

**Pengaruh *Employee Engagement* Dan *Kepuasan Kerja* Terhadap  
*Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Di Mediasi Oleh *Intention  
To Stay* Pada Malut Post Kota Ternate**

**Fitri Yanti Abd Malik\*, Marwan, Fadliah M. Alhadar**

Program Studi Manajemen, Universitas Khairun Ternate, Indonesia

\*Email: [Fitriyantiabdmalik82@gmail.com](mailto:Fitriyantiabdmalik82@gmail.com)

**Abstract**

*This research aims to determine : Influence Employee Engagement and Job Satisfaction To Organizational Citizenship Behavior is mediated by Intention To Stay . Population study is all over Malut Post Ternate City employee amount 47 respondents and use saturated sampling technique so that amount sample as much 47 respondents . Type of data used is quantitative data and the data sources used is primary data with data collection via questionnaire . Deep data analysis models study This use Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Squares ( SmartPLS ) version 4.0 . Research result This show that : (1) employee engagement influential significant to Organizational Citizenship Behavior (OCB) ; (2) Job Satisfaction influential significant on Organizational Citizenship Behavior (OCB) ; (3) employee engagement has no effect significant towards Intention To Stay ; (4) Job Satisfaction influential significant to Intention To Stay ; (5) intention to stay has a significant effect on organizational citizenship behavior ; (6) ) employee engagement does not mediate intention to stay on OCB ; (7) job satisfaction does not mediate intention to stay on OCB.*

**Keywords:** *Employee Engagement, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behaviour (OCB), and Intention To Stay*

## PENDAHULUAN

SDM dalam organisasi merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu organisasi, sebab pada merekalah kekuatan nyata yang dinamis sebagai sasaran dan harapan organisasi. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawannya. Karyawan dalam suatu perusahaan bukan semata-mata objek dalam pencapaian tujuan saja tetapi lebih dari itu, karyawan sekaligus menjadi obyek pelaku. Tanpa karyawan, perusahaan dan organisasi tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena ditangan karyawanlah semua itu akan dapat berkembang.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB merupakan perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuan. Menurut Organ (1988) dalam Podsakoff et al., (2000) OCB adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward formal, tetapi secara agregat meningkatkan fungsi efektif organisasi. Dapat diartikan bahwa perilaku OCB bukan merupakan persyaratan dari peran atau deskripsi pekerjaan, Kontrak kerja dengan organisasi namun sebagai perilaku sosial yang secara pribadi sukarela dilakukan terhadap sesama karyawan maupun organisasi sehingga jika tidak dilakukan pun tidak diberikan hukuman. Menurut Organ et al., (2006) (dalam Soegandhi et al, (2013) terdapat 5 kategori yang menjadi dimensi didalam (OCB), di mana 5 kategori tersebut adalah altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, dan civic virtue. Altruism, perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami

kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Conscientiousness, perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas. Sportmanship, perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Courtesy, menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalahmasalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Civic virtue, perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur – prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

*Employee Engagement* merupakan timbulnya perasaan antusias saat karyawan ikut adil dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya. Schaufeli et al., (2002) mendefinisikan *employee engagement* sebagai

pandangan hidup yang positif, pemikiran tentang kesatuan hubungan kerja yang dicirikan dengan adanya semangat, dedikasi, dan penghayatan. Employee engagement ini juga menjadi sebuah penyebab atau alasan adanya OCB pada setiap karyawan di dalam sebuah organisasi. employee engagement menjadi hasil potensial dari OCB karena karyawan yang terlibat cenderung memiliki pengaruh positif dan termotivasi untuk menunjukkan perilaku menguntungkan bagi organisasinya.

Kepuasan Kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan diterima dalam bekerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Kepuasan kerja merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan terkait dengan pekerjaan karyawan (Puangyoykeaw & Nishide, 2015). Kepuasan kerja menunjukkan bahwa faktor-faktor pribadi seperti kebutuhan dan aspirasi individu menentukan kepuasan kerja ini, bersama dengan kelompok dan faktor organisasi seperti hubungan antara rekan kerja dan supervisor dan kondisi kerja, kebijakan kerja dan kompensasi (Griffin & Moorhead, 2014:74).

Keinginan untuk menetap (*Intention To Stay*) merupakan kesediaan karyawan untuk tetap bersama dengan perusahaan atau organisasi lain. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi intention to stay karyawan seperti, faktor individu berupa motivasi, keterlibatan, pemberdayaan psikologis, imbalan yang sesuai, dan keadilan didalam organisasi atau perusahaan, dan faktor dari pekerjaan seperti kesempatan belajar dan berkembang, dukungan dari perusahaan, budaya organisasi, dan keadilan organisasi mendorong individu untuk tetap bersama dengan organisasi atau perusahaan.

Pada era globalisasi yang semakin kompetitif, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang melebihi deskripsi pekerjaan atau kewajiban formal mereka bagi organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja team atau kelompok kerja dan akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Dalimunthe & Zuanda Irwan, 2020).

Dampak lain dari ketidakpuasan kerja adalah dengan menunjukkan respon pengabaian termasuk didalamnya adalah kemangkiran, keterlambatan ataupun meningkatnya kesalahan yang diperbuat, begitu pula sebaliknya kepuasan kerja akan menunjukkan adanya keterikatan pada pekerjaan. Karyawan yang memiliki keterikatan akan termotivasi dalam bekerja termasuk mau menerima tantangan pekerjaan yang memberi makna bagi dirinya Sari et al., (2020). Karyawan yang sudah merasa puas dan memiliki keterikatan akan pekerjaannya akan berpengaruh terhadap keinginannya untuk tinggal di dalam perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada Malut Post Kota Ternate yang beralamat di kelurahan Takoma, Jl.Hasan Esa No. 79b, Kecamatan Ternate Utara, Kota Ternate, Maluku Utara.

## KAJIAN PUSTAKA

### *Organizationl Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie., (2006) yang mendefinisikan Organizational citizenship behavior (OCB) berupa suatu tindakan atau sikap yang mengacu pada tercapainya tujuan organisasi tanpa memperdulikan ada atau tidaknya suatu penghargaan. Greenberg & Baron,

(2003), mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi dan semuanya itu pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi. OCB meliputi beberapa perilaku yang meliputi menolong orang/karyawan lain menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Perilaku prososial, konstruktif, dan bermakna yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi. OCB dapat terjadi tanpa disertai harapan individu untuk dapat imbalan. Contoh-contoh OCB individual misalnya membantu meringankan beban pekerjaan orang lain yang terlalu berat, menawarkan diri secara sukarela untuk membantu tanpa diminta, selalu tepat waktu, dan menghindari diri berlama-lama mengambil waktu istirahat. adapun indikator dalam variabel ini adalah: altruism atau altruism, conscientiousness atau kesadaran, sportmanship atau sportivitas, courtesy atau kesopanan,, civic virtue atau kebajikan sipil,

### **Employee Engagement**

Karyawan yang merasa bahwa dirinya terlibat akan mengekspresikan pola pikir yang positif dan berbasis pada pekerjaan yang ditandai dengan semangat yang mampu mengurangi kecenderungan karyawan untuk membuat kesalahan dalam bekerja terlebih pegawai yang memiliki rasa engage terhadap pekerjaannya akan lebih siap untuk belajar pengetahuan dan hal-hal yang baru sehingga karyawan yang engage mampu mewujudkan inovasi dan keterampilan sebagai hasil pencapaian tingkat keberhasilan dan kinerja yang tinggi pada pekerjaannya Ahakwa et al., (2021). (William Kahn, 1990), yang menyatakan bahwa engagement merupakan pemanfaatan diri anggota suatu organisasi untuk peran pekerjaan masing-masing dengan menggunakan dan mengekspresikan diri, baik secara fisik, kognitif, dan emosional selama

menjalankan perannya di dalam organisasi. Adapun Indikator dalam variabel ini adalah: *vigor*, *dedication*, dan *absorptio*.

### **Kepuasan Kerja**

Hasibuan,(2006:40) menjelaskan Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana pegawai memandang pekerjaannya Robbins, (2015:170) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya kompensasi yang diterima pekerja dengan banyaknya kompensasi yang diyakini seharusnya diterima. Menurut Robbins & Coulter, (2012:68) kepuasan kerja menunjukkan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seorang dengan sikap kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja, seseorang yang tidak puas terhadap pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan tersebut. Adapun indikator dalam variabel ini adalah: Kepuasan terhadap gaji Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, Kepuasan terhadap rekan sekerja, Kepuasan terhadap atasan, dan Kepuasan terhadap promosi.

### **Intention To Stay**

Keinginan untuk tinggal (*intention to stay*) karyawan dalam suatu perusahaan sangat penting dalam perannya untuk kelangsungan suatu perusahaan. Niat untuk tinggal ini dapat didefinisikan sikap yang ditunjukkan

dari karyawan untuk terikat dan bertahan pada perusahaan tempat bekerja dalam jangka waktu lama meskipun ada tawaran menarik di tempat lain Kemie & Purba, (2019). Niat untuk tinggal (*intention to stay*) mencerminkan komitmen dan kemauan tetap bekerja dari seorang karyawan di organisasi. Keinginan tinggal dipengaruhi berbagai hal seperti karakteristik personal, peran karyawan organisasi, fasilitas perusahaan, peluang perputaran karyawan dan pekerjaan Surantoro & Riyadus Solichin, (2020).

*Intention to Stay* dapat didefinisikan sebagai kesediaan karyawan untuk tetap bekerja di dalam suatu organisasi. *Intention to stay* mencerminkan tingkat komitmen seorang karyawan pada suatu organisasi. Menurut Lyons et al., (2012), *intention to stay* adalah sikap yang ditunjukkan dari karyawan untuk terikat dan bertahan pada organisasi tempat mereka bekerja meskipun ada tawaran menarik di tempat lain. Sedangkan Johari et al., (2012) menyatakan bahwa *intention to stay* adalah niat karyawan untuk tetap tinggal di organisasi dalam jangka panjang. Adapun indikator dalam variabel ini adalah Karyawan tidak pernah berniat atau memikirkan untuk berhenti dari pekerjaannya, karena puas dengan pekerjaannya, Karyawan tidak pernah memikirkan untuk mencari secara aktif perusahaan lain untuk pindah bekerja ditahun-tahun berikutnya, Bila karyawan memperoleh tawaran pekerjaan yang sama dengan kondisi pendapatan yang sama di perusahaan lain, karyawan tetap tidak akan meninggalkan perusahaan atau terikat secara emosional. dan Karyawan merasa rugi jika berhenti dari pekerjaan saat ini.

#### **Pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)**

*Employee Engagement* merupakan sebuah metode yang

dilakukan oleh manajemen Perusahaan untuk menjaga tingkat ketepatan karyawan dengan perusahaan. *Employee engagement* memiliki keterkaitan dengan berbagai gagasan dalam perilaku organisasi namun tetap berbeda. *Employee engagement* bukan hanya sekedar sikap seperti komitmen organisasi tetapi merupakan tingkat seorang karyawan penuh perhatian dan melebur dengan pekerjaannya. Dalam literatur akademis *employee engagement* telah didefinisikan sebagai konstruk yang unik dan berbeda yang mengandung komponen kognitif, emosi, dan perilaku yang berhubungan dengan kinerja individu. Lebih jauh lagi, *engagement* dapat dibedakan dari beberapa konstruk terkait, seperti komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior*, dan *job involvement* Saks, (2006). Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Solichin (2018) mengajukan temuan bahwa *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap OCB.

#### ***Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)**

Kepuasan kerja merupakan kepuasan dari diri karyawan mengenai bagaimana pekerjaan yang telah dilakukannya akan dapat memberikan pengaruh positif terhadap organisasi Wanih & Iqbal., (2020). Kepuasan kerja ini tidak akan dapat diketahui jika hanya dilihat dari pengamatan fisik saja, namun akan dapat diketahui apabila karyawan menyatakan kepuasannya secara langsung terhadap pekerjaannya Shofiyuddin et al., (2021). Kepuasan kerja dapat terlihat dari perilaku baik yang ditunjukkan oleh karyawan dan menjadikan karyawan taat pada peraturan serta memberikan kinerja yang terbaik Aisyah, (2020). Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku atau sikap yang baik karena harapan

karyawan telah sesuai dengan lingkungan kerja yang sebenarnya Putra & Sudibya., (2018). Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh Iskandar et al., (2019), (Septini et al., 2020), serta (Syaflinursyah & Aktif, 2020) yang memberikan hasil bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap perilaku OCB karyawan.

#### ***Pengaruh Employee Engagement terhadap Intention To Stay***

Menurut Marciano (2010) *employee engagement* merupakan perilaku karyawan dalam meningkatkan diri secara emosional dan terhadap pekerjaan, organisasi, rekan kerja juga atasan yang mempengaruhi pekerjaan mereka. Ketika karyawan sudah terikat (engaged) karyawan memiliki suatu kesadaran terhadap tujuan perannya untuk memberikan layanannya sehingga membuat karyawan akan memberikan seluruh kemampuan terbaiknya. Karyawan yang mempunyai engagement yang tinggi akan merasa nyaman dalam lingkungan kerjanya sehingga menurunkan keinginan untuk berpindah Khan,(1990). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Shantz, Alfes & Latham, (2016), yang melakukan penelitian dari Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat *employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap *intention to stay*, artinya semakin tinggi tingkat *employee engagement* maka *intention to stay* juga semakin tinggi.

#### ***Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Intention To Stay***

Menurut Sunyoto (2012:210) kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para pegawai memandang pekerjaannya. Seorang pegawai yang mencintai pekerjaannya tentunya akan memberikan kinerja yang terbaik pula bagi organisasi. Sebaliknya apabila seorang pegawai

tidak mencintai pekerjaannya tentu akan menghasilkan kinerja yang kurang maksimal. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Lu *et al.* (2013) dan Sharma dan Bajpai (2011) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB.

#### ***Pengaruh Intention To Stay terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB)***

*Intention to Stay* dapat didefinisikan sebagai kecenderungan atau niat karyawan untuk tetap bekerja dalam pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri Siahan, (2014). Perilaku ini dapat memperbesar kinerja dan membantu perusahaan untuk menarik dan mempertahankan karyawannya dengan lebih baik. Perusahaan harus dapat menanamkan berbagai perilaku positif dan perilaku peran ekstra (OCB) didalam perusahaan jika mereka ingin karyawan berada di perusahaan dalam jangka waktu yang lama. Hal ini dikarenakan adanya pertukaran hubungan sosial yang berkembang di antara keduanya. Persepsi karyawan tentang persamaan dan keadilan di dalam perusahaan juga sangat penting apabila dikaitkan dengan pola pikir karyawan yang dinamis dan terbuka. Persepsi karyawan tentang persamaan dan keadilan serta hubungan timbak balik ini menciptakan perilaku peran ekstra (OCB) dan memprediksi *intention to stay* karyawan. Sehingga dapat dilihat bahwa OCB memainkan peran penting diantara *intention to stay* karyawan.

#### ***Peran Employee engagement dalam memediasi pengaruh Intention To Stay terhadap OCB***

Menurut (Ewing et al., 2019) Employee engagement telah dijelaskan sebagai hubungan antara karyawan dengan misi organisasi dan nilai-nilainya, dan dengan adanya hubungan tersebut, karyawan mengalami pemberdayaan,

merasakan kegembiraan dan semangat, sehingga melakukan upaya yang lebih besar pada pekerjaan mereka dan juga bertindak sebagai pendukung untuk perusahaan. Adanya keterikatan akan menimbulkan gairah kerja, bersedia mengorbankan lebih banyak tenaga-waktu demi pekerjaannya, dan lebih proaktif dalam mencapai tujuan pekerjaan (Sari et al., 2020). Penelitian yang dilakukan Vance, (2006) & Schaufeli dan Bakker, (2004) menemukan bahwa *engagement* berkorelasi negatif dengan *turnover intention*, di mana karyawan yang memiliki *engagement* tinggi lebih berkeinginan untuk tetap tinggal (*intention to stay*) Karyawan yang memiliki rasa keterikatan yang tinggi maka akan meningkatkan perilaku umum, salah satunya tetap tinggal di perusahaan. Hal ini berarti bahwa karyawan akan tetap bekerja diperusahaan walaupun ada peluang untuk bekerja ditempat lain. Adanya keterikatan akan menimbulkan gairah kerja, bersedia mengorbankan lebih banyak tenaga-waktu demi pekerjaannya, dan lebih proaktif dalam mencapai tujuan pekerjaan (Sari et al., 2020). Penelitian yang dilakukan Vance, (2006) & Schaufeli dan Bakker, (2004) menemukan bahwa *engagement* berkorelasi negatif dengan *turnover intention*, di mana karyawan yang memiliki *engagement* tinggi lebih berkeinginan untuk tetap tinggal (*intention to stay*) di dalam organisasi. Oleh karena itu, *turnover intention* dan *intention to stay* dapat dipahami bersama yaitu bila *turnover intention* rendah, maka *intention to stay* tinggi. *Organizational citizenship behavior* adalah hasil potensial dari *employee engagement* karena karyawan yang terlibat cenderung memiliki pengaruh positif dan termotivasi untuk menunjukkan perilaku menguntungkan bagi organisasinya. Membangun

perilaku OCB dalam sebuah perusahaan merupakan hal yang sangat penting karena berkaitan dengan kemampuan terbaik yang dapat diberikan oleh karyawan. Ketika karyawan sudah merasa terikat dengan perusahaan akan timbul kesadaran yang tinggi untuk melakukan peran ekstra atas pekerjaannya. Karyawan akan terikat jika perusahaan dapat memberikan dukungannya kepada karyawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terdapat bahwa peran kepuasan kerja dan *intention to stay* dalam memediasi pengaruh OCB.

### **Peran Kepuasan Kerja dan *Intention To Stay* dalam memediasi pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)***

Niat untuk tinggal (*intention to stay*) mencerminkan komitmen dan kemauan tetap bekerja dari seorang karyawan di organisasi. Karyawan yang merasa puas juga akan memiliki motivasi dalam bekerja sehingga keterlambatan dan ketidakhadiran kerja mereka akan rendah. Adanya Kepuasan kerja yang tinggi akan memunculkan loyalitas yang kuat sehingga *turnover intention* karyawan menjadi rendah. Menurut Robbins dan Coulter, (2010), kepuasan kerja akan berpengaruh pada produktivitas, motivasi bekerja, keinginan untuk bertahan (*intention to stay*), perilaku warga organisasi *organizational citizenship behavior (OCB)*, dan konsumen. Wang et al, (2012) menuturkan bahwa semua bukti penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *intention to stay* (niat untuk tinggal) di organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa OCB dan kepuasan kerja merupakan faktor yang meningkatkan *intention to stay*. Munculnya persepsi terhadap kepuasan kerja terkait dengan perasaan senang pada beberapa aspek pokok pekerjaan yang mendapat tanggapan positif akan menjadi faktor pendorong semakin

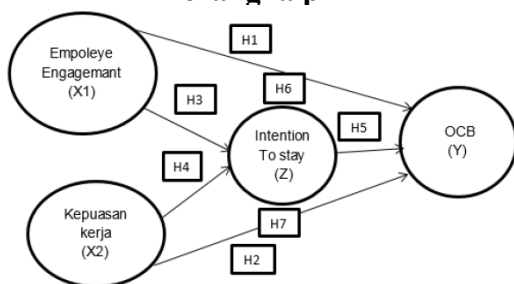
kuatnya perilaku OCB akan semakin tinggi keinginan karyawan untuk tinggal di perusahaan. Organisasi meyakini bahwa karyawan yang mencapai kepuasan kerja akan lebih produktif. Keinginan tinggal dipengaruhi berbagai hal seperti karakteristik personal, peran karyawan organisasi, fasilitas perusahaan, peluang perputaran karyawan dan pekerjaan Surantoro & Riyadus Solichin, (2020). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat bahwa peran *employee engagement* dan *intention to stay* dalam memediasi pengaruh OCB.

## METODE PENELITIAN

### Kerangka Pikir

Berdasarkan pendahuluan, kajian pustaka, beberapa penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesisi. Maka, peneliti mengemukakan kerangka pikir sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Kerangka pikir**



### Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Malut Post Kota Ternate, Kecamatan Ternate Tengah, dengan waktu penelitian dimulai dari bulan Desember sampai dengan Februari 2023.

### Populasi dan Sampel

Populasi merupakan domain umum yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki ukuran dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti yang sedang dipelajari dan menarik kesimpulan, Sugiyono, (2019). Populasi dari penelitian ini berjumlah 47 karyawan.

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling sensus atau total, dengan seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2020). Maka yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Malut Post Kota Ternate, karena jumlah populasi yang relatif kecil yaitu sebanyak 47 karyawan.

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari penyebaran melalui kuesioner pada setiap karyawan di Bank BNI. Kuesioner dibagikan pada seluruh karyawan yang terdiri dari data responden dan bagian pertanyaan.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan survei dengan kuesioner. Penelitian ini juga menggunakan variabel X1 (Employee Engagement) variabel X2 (Kepuasan Kerja), variabel Y (Organizational Citizenship Behavior) serta variabel mediasi Z (Intention To Stay).

### Model Analisis Data

Demi menguji hubungan pengaruh antara variabel bebas, variabel terikat dan variabel Mediasi yaitu *Employee Engagement* dan *Kepuasan Kerja* terhadap OCB di mediasi oleh *Intention To Stay* pada Malut Post Kota Ternate maka, penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* *Partial Least Squares (SmartPLS)* sebagai alat uji statistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji statistik PLS dapat dilihat pada Tabel 1. Pengaruh antara *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar  $2,583 > 1.96$  karena  $t_{hitung} > T_{tabel}$ , dan nilai P Value (0,010)



$< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini dapat dijelaskan bahwa *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada Malut Post Kota Ternate.

Pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar  $2,048 > 1.96$  karena  $t_{hitung} > T_{tabel}$ , dan nilai P Value  $(0,000) < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada Malut Post Kota Ternate

Pengaruh antara *employee engagement* terhadap *intention to stay* adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar  $1,726 < 1.96$  karena  $t_{hitung} < T_{tabel}$ , dan nilai P Value  $(0,084) > 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini

dapat dijelaskan bahwa *employee engagement* tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to stay* pada Malut Post Kota Ternate.

Pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *intention to stay* adalah signifikan dengan T-statistik sebesar  $4,405 > 1.96$  karena  $t_{hitung} > T_{tabel}$ , dan nilai P Value  $(0,000) < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *intention to stay* pada Malut Post Kota Ternate.

Pengaruh antara *intention to stay* terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) adalah signifikan dengan T-statistik sebesar  $2,279 > 1.96$  karena  $t_{hitung} > T_{tabel}$ , dan nilai P Value  $(0,23) < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini dapat dijelaskan bahwa *intention to stay* pada Malut Post Kota Ternate.

**Tabel 1**  
**Path Coefficient (Mean, STDEV, t- value)**

	Original Sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
(X1) -> (Y)	0,355	0,378	0,138	2,583	0,010
(X2) -> (Z)	0,815	0,829	0,185	4,405	0,000
(X1) -> (Z)	-0,363	-0,359	0,211	1,726	0,084
(X2) -> (Y)	0,369	0,344	0,180	2,048	0,041
(Z) -> (Y)	0,294	0,295	0,129	2,279	0,023

Sumber: Output Smart PLS 4.0 2023

### Uji Efek Mediasi

Uji mediasi digunakan untuk melihat efek total prediksi. Pengaruh secara tidak langsung dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Pengaruh *employee engagement* dalam memediasi *intention to stay* terhadap *organizational citizenship behaviour* memiliki nilai *t-statistik* sebesar  $(1,246) < 1,96$  dan nilai *p-values*  $(0,213) > 0,05$  yang berarti bahwa

*employee engagement* dapat tidak dapat memediasi *Intention to stay* terhadap OCB.

Pengaruh kepuasan kerja dalam *intention to stay* terhadap *organizational citizenship behaviour* memiliki nilai *t-statistik* sebesar  $(1,772) < 1,96$  dan nilai *p-values*  $(0,076) > 0,05$  yang berarti bahwa *employee engagement* tidak dapat memediasi *Intention to stay* terhadap OCB.

**Tabel 2**  
**Pengaruh Tidak Langsung**

	Original Sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
(X1) -> (Z) -> (Y)	0,355	0,378	0,138	2,583	0,010
(X2) -> (Z) -> (Y)	0,815	0,829	0,185	4,405	0,000

Sumber: Output Smart PLS 4.0 2023

**Pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Malut Post Kota Ternate**

Hasil pengujian hipotesis bahwa variabel *employee engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel OCB. Maka di temukan Hubungan yang signifikan dari kedua variabel membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan yaitu “terdapat hubungan antara *employee engagement* dengan *organizational citizenship behavior* pada Malut Post dapat diterima. hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi *employee engagement* pada karyawan maka semakin tinggi pula OCB. Dengan kondisi *employee engagement* daam kategori tinggi, OCB pada karyawan juga dalam kategori tinggi. Kondisi ini menunjukkan semakin tinggi perasaan karyawan sebagai bagian dari organisasi, semakin tinggi kemampuannya melakukan pekerjaan extra bagi perusahaan.

**Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)***

Hasil variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel OCB. Maka di temukan Hubungan yang signifikan dari kedua variabel membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan yaitu “terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada Malut Post dapat diterima. Artinya karyawan yang merasa puas dengan gaji yang diterima, merasa puas dengan kejelasan penerapan kebijakan oleh

organisasi dan tentang pekerjaan yang dibebankan sudah sesuai dengan keterampilan yang dimiliki serta puas dengan keharmonisan kerja yang terjadi antar karyawan akan berusaha melakukan pekerjaannya dengan maksimal dan juga akan melakukan hal-hal lain diluar pekerjaannya yang akan memberikan dampak positif bagi organisasi. Ini menunjukkan bahwa, semakin tinggi kecenderungan karyawan mendapatkan kepuasan pada pekerjaannya, maka perilaku sukarela atau OCB yang dilakukan karyawan semakin meningkat.

**Pengaruh *Employee Engagement* Terhadap *Intention To Stay***

Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dari *employee engagement* terhadap *intention to stay*. Hasil ini juga memiliki arti jika tingginya *employee engagement* yang dirasakan oleh karyawan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap *intention to stay* karyawan secara langsung. Kenaikan dan penurunan *employee engagement* tidak akan membawa pengaruh terhadap *intention to stay*.

**Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Intention To Stay***

Hasil pengujian hipotesis keempat yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to stay* diterima. Hasil penelitian ini memiliki arti bahwa kepuasan kerja pada penelitian ini berpengaruh dengan arah positif terhadap niat untuk tinggal. Karyawan yang tidak mendapatkan rasa puas dalam

bekerja cenderung meninggalkan organisasi sebaliknya karyawan yang puas karena berbagai hal misal mendapat perlakuan adil dan imbalan layak cenderung tidak meninggalkan organisasi. Penting memberi kepuasan kepada karyawan dengan menempatkan sesuai keahlian karyawan sehingga karyawan nyaman dengan tugasnya. Kesukaan pada pekerjaan akan direspon positif oleh karyawan dengan cara bertahan di perusahaan (Jimad, 2011).

### **Pengaruh *Intention To Stay* Terhadap OCB**

Hasil pengujian hipotesis kelima yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to stay*. Hasil penelitian ini artinya bahwa *Intention to stay* sangat membantu dalam mempertahankan seorang karyawan untuk tetap bekerja di dalam sebuah perusahaan. Apabila karyawan menetap untuk jangka yang lama di dalam perusahaan, hal ini dapat mengurangi tingkat turnover yang ada di dalam perusahaan. Tingkat turnover yang rendah akan memberikan pengaruh yang besar pada kualitas produk dan pekerjaan di dalam perusahaan.

### **Pengaruh *Employee Engagement* dan *Intention To Stay* Terhadap OCB**

Hasil pengujian hipotesis keenam maka dapat diketahui bahwa *employee engagement* tidak memediasi *intention to stay* terhadap OCB pada Malut Post Kota Ternate. Sehingga *employee engagement* belum mampu menimbulkan perilaku OCB terhadap *intention to stay* pada karyawan. Hasil penelitian menunjukkan *employee engagement* tidak memediasi dan signifikan *intention to stay* terhadap OCB, karena keterikatan karyawan dapat menyebabkan perilaku sukarela karena berfokus pada keterikatan karyawan yang berada di luar parameter yang diberikan organisasi. Oleh karena itu

perilaku yang melampaui panggilan tugas dan termasuk sukarela untuk tugas-tugas yang tidak ditugaskan, memberikan ide-ide inovatif untuk membantu rekan kerja dan atau pengawas dengan tugas terkait pekerjaan.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja dalam Memediasi *Intention To Stay* Terhadap OCB**

Hasil pengujian hipotesis keenam maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja tidak memediasi *intention to stay* terhadap OCB pada Malut Post Kota Ternate. Sehingga kepuasan kerja belum mampu menimbulkan perilaku OCB terhadap *intention to stay* pada karyawan. Hasil penelitian menunjukkan *employee engagement* tidak memediasi dan signifikan *intention to stay* terhadap OCB, karena karyawan yang merasa puas cenderung lebih jarang absen, memberikan kontribusi positif, dan bertahan diperusahaan. Sebaliknya, karyawan yang tidak merasa puas mungkin lebih sering absen, dapat mengalami stress yang mengganggu rekan kerja, dan mungkin secara terus menerus mencari pekerjaan lain Moorhead & Griffin, (2013:71). kondisi dimana karyawan cenderung ingin tinggal bersama organisasi sampai keadaan dimana para karyawan terpaksa harus pergi atau meninggalkan organisasi dengan alasan tertentu Ibrahim (2016).

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. *Employee Engagement* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada Malut Post Kota Ternate. Hal ini berarti semakin tinggi *employee engagement* yang dirasakan oleh karyawan Malut Post Kota Ternate maka akan tingginya OCB. Demikian

- sebaliknya semakin tinggi OCB yang dirasakan oleh karyawan Malut Post maka tingginya *employee engagement*.
2. Pengaruh Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada Malut Post Kota Ternate. Hal ini berarti semakin tinggi Kepuasan Kerja yang dirasakan oleh karyawan Malut Post Kota Ternate maka akan tingginya OCB. Demikian sebaliknya semakin tinggi OCB yang dirasakan oleh karyawan Malut Post maka tingginya kepuasan kerja.
  3. *Employee Engagemen* tidak berpengaruh terhadap *Intention To Stay* pada Malut Post Kota Ternate. Hal ini berarti *employee engagement* kurang kuat dalam mempengaruhi *intention to stay*. Sehingga *employee engagement* belum dapat menjadi predictor terhadap *intention to stay* pada Malut Post Kota Ternate.
  4. Pengaruh Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Stay* pada Malut Post Kota Ternate. Hal ini berarti semakin tinggi Kepuasan Kerja yang dirasakan oleh karyawan Malut Post Kota Ternate maka akan tingginya *intention to stay*. Demikian sebaliknya semakin tinggi *intention to stay* yang dirasakan oleh karyawan Malut Post maka tingginya kepuasan kerja.
  5. Pengaruh *intention to stay* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada Malut Post Kota Ternate. Hal ini berarti semakin tinggi *intention to stay* yang dirasakan oleh karyawan Malut Post Kota Ternate maka akan tingginya OCB. Demikian sebaliknya semakin tinggi OCB yang dirasakan oleh karyawan Malut Post maka tingginya *intention to stay*.
  6. *Employee engagement* tidak memediasi *intention to stay* terhadap OCB pada Malut Pos Kota Ternate. Artinya bahwa *intention to stay* tidak dapat menjadi variabel intervening antara *employee engagement* terhadap OCB pada Malut Post Kota Ternate.
  7. Kepuasan kerja tidak memediasi *intention to stay* terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Malut Pos Kota Ternate. Artinya bahwa *intention to stay* tidak dapat menjadi variabel intervening antara kepuasan kerja terhadap OCB pada Malut Post Kota Ternate.

#### REFERENSI

- Ahakwa, I., Yang, J., Agba Tackie, E., & Atingabili, S. (2021). The Influence of Employee Engagement, Work Environment and Job Satisfaction on Organizational Commitment and Performance of Employees: A Sampling Weights in PLS path Modelling. *SEISENSE Journal of Management*, 4(3),34–62. <https://doi.org/10.33215/sjom.v4i3.641>
- Aisyah, H. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB): Studi Kasus pada Karyawan STMIK Indonesia Padang. *Journal of Enterprise and Development*, 2(01), 13–21. <https://doi.org/10.20414/jed.v2i01.1837>
- Dalimunthe, L., & Zuanda Irwan, M. (2020). Pengaruh Self-Efficacy, Perceived Organizational Support dan Employee Engagement Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>

- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Ewing, M., Men, L. R., & O'Neil, J. (2019). Using social media to engage employees: Insights from internal communication managers. *International Journal of Strategic Communication*, 13(2), 110–132.
- Greenberg, J., & Baron, A. R. 2003. *Behavior in organizations*. New Jersey: Pearson Education Inc
- Griffin, Ricky W. dan Gregory Moorhead. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations. Eleventh Edition, United States of America: South-Western*.
- Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Iskandar, I., Hutagalung, D. J., & Adawiyah, R. (2019). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment Towards
- Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Case Study on Employee of Local Water Company “Tirta Mahakam” Kutai Kartanegara Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 236–249.
- Jimad, H. (2011). Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Intensi Turnover. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 7(2), 155-166.
- Johari, J.O., Yean, T.F., Adnan, Z.U., Yahya, K.K., & Ahmad, M.N. (2012). Promoting employee intention to stay: do human resource management practices matter. *International Journal Economics and Management* Vol. 6. No. 2. 396-416.
- Kemie, S. S., & Purba, S. D. (2019). Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh di Dalam Organisasi ( Studi Terhadap Para Pengajar di Akademi ATCKR ). 15(April).
- Lyons, E.N.S.T., & Schweitzer, L. (2012). *Menaging The New Workforce: International Perspective on The Millennial Generation*. UK: Edward Elgar Publishing.
- Marciano, Paul L. 2010. *Carrots and Sticks Don't Work Build a Culture of Employee Engagement with the Principles of RESPECT*. Mexico : McGraw Hill.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., and MacKenzie, S.B. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, SAGE Publications.
- 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. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Puangykeaw, Kevalin dan Yuko Nishide. (2015). Organizational Commitment and Turnover Intention in Low-Skilled Immigrant Workers in Thailand: An Empirical Assessment of Need Satisfaction, Job Satisfaction and E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 8, No. 1, 2019: 7340 – 7370 7369 Overall Life Satisfaction Factors. *International Journal Of Business and Management*, 10(5); pp: 98-112.
- Putra, I. P. A. K., & Sudibya, I. G. A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(8), 4447–4474. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i08.p15>

- Robbins, S.P., & Coulter, M. (2012). *Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc
- Robbins, S.P., & Coulter, M. (2010). *Management*. Harlow: Pearson Education Limited
- Robbins. (2015). *Perilaku Organisasi*, Edisi 16, Jakarta: Salemba Empat, hh. 53.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 600-619.
- Sari, A. P., Hermawan, A., & Affandi, M. J. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterikatan Karyawan Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus: Restoran). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.2.258>
- Schaufeli, W. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout : A Two Sample, Confirmatory Factor Analytic Approach . *Journal of Happiness Studies* , 3, 71-92
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Shantz, A., Alfes, K., & Latham, G. (2016). The buffering effect of perceived organizational support on the relationship between work engagement and behavioral outcomes. *Human Resource Management*, 55(1), 25–38.
- Siahan, Yohana Fransiska. (2014). Pengaruh Human Resources Management Prattice Terhagap Employee Intention To Stay pada PT Media Nusantara Informasi (SINDO). *Jurnal Manajemen*, Vol. 11. No. 2. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta.
- Soegandhi, V.M., E.M Sutanto., R. Setiawan. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *AGORA*, Vol. 1, No. 1, pp.1-12.
- Solichin, M.R. (2018). Analisis Pengaruh Employee Engagement, Emotional Intelligence, dan Komitmen terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PO Efisiensi Cabang Kebumen. *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*. 6(20), 36-47
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surantoro, L. &, & Much, R. S. (2020). Pengaruh workplace sprituality dan person ob fit terhadap intention to stay melalui organizational commitment sebagai variabel intervening (studi pada pegawai LAZIA Al Ihsan Jawa Tengah). 2(April).
- Surantoro, L. &, & Much, R. S. (2020). Pengaruh workplace sprituality dan person ob fit terhadap intention to stay melalui organizational commitment sebagai variabel intervening (studi pada pegawai LAZIA Al Ihsan Jawa Tengah). 2(April).
- Syaflinursyah, A., & Aktif, N. (2020). The Effect of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Leadership on Organizational Citizenship Behavior Employees of BRI in Yogyakarta. *Dinasti International Journal of Management*

Science, 2(2), 278–  
290. <https://doi.org/10.31933/dijms.v2i2.613>

Vance, R.J. (2006). Employee Engagement and Commitment: A Guide to Understanding, Measuring, and Increasing Engagement in your Organization. SHRM Foundation's Practice Guidelines.

Wang L., Tao, H., Ellenbecker, C. H., & Liu, X. (2012). "Job satisfaction, occupational commitment and intent to stay among Chinese nurses: a crosssectional questionnaire survey". *Journal of Advanced Nursing* 68(3), pp. 539–549.

Wanih, M., & Iqbal, M. (2020). The Effect of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Work Motivation to Organizational Citizenship Behavior (OCB) Teachers in SMAN 9 Tangerang. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 2(1), 172–184. <https://doi.org/10.1144/geosci-30-10>