

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI  
DAN MOTIVASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(Studi Pada Karyawan di PT. Bank BJB)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Nama : Riyanti

Nim : 43117120254

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI  
DAN MOTIVASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(Studi Pada Karyawan di PT. Bank BJB)**

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



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Nama : Riyanti

Nim : 43117120254

**PROGRAM STUDI MENAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riyanti  
NIM : 43117120254  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN  
MOTIVASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR  
(Studi pada karyawan di PT. Bank BJB)  
Tanggal Sidang : 16 Maret 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi SI Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 03221143



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riyanti  
NIM : 43117120254  
Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apa bila 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 plagiarisma (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta 16 Maret 2022



Riyanti

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi pada karyawan di PT. Bank BJB)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan semangat kepada penulis.
5. Seluruh dosen dan staf program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga kita dapat mewujudkan cita-cita kita.
7. Yang tercinta kedua orang tua saya, Bpk Ahmadi & Ibu Partinah, Kakak dan adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada hentinya kepada penulis.
8. Seluruh karyawan PT. Bank BJB dan Pimpinan Divisi korporasi & Komersial Bpk Dicky syahbandinata atas dukungan dan motivasinya untuk belajar dan terus belajar hal baru.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, 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 kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 15 Februari 2022

Riyanti

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL SKRIPSI</b> .....	i
<b>JUDUL SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Kontribusi Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	17
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..	17
b. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	18
c. Motif Yang Mendasari <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	21
d. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	22

3.	Kepuasan Kerja .....	23
a.	Pengertian Kepuasan Kerja .....	23
b.	Komponen Kepuasan Kerja .....	24
c.	Dimensi-Dimensi Kepuasan Kerja.....	26
4.	Komitmen Organisasi.....	27
a.	Definisi Komitmen Organisasi.....	27
b.	Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi .....	27
c.	Dimensi Komitmen Organisasi .....	28
5.	Motivasi.....	29
a.	Pengertian Motivasi .....	29
b.	Tujuan Motivasi .....	30
c.	Bentuk Motivasi .....	30
d.	Dimensi Motivasi .....	31
B.	Penelitian Terdahulu .....	32
C.	Kerangka Penelitian .....	39
D.	Pengembangan Hipotesis .....	39
1.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB.....	40
2.	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap OCB .....	41
3.	Pengaruh Motivasi Terhadap OCB .....	41
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
B.	Desain Penelitian.....	43
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	43
D.	Populasi dan Sampel .....	47
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	48
F.	Skala Pengukuran Variabel .....	48
G.	Metode Analisis Data.....	49
1.	Statistik Deskriptif .....	49
2.	Struktural Model .....	49
3.	Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ).....	51



4. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	54
5. Pengujian Hipotesis.....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	57
1. Bank BJB .....	57
2. Visi dan Misi Bank BJB.....	57
3. Etika Perusahaan Bank BJB.....	58
B. Analisis Deskriptif .....	60
1. Deskripsi Responden.....	60
1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
1.2 Berdasarkan Usia .....	61
1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	62
1.4 Berdasarkan Pendapatan Bulanan .....	62
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	63
2.1 Kepuasan Kerja .....	63
2.2 Komitmen Organisasi.....	64
2.3 Motivasi.....	65
2.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	66
C. Analisis Data .....	68
1. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	68
a. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	68
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> .....	71
c. Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	72
2. Pengujian Model Struktural Atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> )..	73
a. Hasil Pengujian Nilai R-square .....	73
b. Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i> .....	74
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur) .....	74
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	77

1. Pengaruh Kepuasan Kerja Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	77
2. Pengaruh Komitmen Organisasi Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	78
3. Pengaruh Motivasi Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	78
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	80
A. Simpulan .....	80
B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	84
<b>LAMPIRAN</b> .....	91

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Kinerja Bank di Indonesia Tahun 2018.....	5
1.2	Target PT Bank BJB.....	6
1.3	Data Absensi Karyawan PT Bank BJB Tahun 2020.....	9
1.4	Data Pra Survey Variabel OCB pada Karyawan PT Bank BJB.....	10
1.5	Data Pra Survey pada Karyawan PT Bank BJB.....	11
2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
3.1	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.2	Instrumen Pengukuran Skala Likert.....	49
4.1	Pertanyaan Saringan.....	60
4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.3	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.4	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	62
4.5	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan.....	62
4.6	Deskriptif Kepuasan Kerja.....	63
4.7	Deskriptif Komitmen Organisasi.....	64
4.8	Deskriptif Motivasi.....	66
4.9	Deskriptif Organizational Citizenship Behavior.....	67
4.10	Hasil Pengujian Convergent Validity.....	68
4.11	Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings).....	71
4.12	Hasil Pengujian AVE.....	72
4.13	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	73
4.14	Hasil Pengujian R-Square.....	73
4.15	Hasil Pengujian Hipotesis.....	75

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Konseptual .....	39
4.1	Corporate Value Bank BJB .....	58
4.2	Hasil Algoritma PLS .....	70
4.3	Hasil Uji Bootstrapping .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuesioner Penelitian.....	91
2	Tabulasi Data Responden .....	95
3	Hasil Pengujian Convergent Validity .....	97
4	Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings) .....	99
5	Hasil Pengujian AVE.....	99
6	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	100
7	Hasil Pengujian R-Square .....	100
8	Hasil Pengujian Hipotesis .....	100
9	Hasil Uji Bootstrapping .....	101