

**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI YANG DIRASAKAN
TERHADAP KEPUASAAN KERJA DAN PERILAKU
KEWARGAAN**
(Studi Kasus Pada PT.Nexwave di DKI Jakarta)

Skripsi



Nama : Renaldy Yulyandra Putra Pradana

NIM : 43112010319

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Renaldy Yulyandra Putra Pradana

NIM : 43112010319

Program studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Januari 2016



(Renaldy Yulyandra Putra Pradana)

NIM : 43112010319

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Renaldy Yulyandra Putra Pradana
NIM : 43112010319
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Dukungan Organisasi Yang Diraskaan terhadap Kepuasaan Kerja dan Perilaku Kewargaan

Tanggal Ujian Skripsi :



Pembimbing,

Mafizatun Nurhayati, SE., MM

Tanggal : 1 - 3 - 2016

Ketua Pengaji

Cecep Winata, Dr., M.Si

Tanggal: 1 - 3 - 2016

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA

Tanggal :

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 3 / 3 2016

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan karyawan terhadap kepuasaan kerja dan perilaku kewargaan pada PT.Nexwave

Data yang diperoleh dari penelitian berupa hasil survei penelitian lapangan dan menyebarkan kuesioner kepada 120 responden/karyawan. Penelitian ini menggunakan seluruh anggota populasi untuk dijadikan sebagai sampel, yang disebut dengan penelitian sensus (sampel jenuh).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Nexwave yang berada di Jakarta Selatan, memiliki sebanyak 120 karyawan dengan total 8 departemen. Untuk menjawab perumusan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian, maka analisis yang dipergunakan adalah analisis SEM (Structural Equation Modelling).

Berdasarkan hasil SEM dapat disimpulkan dukungan organisasi yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasaan kerja (H1). Kemudian dukungan organisasi yang dirasakan berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan (H2). Sedangkan kepuasaan kerja berpengaruh positif dengan perilaku kewargaan (H3).

Kata Kunci : Dukungan yang dirasakan karyawan,Kepuasaan Kerja,Perilaku Kewargaan.

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the effectivines of perceieve organizational support to job satisfaction and organizational citizenship at PT. Nexwave.

Data obtained from research in the form of survey research field and distributing questionnaires to 120 respondents/employees. This study use a whole population as a sample, or as known as census (saturated sample)

The population in this study are the employees of PT.Nexwave located in north Jakarta, has as many as 120 employees with a total of 8 departments. To solve the formulation, objectives and hypotheses research, the method that being used on this study is analysis SEM (Structural Equation Modelling).

Based on the result of SEM, it can be concluded that Percieve organizational support Had positive effect on job satisfaction (H1). Then percieve organizational support had positive effect on job satisfaction (H2). Job satisfaction had a possitive effect on organizational citizenship behavior (H3).

Keyword : Perceive organizational support, job Satisfaction, Organizational citizenship behavior.

KATA PENGATAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Dukungan Organisasi Yang Dirasakan terhadap Kepuasaan Kerja dan Perilaku Kewargaan (Studi Kasus Pada PT.Nexwave di DKI Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Manajemen S1 fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalah dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan,bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak,khususnya Ibu Mafizatun Nurhayati SE,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran,waktu,bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah di berikan kepada penulis.Oleh karena itu,dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat,doa dan dukungan moral dan dukungan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Mafizatun Nurhayati SE,MM selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan saran,waktu,bimbingan,

semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat demi terselesaikanya skripsi ini.

3. Bapak Dr.Ir. Arissetyanto Nugroho,MM selaku Rektor Universitas Mercubuana.
4. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami,Ak, MS., Ca, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
5. Ibu Dr. Rina Astini,SE, MM selaku Ketua Program Study Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh dosen dan staf Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Seluruh teman-teman serta sahabat saya khususnya Yugo, Ayro, Fadhil, Ryan, Dara, Iza, Nisa, Dewi,Danti dan Fini yang selalu saling membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Karyawan PT.Nexwave.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.Terima kasih atas bantuan,motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna.Oleh karena itu,segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan

menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis,pembaca dan
bagi peneliti selanjutnya.Terima Kasih.

Jakarta, 21 Januari 2016

Renaldy Yulyandra Putra Pradana



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah	4
C.Batasan Masalah.....	5
C.Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1.Tujuan Penelitian	5
2.Kontribusi Penelitian.....	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A.Manajemen Sumber Daya Manusia	8
1.Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2. Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
B.Dukungan Organisasi Yang Dirasakan.....	11
1.Pengertian Dukungan Organisasi Yang Dirasakan	11
2. Anteseden <i>Perceived Organizational Support</i>	12

3. Konsekuensi <i>Perceived Organizational Support</i>	13
4. Dimensi Dukungan Organisasi Yang Dirasakan.....	14
C.Kepuasan Kerja	17
1.Pengertian Kepuasan Kerja	17
2. Variabel-Variabel Kepuasan Kerja	18
3.Faktor-Faktor Kepuasaan Kerja	19
4.Teori-teori Kepuasaan Kerja	22
5.Dimensi Kepuasan Kerja	25
D.Perilaku kewargaan	26
1. Pengertian Perilaku Kewargaan.....	26
2. Motif yang mendasari Perilaku Kewargaan	27
3.Manfaat Perilaku Kewargaan dalam perusahaan.....	28
4.Faktor-Faktor Perilaku Kewargaan.....	30
5.Dimensi Perilaku Kewargaan	34
E.Penelitian Terdahulu	35
F. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	35
1.Pengaruh Dukungan Organisasi yg Dirasakan thdp OCB	40
2.Pengaruh Dukungan Organisasi Thdp Kepuasaan Kerja.....	41
3.Pengaruh Kepuasaan Kerja terhadap OCB	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
1.Waktu Penelitian.....	43
2.Tempat Penelitian	43

B.Desain Penelitian.....	43
C.Definisi dan Operasional Variable	44
1.Definisi Variabel	44
D.Operasionalisasi Variabel.....	46
E.Skala Pengukuran.....	48
F.Populasi dan Sampel.....	49
1.Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	49
G.Teknik dan Pengumpulan Data	51
H.Jenis Data.....	51
I.Metode Analisis Data.....	52
1.Pengembangan Model Teoritis	52
2.Pengembangan Diagram Jalur	52
3.Uji Instrumen	53
4.Pengujian Evaluasi Asumsi Model.....	54
J.Uji Hipotesis	58



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.Gambaran Umum Perusahaan	59
B.Karakteristik Responden	60
1.Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
2.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
3.Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4.Karakteristik Responden Berdasarkan Status	62
C.Karakteristik Jawaban Kuesioner	62
1. Karakteristik Jawaban Kuesioner Variabel Dukungan Organisasi	63

2. Karakeristik Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasaan Kerja.....	64
3. Karakeristik Jawaban Kuesioner Perilaku Kewargaan.....	65

D.Metode Analisis Data

1.Uji Validitas dengan Analisis Faktor Konfirmatori....	66
2.Uji Reabilitas	75
3.Uji Normalitas Data	77
4.Evaluasi Outlier	78

E.Analisis Full Model.....	79
----------------------------	----

F.Pengujian Hipotesis.....	83
----------------------------	----

G.Pembahasan.....	85
-------------------	----

1. Pengaruh Dukungan Organisasi Yang Dirasakan terhadap Kepuasaan Kerja.	85
--	----

2.Pengaruh Dukungan Organisasi Yang Dirasakan terhadap Perilaku Kewargaan	86
--	----

3.Pengaruh Kepuasaan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan	86
--	----

MERCU BUANA

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.Kesimpulan	88
--------------------	----

B.Saran	88
---------------	----

1.Saran Untuk PT.Nexwave	88
--------------------------------	----

2.Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	89
---	----

Daftar Pustaka	90
-----------------------------	----

DAFTAR TABEL

3.1. Operasionalisasi Variable POS	46
3.2. Operasionalisasi Variable Kepuasaan Kerja.....	47
3.3. Operasionalisasi Variable Perilaku Kewargaan	48
3.4. Table <i>Goodness of Fit Index</i>	57
4.1 Descriptive Statistic	60
4.2 Descriptive Statistic	61
4.3 Descriptive Statistic	62
4.4 Descriptive Statistic	63
4.5 Descriptive Statistic	64
4.6 Descriptive Statistic	64
4.7 Descriptive Statistic	65
4.8 Descriptive Statistic	67
4.9 Descriptive Statistic	68
4.10 Descriptive Statistic.....	69
4.11 Descriptive Statistic.....	71
4.12 Descriptive Statistic.....	72
4.13 Descriptive Statistic.....	73
4.14 Descriptive Statistic.....	75
4.15 <i>Standar Regression Weights</i>	76
4.16 Uji Reabilitas Variabel Endogen.....	77
4.17 Uji Data Outlier.....	79
4.18 Hasil Uji <i>Regression Weights Full Model</i>	80
4.19 Hasil Uji Kelayakan Model Penuh.....	81

4.20 Tabel <i>Modification Indices</i>	81
4.21 Hasil Uji Kelayakan Model Penuh Modifikasi	83
4.22 Hasil Uji Regression Weight Full Model modifikasi	84



Daftar Gambar

Gambar 2.1 Model Kerangka Konseptual Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Full Model	66
Gambar 4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Eksogen.....	68
Gambar 4.3 Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen (Modifikasi)	69
Gambar 4.4 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Endogen	70
Gambar 4.5 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Endogen (Modifikasi)	72
Gambar 4.6 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Endogen (Modifikasi 2).....	73
Gambar 4.7 Analisis Faktor Konfirmatori Antar Konstruk Endogen (Modifikasi 3).....	74
Gambar 4.8 Analisis Model Penuh (<i>Full Model</i>).....	80
Gambar 4.9 Analisis Model Penuh Modifikasi (<i>Full Model Modification</i>)	82

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUISIONER.....	92
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian.....	95
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuesioner Identitas Responden.....	96
Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner Dukungan Organisasi Yang Dirasakan...	99
Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasaan Kerja	102
Lampiran 6 Rekapitulasi Kuesioner Perilaku Kewargaan.....	105
Lampiran 7 Uji Konfirmatori (Full Model).....	108
Lampiran 8 Uji Konfirmatori 1.....	111
Lampiran 9 Uji Konfirmatori 2	113
Lampiran 10Uji Konfirmatori 3	115
Lampiran 11 Full Model	117
Lampiran 12 Full Model (Modifikasi).....	120
Lampiran 13 CMIN	122
Lampiran 14 Data Wawancara Kuesioner	124

UNIVERSITAS
MERCU BUANA