

PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI
DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
(Studi kasus pada Karyawan PT. ISS Indonesia Mercu Buana Meruya)



Nama : Agustinus Winarno
NIM : 43116110143

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

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI
DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
(Studi kasus pada Karyawan PT. ISS Indonesia Mercu Buana Meruya)**

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



Nama : Agustinus Winarno
NIM : 43116110143

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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agustinus Winarno

NIM : 43116110143

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, Juli 2020



Agustinus Winarno

43116110143

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agustinus Winarno
NIM : 43116110143
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (studi kasus pada karyawan PT. ISS Indonesia Mercu Buana Meruya).
Tanggal Lulus Ujian : 11 Nopember 2020

Disahkan oleh :

Pembimbing,



Dr. Mafizatun Nurhayati, SE., MM.

Tanggal : 16 Nopember 2020

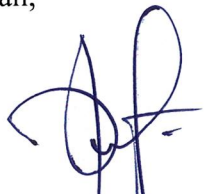
Ketua Penguji,



Tri Wahyono, SE., MM.

Tanggal : 16 Nopember 2020

Dekan,



Dr. Harnovinsah, AK., M.Si., CA., CIPAS

Tanggal : 25-11-2020

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal : 25-11-2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan persepsi dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Seluruh karyawan PT. ISS Indonesia Mercuru Buana Meruya yang berjumlah 90 orang digunakan sebagai sampel, sehingga dihitung berdasarkan rumus sampel jenuh. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan Partial Least Square. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kata kunci : Kepuasan kerja, komitmen organisasi, Persepsi dukungan organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Karyawan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of job satisfaction, organizational commitment and perceived organizational support for Organizational Citizenship Behavior (OCB). All employees of PT. ISS Indonesia Mercuru Buana Meruya, amounting to 90 people is used as a sample, so it is calculated based on the saturated sample formula. Data collection methods using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. Data analysis method uses Partial Least Square. This study proves that job satisfaction has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Organizational commitment has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Perception of organizational support has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment, perceived organizational support, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employees.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, studi kasus pada karyawan PT. ISS Indonesia Mercu Buana Meruya”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Mafizatun Nurhayati, SE.,MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari saran, masukan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan berterima kasih pada semua pihak yang telah bersedia membantu penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, AK., M.Si., CA., CIPAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Mafizatun Nurhayati, SE.,MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Suprpto, SP., M.Si. selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan akademik selama menempuh studi di Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.

7. Teman-teman Program Studi Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2016.
8. Seluruh karyawan PT. ISS Indonesia Mercu Buana Meruya yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Seluruh anggota keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis mengharapkan berbagai bentuk saran, masukan maupun kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan, dan kekurangan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Tangerang, Juli 2020

Agustinus Winarno

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	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
B. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	13
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	13
2. Faktor-faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	15
3. Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	16
C. Kepuasan Kerja	17
1. Pengertian Kepuasan Kerja	17
2. Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	19
3. Dimensi dan Indikator Disiplin Kerja Kepuasan Kerja	21

D. Komitmen Organisasi.....	22
1. Pengertian Komitmen Organisasi.....	22
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	23
3. Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi.....	25
E. Persepsi Dukungan Organisasi.....	26
1. Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi.....	26
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Dukungan Organisasi.....	29
3. Dimensi dan Indikator Persepsi Dukungan Organisasi.....	31
F. Penelitian Terdahulu.....	33
G. Pengembangan Hipotesis.....	36
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB.....	36
2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap OCB.....	37
3. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap OCB.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat penelitian.....	41
B. Desain Penelitian.....	41
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	41
1. Definisi Variabel.....	42
2. Operasional Variabel.....	45
D. Skala Pengukuran.....	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
1. Populasi.....	48
2. Sampel.....	48
F. Metode Pengumpulan Data.....	49
G. Metode Analisis Data.....	49
1. Deskriptif Responden.....	49
2. Deskripsi Variabel.....	49
3. SEM-PLS (<i>Structural Equation Modelling-Smart Partial</i>).....	

<i>Least</i>).....	50
4. Analisis <i>Partial Least Square</i>	51
1. Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
2. Menguji Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>).....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis dan Deskripsi	57
1. Gambaran Umum Perusahaan	57
2. Deskriptif Responden	58
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	60
3. Deskriptif Variabel	61
a. Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	62
b. Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	65
c. Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi.....	67
d. Deskriptif Variabel Persepsi Dukungan Organisasi.....	68
B. Analisis Partial Least Square (SEM-PLS1)	73
1. Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>).....	73
a. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	73
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	76
c. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	78
2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	79
a. Hasil Pengujian Nilai R-square.....	80
b. Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	80
c. Nilai <i>Goodness of Fit Model</i>	81
d. Hasil Pengujian Hipotesis	82
C. Pembahasan Hasil Penelitian	83
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	83
2. Pengaruh Komitmen Organisasi Kerja terhadap	

<i>Organizational Citizenship Behavior(OCB)</i>	84
3. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior(OCB)</i>	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	----

LAMPIRAN	94
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Hasil Pra Riset.....	4
2.1	Penelitian terdahulu.....	33
3.1	Operasional Variabel.....	45
3.2	Skor jawaban skala likert	47
3.3	Skor penilaian responden	50
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	60
4.5	Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden	61
4.6	Deskriptif Variabel <i>Organisasi Citizenship Behavior</i> (OCB)	62
4.7	Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	66
4.8	Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi.....	67
4.9	Deskriptif Variabel Persepsi Dukungan Organisasi.....	69
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	73
4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	75
4.12	<i>Discriminant Validity</i>	76
4.13	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extraced</i> (AVE).....	77
4.14	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	79
4.15	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	79
4.16	Nilai R ² Variabel Endogen	80
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	40
4.1	Hasil Algoritma PLS	75
4.2	Hasil Uji Bootstrapping	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Pra-Survei	96
2.	Hasil Kuesioner	102
3.	Karakteristik Responden	119
4.	Hasil Output PLS	120
5.	Chart.....	125