasil Analisis Composite Reliability

	Composite Reliability
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	0.970
<i>Integrative leadership (X)</i>	0.964
<i>Employee engagement (Z)</i>	0.959

Sumber: Data primer yang diolah, Juli 2019

Tabel. 4 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua konstraknya adalah di atas 0.7 yang menunjukkan bahwa semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi kriteria atau *reliable*.

Pengukuran Model Struktural

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk melihat berapa persen pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen serta uji t untuk signifikansi dari variabel laten.

Tabel 5. Hasil Analisis R-square

	R- Square
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	0.933
<i>Integrative leadership (X)</i>	
<i>Employee engagement (Z)</i>	0.758

Sumber: data primer yang diolah, Juli 2019.

Hipotesis Pengaruh Langsung

Uji hipotesis pengaruh langsung dilakukan dengan melihat *t-statistic* yang di hasilkan model structural (*Inner model*). Hipotesis penelitian dapat diterima jika *t-statistic* > 1,96. Berikut adalah hasil uji hipotesis pengaruh langsung melalui *bootstrapping* :

Tabel 6. Hasil Analisis Inner Model

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel	Standar deviasi	T Statistik
Employee engagement -> OCB	0.380	0.375	0.103	3.680
Integrative leadership -> employee engagement	0.836	0.839	0.027	30.576
Integrative leadership -> OCB	0.543	0.549	0.099	5.508

Sumber: Hasil dari pengolahan SmartPLS3

Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis pengaruh tidak langsung dapat diterima jika menghasilkan t-statistic > 1,96.

Tabel 7. Perhitungan Koefisien Variabel Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic (O/STERR)
integrative leadership -> employee engagement -> OCB	0.605	0.609	0.067	9.012

Sumber: Hasil dari pengolahan SmartPLS3

Pengaruh Total**Tabel 8: Pengaruh Total Integrative Leadership(X), Employee Engagement (Z) Dan Organizational Citizenship Behavior (Y)**

No	Pengaruh Variabel	Koefisien jalur				total	Ket.
		Langsung	t-statistik	Tidak langsung Melalui Z	t-stat		
1	Employee Engagement -> OCB	0.694	9.203	-	-	0.694	
2	Integrative Leadership -> Employee Engagement	0.872	30.219	-	-	0.872	
3	Integrative Leadership -> OCB	0.299	3.843	0.605	9.012	0.904	Sig.

Untukuji hipotesis yang telah dilakukan berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan :

1. Pengujian Hipotesis 1 : Pengaruh *integrative leadership* terhadap *employee engagement*
 Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel *integrative leadership* dengan *employee engagement* menunjukkan nilai t hitung sebesar 30.219. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1.96). Hasil ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *integrative leadership* dengan *employee engagement*. Nilai koefisien jalur sebesar 0.872 berarti jika *integrative leadership* semakin baik, maka penerapan *employee engagement* semakin baik atau meningkat. begitu pula sebaliknya, apabila *integrative leadership* tidak baik, maka penerapan *employee engagement* tidak baik atau rendah.
2. Pengujian Hipotesis 2 : Pengaruh *employee engagement* terhadap OCB
 Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel *employee engagement* dengan OCB menunjukkan nilai t hitung sebesar 9.203. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1.96). Hasil ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *employee engagement* dengan OCB. Nilai koefisien jalur sebesar 0.694 berarti jika *employee engagement* yang diterapkan tinggi, maka OCB semakin tinggi atau baik. begitu pula sebaliknya, apabila *employee engagement* rendah, maka OCB rendah atau tidak baik.
3. Pengujian hipotesis 3 : Pengaruh *integrative leadership* terhadap OCB
 Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel *integrative leadership* dengan OCB menunjukkan nilai t hitung sebesar 3.843. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1.96). Hasil ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *integrative leadership* dengan OCB. Nilai koefisien jalur sebesar 0.299 berarti jika *integrative leadership* baik, maka OCB semakin baik. begitu pula sebaliknya, apabila *integrative leadership* tidak baik, maka OCB semakin tidak baik.
4. Pengujian hipotesis 4 : Pengaruh *integrative leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *employee engagement*
 Berdasarkan hasil perhitungan koefisien variabel tidak langsung didapat nilai t-statistic pengaruh tidak langsung *integrative leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *employee engagement* sebesar 9.012 > 1.96, dengan original sample 0.609, dapat disimpulkan bahwa *integrative leadership* berpengaruh signifikan terhadap

organizational citizenship behavior melalui *employee engagement* pada PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang. Hal ini berarti bahwa apabila *integrative leadership* yang ada dalam sebuah organisasi itu baik, maka akan meningkatkan secara signifikan *employee engagement*, serta akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang.

Pengaruh *Integrative Leadership* terhadap *Employee Engagement*

Berdasarkan hasil analisis PLS variabel *integrative leadership* berpengaruh positif terhadap *employee engagement* pada PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang. Karena dari hasil perhitungan diperoleh nilai t- statistic sebesar 30.219. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,96). Hasil ini berarti bahwa ada pengaruh yang positif antara *integrative leadership* dengan *employee engagement*.

Jadi jika seorang pemimpin memiliki kemampuan untuk menciptakan dan mengkomunikasikan visi dengan baik, maka akan dapat membangun *employee engagement* yang baik juga, dan *employee engagement* yang kuat hal tersebut juga dapat memicu timbulnya perilaku kesetiaan karyawan yang tinggi. Karena *employee engagement* mencerminkan bagaimana kesetiaan dan keterkaitan individu dalam organisasinya.

Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Srimulyani dkk. (2015) menunjukkan *integrative leadership* yang diukur dengan kerangka konsep *integrative leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap *employee engagement*, perilaku ekstra-peran, dan kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut sejalan Rahayu dan Surahman (2012) yang menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap *employee engagement*. *Engagement* merupakan variabel yang berpengaruh terhadap produktivitas (kinerja), sehingga sangat penting bagi pengelola organisasi untuk berfokus meningkatkan *engagement* pegawai dalam bekerja. Peningkatan *employee engagement* dapat dilakukan melalui praktek *integrative leadership*, semakin tinggi praktek *integrative leadership* semakin tinggi pula tingkat *employee engagement* dan perilaku ekstra-peran karyawan, demikian sebaliknya.

Pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil analisis PLS variabel *employee engagement* berpengaruh positif terhadap OCB pada PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang. Karena dari hasil perhitungan diperoleh nilai t- statistic sebesar 9.203. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,96). Hasil ini berarti bahwa ada pengaruh yang positif antara *employee engagement* dengan OCB. Jadi ketika karyawan mampu untuk *engaged* pada perusahaan tempat ia bekerja baik maka akan dapat juga meningkatkan perilaku positif karyawan atau disebut OCB terhadap organisasinya, hal ini dikarenakan *employee engagement* di anggap dapat memicu timbulnya perilaku OCB dalam organisasi.

Hasil studi dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behaviour*. Hasil ini juga didukung oleh studi-studi yang pernah dilakukan sebelumnya, misalnya penelitian yang dilakukan oleh Rurkkhum (2010) yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan juga studi yang dilakukan oleh Avey *et al.* (2008) yang menyatakan bahwa karyawan dengan kondisi psikologis dan emosi yang positif umumnya akan memiliki sikap *engaged* terhadap perusahaannya dan menghasilkan OCB yang tinggi. Tingginya *employee engagement* karyawan di dominasi oleh dimensi *grow* di mana karyawan mau bertumbuh bersama dan mengikatkan diri mereka pada organisasi. Jika dikelola dengan baik maka perusahaan akan mampu mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan mudah karena karyawan bersedia mengikatkan diri dan memikirkan prospek dan kemajuan organisasi.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa fitur utama dari *employee engagement* adalah kemampuan mentransfer sikap *engaged* tersebut di antara sesama karyawan. Bekerja dalam kelompok dengan anggota yang memiliki *engagement* yang tinggi dapat mempengaruhi anggota lainnya untuk merasakan dan berperilaku dalam carayang sama, yang mana akan meningkatkan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kinerja organisasi (Bakker *et al.*, 2006; Salanova *et al.*, 2005).

Pengaruh *Integrative Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil analisis PLS variabel kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan t hitung sebesar 3.843. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,96). Hasil ini berarti bahwa ada pengaruh yang positif antara *integrative leadership* dengan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Jadi ketika *integrative leadership* yang dirasakan oleh karyawan PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang baik hal ini cenderung meningkatkan perilaku positif karyawan terhadap organisasi. Pemimpin yang mampu mengarahkan para bawahannya secara baik dalam bekerja, pemimpin yang mampu memberi motivasi dan inspirasi para bawahannya, maka akan dapat meningkatkan perilaku positif yang tinggi dari karyawan untuk organisasinya. Perilaku OCB karyawan yang diperlukan untuk dapat mewujudkan tujuan organisasi sekolah antara lain untuk kesediaan menjalankan tugas-tugas di luar peran utama yang dimilikinya, kemauan untuk menjaga kepentingan organisasi, dan mengambil tanggung jawab yang lebih besar untuk memajukan organisasi.

Pengaruh *Integrative Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Employee Engagement*

Integrative Leadership berpengaruh signifikan terhadap OCB melalui *employee engagement*, yang hasil pengujiannya terdapat pada tabel 4.12. Yang mana hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t-statistik lebih besar dari 1.96 yang berarti bahwa parameter tersebut signifikan. Maka dengan demikian model pengaruh tidak langsung dari variabel *integrative leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan melalui *employee engagement*. Hal ini menunjukkan bahwasanya variabel *employee engagement* mampu meningkatkan pengaruh *integrative leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* dan memberikan pengaruh mediasi yang positif. Ketika *integrative leadership* kondusif dalam sebuah organisasi maka itu akan menciptakan *employee engagement* yang kuat dengan adanya *employee engagement* yang kuat tersebut maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada perusahaan.

Jadi *integrative leadership* yang kondusif PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang dapat memberikan pengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*, akan tetapi pengaruh tersebut akan lebih baik jika *integrative leadership* yang dirasakan juga diikuti oleh *employee engagement* secara tidak langsung. Ketika kepemimpinan baik dalam sebuah organisasi maka juga akan dapat menerapkan *employee engagement* yang baik, *employee engagement* yang baik, akan meningkatkan jiwa kekeluargaan, saling terbuka sama lain, yang sebagian besar dapat meningkatkan OCB.

Kesimpulan

Dari hasil uji hipotesis diperoleh hasil variabel *integrative leadership* berpengaruh secara signifikan terhadap *employee engagement*, dengan arah positif. Hasil penelitian ini sejalan Rahayu dan Surahman (2012) yang menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement*. *Engagement* merupakan variabel yang berpengaruh terhadap produktivitas (kinerja) dan kepuasan pelanggan, dan juga mengurangi turnover, sehingga amat penting bagi sebuah organisasi untuk berfokus untuk meningkatkan *engagement* karyawan pada PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang dalam bekerja. Pencapaian *employee engagement* dapat diupayakan melalui gaya kepemimpinan, dan salah satu gaya atau pendekatan kepemimpinan yang dikaji adalah *integrative leadership*. Semakin tinggi praktek *integrative leadership* semakin tinggi pula tingkat *employee engagement* anggota organisasi, demikian sebaliknya. *Employee engagement* dilihat dari aspek: 1) *vigor*; merupakan curahan energi dan mental yang kuat seseorang selama bekerja, keberanian untuk berusaha sekuat tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dan tekun dalam menghadapi kesulitan kerja, kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam suatu pekerjaan, dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan; 2) *dedication*; perasaan terlibat sangat kuat dalam suatu pekerjaan dan mengalami rasa kebermaknaan, antusiasme, kebanggaan, inspirasi, dan tantangan; 3) *absorption*; merupakan konsentrasi penuh dan keseriusan karyawan dalam bekerja pada PT Pelindo Cabang Teluk Bayur Padang.

Hasil studi berikutnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *employee engagement* dan *organizational citizenship behaviour*. Hasil ini juga di dukung oleh studi-studi yang pernah dilakukan sebelumnya, misalnya penelitian yang dilakukan oleh Rurkkhum (2010) yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara *employee engagement* dan OCB dan juga studi yang dilakukan oleh Avey et al. (2008) yang menyatakan bahwa karyawan dengan kondisi psikologis dan emosi yang positif umumnya akan memiliki sikap *engaged* terhadap perusahaannya dan menghasilkan OCB yang tinggi. Tingginya *employee engagement* karyawan di dominasi oleh dimensi *grow* di mana karyawan mau bertumbuh bersama dan mengikatkan diri mereka pada organisasi. Jika dikelola dengan baik maka perusahaan akan mampu mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan mudah karena karyawan bersedia mengikatkan diri dan memikirkan prospek dan kemajuan organisasi. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa fitur utama dari *employee engagement* adalah kemampuan mentransfer sikap *engaged* tersebut di antara sesama karyawan. Bekerja dalam kelompok dengan anggota yang

memiliki *engagement* yang tinggi dapat mempengaruhi anggota lainnya untuk merasakan dan berperilaku dalam cara yang sama, yang mana akan meningkatkan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kinerja organisasi (Bakker et al., 2006; Salanova et al., 2005).

Variabel selanjutnya adalah variabel *integrative leadership* yang berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dengan arah positif. OCB dapat didefinisikan sebagai perilaku sukarela/*extra-role behavior* yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku spontan/tanpa saran atau perintah seseorang, perilaku yang bersifat yang bersifat menolong, contohnya seperti membantu rekan kerja untuk lebih cepat menyelesaikan tugas kerjanya dengan sukarela di saat pekerjaannya sudah selesai terlebih dulu. Dimensi OCB meliputi: *helping/altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy* dan *civic virtue*. *Integrative leadership* yang merupakan perilaku dalam konteks pelayanan dalam suatu kegiatan dengan rekan kerja dan kebutuhan para pengikut (*follower*) dalam organisasi serta yang dapat memberikan manfaat bagi organisasi dan pengikutnya. Seorang *Integrative leadership* melakukan tindakan yang melayani dengan sukarela, seperti menolong dan memberikan kontribusi pada bawahannya berupa pengajaran, kasih, pengalaman, atau nasehat. Perilaku pemimpin yang mencerminkan *Integrative leadership* di organisasi pendidikan sangat mempengaruhi OCB pada para karyawan, karena para karyawan cenderung meniru apa yang dilakukan oleh pemimpinnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa apabila pemimpin memiliki jiwa melayani *follower* dengan ketulusan dan memberikan contoh OCB yang baik, maka hal ini dapat menumbuhkan OCB pula pada bawahannya. Perilaku OCB karyawan yang diperlukan untuk dapat mewujudkan tujuan perusahaan antara lain untuk kesediaan menjalankan tugas-tugas di luar peran utama yang dimilikinya, kemauan untuk menjaga kepentingan perusahaan, dan mengambil tanggung jawab yang lebih besar untuk memajukan perusahaan.

Sementara itu variable *employee engagement* mampu meningkatkan pengaruh *integrative leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* dan memberikan pengaruh mediasi yang positif. Ketika *integrative leadership* kondusif dalam sebuah organisasi maka itu akan menciptakan *employee engagement* yang kuat dengan adanya *employee engagement* yang kuat tersebut maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada perusahaan. Jadi *integrative leadership* yang kondusif perusahaan dapat memberikan pengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*, akan tetapi pengaruh tersebut akan lebih baik jika *integrative leadership* yang dirasakan juga diikuti oleh *employee engagement* secara tidak langsung. Ketika kepemimpinan baik dalam sebuah organisasi maka juga akan dapat menerapkan *employee engagement* yang baik, *employee engagement* yang baik, akan meningkatkan jiwa kekeluargaan, saling terbuka sama lain, yang sebagian besar dapat meningkatkan OCB.

Daftar Rujukan

- Abdillah, Willy & Jogianto Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Ariani, D. W. (2013). *The relationship between employee engagement, organizational citizenship behavior, and counterproductive work behavior*. *International Journal of Business Administration*, 4 (2),46-56.
- Barbuto, J. E., Jr., & Wheeler, D. W. (2006). *Scale development and construct clarification of servant leadership*. *Group & Organization Management*, 31(3), 300326.
- Baumruk R., & Gorman B. (2006). *Why managers are crucial to increasing engagement*. Melcrum Publishing.
- Crabtree, S.(2011). *What your employees need to know* [Diunduh dari <http://businessjournal.gallup.com/content/146996/employees-need-know.aspx>]. (Diakses pada 30 Juni 2014).
- D.R., Gilson, R.L. & Harter, L.M. (2004). *The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work*, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 77: 11-37
- Fernandez, S., Cho, Y. J., & Perry, J. L. (2010). *Exploring the link between integrated leadership and public sector performance*. *The Leadership Quarterly*, 21, 308 - 323.
- Federman, B. (2009). *Employee engagement: a road for creating profits, optimizing performance, and increasing loyalty*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan SPSS*. Cetakan keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Gordon, H .P. (2006). *Recrafting work: a model for workplace: engagement and meaning*. [Diunduh dari http://repository.upenn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1006&context=map_p_capstone]. (Diakses pada 30 Juni 2014).
- Hewitt Associate. (2008). *Leadership Opportunities: Increased Bottom Line Results Through Improve Staff Engagement*. Modul.
- Hughes, J. C., & Rog, E. (2008). *Talent management, a strategy for improving employee recruitment, retention, and engagement within hospitality organization*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (7), 743-757.
- Huxham, C., & Vangen, S. (2000). *Leadership in the shaping and implementation of collaboration agendas: how things happen in a (not quite) joined-up world*. *Academy of Management Journal*, 43(6), 1159-1175. May.
- Kingsley & Associates. (2008). *Employee surveys*. [Diunduh dari <http://kingsleyassociates.com/services/employee-surveys/>]. (Diakses pada 30 Juni 2014).
- Kruse, K. (2012). *What is employee engagement*. Diunduh dari <http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2012/06/22/employee-engagement-what-and-why/#21f2681b4629>]. (Diakses pada 10 April 2016).
- Liden, R.C., Wayne, S.J. & Sparrowe, R.T. (2000). *An examination of the mediating role of psychological empowerment on the relations between the job, interpersonal relationships, and work outcomes*. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 407-416.
- Mira, W. S., & Margaretha, M. (2012). *Pengaruh servant leadership terhadap komitmen organisasi dan organization citizenship behavior*. *Jurnal Manajemen*, 11 (2), 99-116.
- Organ, D.W. (2005). *Organizational citizenship behavior. its nature, antecedents and consequences*. California: Sage Publications, Inc.
- Page, D., & Wong, T. P. (2003). *Servant leadership: an opponent-process model and the revised servant leadership profile. Paper presented at the Servant Leadership Roundtable, Regent University, Virginia Beach, VA*. [Di unduh dari [http://www.regent.edu/acad/cls/2003 Servant Leadership Roundtable](http://www.regent.edu/acad/cls/2003%20Servant%20Leadership%20Roundtable)]. (Diakses pada 30 Juni 2014).
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, 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*. *J. Manage*, 26 (3), 513-563.
- Pshycology, 21(7), 600-619. Saragih, S. & Margaretha, M. (2013). *Employee engagement: studi pada industri perbankan. Seminar Nasional dan Call for paper, Universitas Maranatha, Bandung, 19-20 Juni 2013; ISSN 978-979-19940-2-6*. Diunduh dari (Diakses 30 Juni 2014).
- Rafferty A. M., Maben J., West E., & Robinson D. (2005). *What makes a good employer? Issue Paper 3 International Council of Nurses Geneva*.
- Ram, P., & Prabhakar, G.V. (2011). *The role of employee engagement in work-related outcomes*. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(3), 47-61.
- Rurkkhum,S (2010); *The Relationship between Employee Engagement and Organizational Citizenship Behaviour in Thai Organizations*,
- Robinson, D., Perryman, S & Hayday, S (2004) *The drivers of employee engagement*[Diunduhdari[http://www.employmentstudies.co.uk./system/files/resources/fi.les/408.pdf](http://www.employmentstudies.co.uk/system/files/resources/fi.les/408.pdf)] pada 10 April 2016.
- Robert, D.R., & Davenport, T.O. (2002). *Job engagement: why it's important and how to improve it*. *Employment Relations*, 24(3), 21-29. <http://dx.doi.org/10.1002/ert.10048>. Saks, A.M. (2006). *Employee engagement: antecedents and consequences*. *Journal of Managerial*

- 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*. *Journal of Happiness Studies*: 3, 71–92.
- Setiawan, I.A. (2012). *Hubungan antara perceived organizational support, job engagement, dan task performance dengan organizational citizenship behavior*. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, IV (2).
- Srimulyani, V.A., & Hutajulu, K. (2013). *Dampak servant leadership terhadap pembelajaran organisasi dan kinerja guru: studi pada guru-guru SMA dan SMK se-Kota Madiun*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*; 1(1), 28-41.
- Srimulyani, V.A., & Hutajulu, K. (2012). *anteseden organizational citizenship behavior: studi pada guru-guru SMA di Kota Madiun*. *Jurnal*.
- Vondey, M. (2010). *The relationships among servant leadership, organizational citizenship behavior, personorganization fit, and organizational identification*. *International Journal of Leadership Studies*, 6(1), 4-27.
- Wellins, R., & Concelman, J. (2005). *Creating a culture for engagement*. [Diunduh dari www.wpsmag.com]. (Diakses 13 Juni 2012).
- Widya Warta, 01 Tahun XXXVI/Januari. Thomas, K. (2009). *Intrinsic motivation at work, 2nd Edition: What Really Drives Employee Engagement*. Berrett-Koehler Publisher, Inc. San Fransisco.
- Widodo. 2018. *Metodologi penelitian populer & praktis*. Depok: Rajawali pers
- Yukl, G. A. (2002). *Leadership in organizations*. Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall.