



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN IKLIM ORGANISASI,
TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR
KARYAWAN SALAH SATU PERUSAHAAN ALIH DAYA DI
JAKARTA**

TESIS

OLEH

ANNISA NABILLA

55118110043

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN IKLIM ORGANISASI,
TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR
KARYAWAN SALAH SATU PERUSAHAAN ALIH DAYA DI
JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen**

OLEH

**UNIVERSITAS
ANNISA NABILLA
MERCU BUANA
55118110043**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, *Perceived Organizational Support* dan
Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
Karyawan Salah Satu Perusahaan Alih Daya di Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Annisa Nabilla

NIM : 55118110043

Program : Magister Manajemen

Tanggal : September 2020

Mengesahkan

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dr. Setyo Riyanto, SE., MM

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dudi Permana, Ph.D

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Annisa Nabilla
NIM : 55118110043
Program Studi : Manajemen

dengan judul

“Pengaruh Kepuasan Kerja, Perceived Organizational Support, dan Iklim Organisasi, terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Salah Satu Perusahaan Alih Daya di Jakarta”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 12 Agustus 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 25 %.

UNIVERSITAS

Jakarta, 12 Agustus 2020
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, *Perceived Organizational Support* dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Salah Satu Perusahaan Alih Daya di Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Annisa Nabilla

NIM : 55118110043

Program : Magister Manajemen

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 15 September 2020

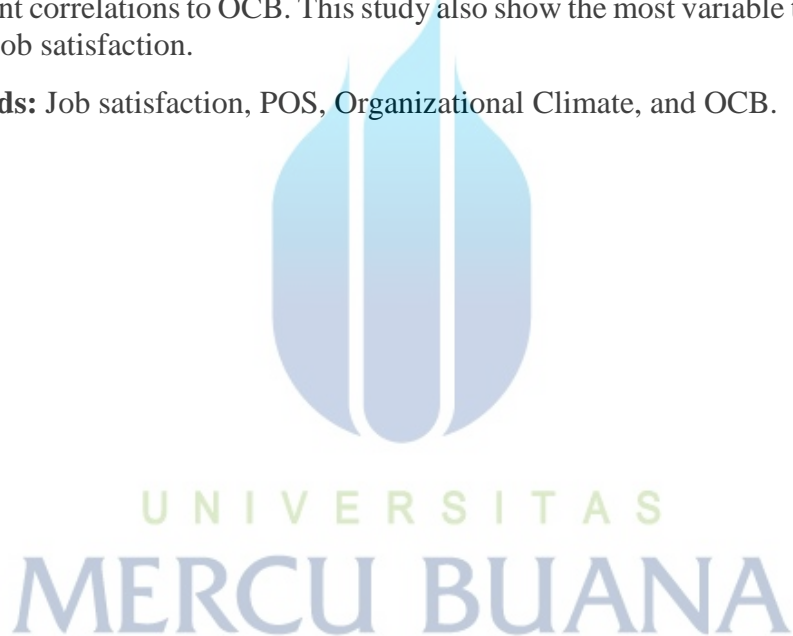


Annisa Nabilla

ABSTRACT

This study aims to measuring and analyze the influence of job satisfaction, Perceived Organizational Support (POS), and organizational climate through OCB of the employee of one of outsourcing company in Jakarta. Population of this study is all employees in the outsourcing company which is 72 respondent. The sampling techniques that used in this study is saturated sampling it means that all employees will be the object of research. Data were analyzed by linear regression method. The finding of this study are job satisfaction, POS, and organizational climate variabels has significant correlations to OCB. This study also show the most variable that influencing OCB is job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, POS, Organizational Climate, and OCB.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, *Perceived Organizational Support* (POS), dan iklim kerja terhadap OCB di salah satu perusahaan penyedia layanan alih daya di Jakarta. Populasi dari penelitian ini adalah semua karyawan di perusahaan penyedia layanan alih daya di Jakarta yang berjumlah 72 orang. Teknik pengumpulan sampel dengan menggunakan *sampling* jenuh sehingga seluruh karyawan menjadi obyek penelitian. Data penelitian dianalisis dengan metode regresi linear. Temuan dari penelitian ini adalah variabel kepuasan kerja, POS, dan iklim kerja berhubungan dan signifikan terhadap OCB. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa yang paling memengaruhi OCB adalah kepuasan kerja.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, POS, Iklim Kerja, dan OCB.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis haturkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya tesis dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Kerja, *Perceived Organizational Support* dan Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Salah Satu Perusahaan Alih Daya di Jakarta**” ini dapat terselesaikan. Selama pembuatan tesis ini, penulis menerima banyak bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana, Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Pascasarjana
2. Bapak Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Setyo Riyanto, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu luang, arahan serta dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Magister Manajemen di Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai selama penulis menempuh studi.
5. Seluruh staff pengajar dan staff tata usaha perpustakaan Magister Manajemen Universitas Mercubuana yang telah membantu penulis dalam hal administrasi dan mencari referensi yang dibutuhkan.
6. Keluarga tercinta penulis yang telah memberikan doa serta dukungan dalam penulisan tesis ini dan selalu mengingatkan penulis untuk selalu semangat dan mendoakan selalu.
7. Tim penyemangat penulis yaitu teman-teman mahasiswa Magister Manajemen yang saat ini sama-sama berjuang saling memberikan semangat dan doa agar penulis segera menyelesaikan tesis ini. Selain itu, penulis juga berterima kasih kepada Novita Herlisha yang senantiasa membimbing penulis dari semester dua sampai pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
8. Mas Endy yang telah memberikan dukungan dan arahan dalam proses pembuatan tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam proses pembuatan tesis ini, terima kasih atas bantuannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang dilakukan oleh semua pihak. Harapan Penulis adalah agar tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat dibutuhkan oleh penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 15 September 2020

Penulis



Annisa Nabilla

NIM: 55118110043

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Rumusan Masalah	6
1.2.3 Batasan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
1.3.2.1 Manfaat Akademis	7
1.3.2.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	9
2.1.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	9
2.1.1.2 Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	10

2.1.2 Kepuasan Kerja.....	11
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	11
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	12
2.1.2.3 Dimensi Kepuasan Kerja.....	14
2.1.3 <i>Perceived Organizational Support</i>	15
2.1.3.1 Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i>	15
2.1.3.2 Faktor-Faktor <i>Perceived Organizational Support</i>	16
2.1.3.3 Dimensi <i>Perceived Organizational Support</i>	16
2.1.3.4 Indikator <i>Perceived Organizational Support</i>	17
2.1.4 Iklim Organisasi.....	18
2.1.4.1 Pengertian Iklim Organisasi.....	18
2.1.4.2 Dimensi Iklim Organisasi	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	24
2.4 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	25
2.5 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	26
2.6 Kerangka Pemikiran.....	28
2.7 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4 Sumber Data.....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.5.1 Alat Pengumpulan Data	34

3.5.2 Kuesioner	35
3.5.3 Instrumen Penelitian	35
3.6 Metode Analisis Data.....	35
3.6.1 Uji Validitas Instrumen.....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas Instrumen	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.3.1 Uji Normalitas	39
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	40
3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas	41
3.6.3 Teknik Pengujian Hipotesis	41
3.6.4.1 Uji F.....	42
3.6.4.2 Uji t.....	42
3.6.4.3 Koefisien Determinasi.....	43
3.6.5 Regresi Linear Berganda.....	43
3.6.6 Korelasi Antar Dimensi	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Perusahaan	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan	47
4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha.....	48
4.1.3 Sumber Daya.....	51
4.1.4 Tantangan Bisnis.....	52
4.1.5 Proses Bisnis	53
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....	58
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	60
4.3 Analisa dan Pembahasan.....	66
4.3.1 Uji Validitas	66
4.3.2 Uji Reliabilitas	70
4.3.3 Uji Normalitas.....	71

4.3.4 Uji Multikolinearitas	73
4.3.5 Uji Heteroskedasitas.....	74
4.3.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
4.3.6.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji f).....	76
4.3.6.2 Uji t	77
4.3.6.3 Uji <i>R Square</i>	80
4.3.7 Matriks Korelasi Antar Dimensi	81
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	84
4.4.1 Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB.....	85
4.4.2 Analisis Pengaruh POS terhadap OCB	85
4.4.3 Analisis Pengaruh Iklim Organisasi terhadap OCB.....	86
4.4.4 Analisis Pengaruh Simultan Kepuasan Kerja, POS, dan Iklim Organisasi terhadap OCB.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	101

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Turn Over</i> Tiga Tahun Terakhir Karyawan PT XYZ.....	3
Tabel 1.2 Data Prasurvey Sementara.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....	37
Tabel 3.3 Korelasi Antar Dimensi	46
Tabel 4.1 Distribusi Karyawan XYZ	59
Tabel 4.2 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja.....	61
Tabel 4.3 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	62
Tabel 4.4 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Iklim Organisasi ..	63
Tabel 4.5 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel OCB.....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Kepuasan Kerja.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Indikator Iklim Organisasi	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Indikator OCB.....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Variabel	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas Data	74
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji F OCB	76
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linear Berganda OCB	78
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi <i>R-Square</i> OCB.....	81
Tabel 4.16 Hasil Korelasi Antar Dimensi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kuesioner Sementara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> PT XYZ	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data	72
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas	75

