

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMUNIKASI
ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR***

(Studi pada Karyawan PT. Selamanya Sukses Abadi)

SKRIPSI



Nama : Wartikah
Nim : 43115110092

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMUNIKASI
ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR***

(Studi pada Karyawan PT. Selamanya Sukses Abadi)

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana
Jakarta



**Nama : Wartikah
NIM : 43115110092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Wartikah

NIM : 43115110092

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.

Jakarta, 12 Juli 2020



Wartikah

43115110092

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wartikah
Nim : 43115110092
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Tanggal Lulus Ujian : 14 Oktober 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Dr. Anik Hermining Sih, SE., MM

Tanggal : 29 Oktober 2020

Dekan

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.
Tanggal : 29 Oktober 2020

Ketua Pengaji

Viciwati, ST., M.Si

Tanggal : 28 Oktober 2020

Ketua Program Studi S1
Manajemen

Dr. Daru Asih, M.Si
Tanggal: 29 Oktober 2020

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komunikasi organisasi dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* PT.Selamanya Sukses Abadi. Objek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT.Selamanya Sukses Abadi. Penelitian ini dilakukan terhadap 50 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik sampel jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Komitmen organisasi berepengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, *organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

This study was to analyze the effect of job satisfaction, organizational communication and organizational commitment on organizational citizenship behavior in PT. Selamanya Sukses Abadi. The object of this research is the employees who work at PT. Selamanya Sukses Abadi. This research was conducted on 50 respondents using a quantitative descriptive approach. Determination of sample size using saturated sample technique, namely taking the entire population. Methods of data collection using a survey method, with the research instrument is a questionnaire. The approach used in this research is the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLS analysis tool. This study proves that job satisfaction has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Organizational communication has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior.

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Communication, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala hikmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kepuasan Kerja, Komunikasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior***”. Penulisan skripsi ini adalah syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Dr.Anik Herminingsih, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih., M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Nurul Komara, SE., MM selaku dosen tugas akhir
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.

6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan moral, serta memberikan banyak inspirasi yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal ini tepat waktu.
7. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Kepada teman-teman dan kakak senior yang sudah memberikan semangat dan ilmu dalam pembuatan skripsi ini

Jakarta, 12 Juli 2020

Wartikah
43115110092

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian..... | 7 |
| 1. Tujuan Penelitian | 7 |
| 2. Kontribusi Penelitian..... | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..... | 9 |
| A. Kajian Pustaka..... | 9 |
| 1. Manajemen Sumber Daya Manusia | 9 |
| a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 9 |
| b. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 10 |
| 2. Kepuasan Kerja | 13 |
| a. Pengertian Kepuasan Kerja | 13 |
| b. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja | 15 |
| c. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja | 16 |
| 3. Komunikasi Organisasi..... | 18 |
| a. Pengertian Komunikasi Organisasi | 18 |
| b. Tujuan Komunikasi Organisasi | 19 |
| c. Fungsi Komunikasi Organisasi..... | 19 |

| | |
|---|-----------|
| d. Dimensi dan Indikator Komunikasi Organisasi | 21 |
| 4. Komitmen Organisasi | 23 |
| a. Pengertian Komitmen Organisasi | 23 |
| b. Tujuan dan Manfaat Komitmen Organisasi..... | 24 |
| c. Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi | 26 |
| d. Faktor-Faktor Komitmen Organisasi..... | 27 |
| 5. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 27 |
| a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 27 |
| b. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 28 |
| c. Faktor-Faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 32 |
| d. Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> | 33 |
| B. Penelitian Terdahulu | 35 |
| C. Pengembangan Hipotesis..... | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 45 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 45 |
| B. Desain Penelitian | 45 |
| C. Operasional Variabel | 46 |
| 1. Pengertian Variabel | 46 |
| 2. Operasional Variabel..... | 48 |
| D. Skala Pengukuran | 51 |
| E. Populasi dan Sampel..... | 51 |
| 1. Populasi Penelitian | 51 |
| 2. Sampel Penelitian..... | 52 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| G. Metode Analisis | 53 |
| 1. Analisis Deskriptif | 53 |
| 2. Uji Instrumen | 54 |
| 3. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)..... | 55 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 60 |
| A. Gambar Umum Perusahaan | 60 |

| | | |
|-----------------------|---|-----------|
| B. | Statistik Deskriptif..... | 60 |
| 1. | Karakteristik Responden..... | 60 |
| 2. | Deskripsi Variabel | 63 |
| C. | Hasil Uji Kualitas Data..... | 68 |
| 1. | Evaluasi <i>Measurement (outer) Model</i> | 68 |
| a. | Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> | 68 |
| b. | Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> | 73 |
| c. | Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> | 75 |
| 2. | Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 76 |
| a. | Hasil Pengujian Nilai R-Square..... | 77 |
| b. | Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i> | 77 |
| c. | Nilai <i>Goodness of Fit</i> (Gof)..... | 78 |
| d. | Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefesien Jalur) | 79 |
| D. | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 80 |
| 1. | Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship</i> | 80 |
| 2. | Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship</i> | 81 |
| 3. | Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship</i> | 82 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 83 |
| A. | Kesimpulan..... | 83 |
| B. | Saran..... | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 86 |
| LAMPIRAN | | 90 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1.1 | Absensi Karyawan PT Selamanya Sukses Abadi (Periode Desember 2018 - Februari 2019) | 2 |
| 1.2 | Rekapitulasi Hasil Pra Survey Karyawan | 3 |
| 2.1 | Penelitian Terdahulu | 35 |
| 3.1 | Operasional Variabel Kepuasan Kerja | 48 |
| 3.2 | Operasionalisasi Variabel Komunikasi Organisasi | 49 |
| 3.3 | Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi | 49 |
| 3.4 | Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 50 |
| 3.5 | Skala Likert | 51 |
| 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 61 |
| 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 61 |
| 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 62 |
| 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja | 63 |
| 4.5 | Uji Deskripsi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja..... | 64 |
| 4.6 | Uji Deskripsi Jawaban Kuesioner Variabel Komunikasi Organisasi... <td style="text-align: right;">65</td> | 65 |
| 4.7 | Uji Deskripsi Jawaban Kuesioner Variabel Komitmen Organisasi..... | 66 |
| 4.8 | Uji Deskripsi Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 67 |
| 4.9 | Hasil Pengujian <i>Convergent validity</i> | 69 |
| 4.10 | Hasil Algoritma <i>Convergent validity</i> (modifikasi)..... | 71 |
| 4.11 | Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i> | 73 |
| 4.12 | Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity - Fornell Larcker Criterion</i> | 75 |
| 4.13 | Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 75 |
| 4.14 | Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> | 76 |
| 4.15 | Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> | 76 |
| 4.16 | Nilai R ² Variabel Endogen | 77 |
| 4.17 | Hasil Pengujian Hipotesis | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul | Halaman |
|---------------|--|----------------|
| 2.1 | Kerangka Konseptual | 44 |
| 4.1 | Hasil Algortima PLS | 70 |
| 4.2 | Hasil Algoritma PLS (modifikasi) | 72 |
| 4.3 | Hasil Uji <i>Boostrapping</i> | 80 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiram | Judul | Halaman |
|-----------------|-------------------------------|----------------|
| 1 | Kuesioner | 90 |
| 2 | Hasil Kuesioner..... | 96 |
| 3 | Karakteristik Responden | 104 |
| 4. | Output PLS..... | 105 |
| 5. | Chart..... | 112 |