

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOUR DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. CONSULTING  
SERVICES INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana Jakarta



**Nama : Firda Ester Christina**

**NIM : 43113110317**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Firda Ester Christina

NIM : 43113110317

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil 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, 18 Oktober 2017



**Firda Ester Christina**

NIM : 43113110317

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Firda Ester Christina  
NIM : 43113110317  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasi, *Organizational  
Citizenship Behaviour* dan Kepuasan Kerja  
Terhadap Kinerja Karyawan PT. Consulting  
Services Indonesia  
Tanggal Lulus Ujian : 18 Oktober 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji

  
M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM

Tanggal : 23 okt 2017


  
Agus Ariyanto, SE, MM

Tanggal : 23-10-2017

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,

  
Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal :

  
Dudi Permana, Ph.D

Tanggal : 25/10.2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan anugrah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menulis skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behaviour* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Consulting Services Indonesia”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, dukungan, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermamfaat kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
5. Keluarga besar penulis khususnya kedua orang tua tercinta (Bapak Jonter Panjaitan, Ibu Fince Simatupang, Stevvei, Job dan Steven) yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa yang tiada hentinya.
6. Keluarga besar PT Consulting Services Indonesia, Bapak Lie Indrawan, Rieta Djunaedi, beserta karyawan lain yang turut membantu dalam penulisan skripsi.

7. Teman-teman satu bimbingan: Mark, Riyad, Asep, Ewa, Sigit, Ratih , Lisa, Farouk, Adit, Vino, Suci, Ria yang selalu memberikan semangat dan saling bantu dalam doanya.
8. Teman sepermainan dan seperjuangan, Wisnu, Ola, Onya, Basit, Adi, Bagong, Tyo, Resty, Dannu, Rian, Indra dan Manda yang selalu menemani dan memberikan bimbingan serta Nael yang selalu mendukung segala perkembangan selama skripsi penulis.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas bantuan semangat , motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Oktober 2017

Firda Ester Christina

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kontribusi Penelitian.....	9
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL           DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10

b.	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
c.	Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
d.	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
2.	Komitmen Organisasi .....	16
a.	Pengertian Komitmen Organisasi.....	16
b.	Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi ....	18
c.	Dampak Komitmen Organisasi .....	19
d.	Dimensi Komitmen Organisasi .....	19
3.	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	20
a.	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	20
b.	Manfaat <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	23
c.	Dimensi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	27
4.	Kepuasan Kerja.....	28
a.	Pengertian Kepuasan Kerja .....	28
b.	Teori Kepuasan Kerja.....	29
c.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	30
d.	Pengaruh Kepuasan Kerja .....	32
e.	Dimensi Kepuasan Kerja.....	33
5.	Kinerja .....	34
a.	Pengertian Kinerja.....	34
b.	Faktor-faktor Kinerja.....	35
c.	Aspek-aspek Kinerja .....	36

d. Pengukuran Kinerja Karyawan .....	37
e. Dimensi Kinerja Karyawan .....	37
6. Penelitian Terdahulu .....	39
B. Rerangka Pemikiran .....	47
C. Hipotesis .....	48

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	49
B. Desain Penelitian .....	49
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	50
1. Definisi Variabel .....	51
2. Operasionalisasi Variabel .....	53
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	56
1. Populasi .....	56
2. Sampel .....	56
E. Teknik Pengumpulan Data .....	57
1. Cara Mengumpulkan Data .....	57
2. Jenis Data .....	58
F. Metode Analisis .....	58
1. Uji Validitas .....	59
2. Uji Reabilitas .....	60
3. Uji Asumsi Klasik .....	61
4. Uji Regresi Linier Berganda .....	62



5. Uji Hipotesis .....	63
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
1. Sejarah Singkat .....	65
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	68
3. Karakteristik Responden.....	68
a. Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	68
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
c. Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan .....	70
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	71
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	71
1. Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi .....	71
2. Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .	72
3. Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	73
4. Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan .....	73
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	74
1. Hasil Uji Validitas .....	74
a. Hasil Uji Baliditas Terhadap Komitmen Organisasi ....	74
b. Hasil Uji <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	75
c. Hasil Uji Baiditas Terhadap Kepuasan Kerja .....	76
d. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	76
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	77

D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	78
1. Hasil Uji Normalitas .....	78
2. Hasil Uji Multikolinieritas .....	79
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
F. Hasil uji Hipotesis .....	84
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Korelasi .....	84
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	84
3. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	85
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
1. Pengaruh Komitmen Organisa Terhadap Kineja Karyawan .....	87
2. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> Terhadap Kinerja Karyawan .....	88
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	88
<b>BAB V    SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	90
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN .....	96

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data <i>turn over</i> karyawan Periode Desember 2011-Desember 2012 .....	4
1.2	Penelitian terdahulu .....	39
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi.....	53
3.2	Tabel Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	54
3.3	Tabel Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja .....	55
3.4	Tabel Operasionalisasi Variabel Kinerja.....	55
3.5	Skala Likert.....	59
3.6	Koefisien Korelasi dan Taksirannya.....	60
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	69
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	70
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	71
4.5	Rekapitulasi Perhitungan Variabel Komitmen Organisasi.....	72
4.6	Rekapitulasi Perhitungan Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	72
4.7	Rekapitulasi Perhitungan Variabel Kepuasan Kerja.....	73
4.8	Rekapitulasi Perhitungan Variabel Kinerja Pegawai.....	74
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi .....	75
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	75
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	76

4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai .....	77
4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
4.14 Hasil Uji Normalitas .....	79
4.15 Hasil Uji Multikolinieritas .....	80
4.16 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
4.17 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	84
4.18 Uji F.....	85
4.19 Uji t.....	86



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik Jumlah Pegawai PT.Consulting Services Indonesia Periode Akhir Desember 2011-2015.....	3
1.3	Grafik Presentase Turnover Karyawan berdasarkan Alasan Keluarnya Periode Januari-Desember 2015 .....	5
1.4	Grafik Jumlah Keterlambatan Karyawan Periode Agustus -Desember Tahun 2014-2015 .....	65
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	81



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner.....	96
Lampiran 2	Hasil Rekapitulasi Kuesioner .....	100
Lampiran 3	Hasil Karakteristik Responden .....	111
Lampiran 4	Hasil Statistik Deskriptif .....	112
Lampiran 5	Hasil Uji Kualitas Data.....	120
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	124
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Linier Berganda .....	125
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis.....	12



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA