

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH *PROCEDURAL JUSTICE* DAN
ORGANIZATIONAL COMMITMENT TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)
DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATING*
MODELLING (SEM)
(Studi Kasus : Divisi *Contact Center* PT. Lintasarta)**

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat dalam
mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun oleh:

Nama : Muhamad Khairusy Syakarino

Nim : 41616110115

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Khairusy Syakarino
NIM : 41616110115
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Procedural Justice* Dan *Organizational Commitment* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Dan Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Metode *Structural Equating Modelling* (SEM)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari ditemukan bukti bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Penulis



Muhamad Khairusy Syakarino

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *PROCEDURAL JUSTICE* DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATING MODELLING* (SEM)
(Studi Kasus : Divisi *Contact Center* PT. Lintasarta)**



Disusun Oleh :

Nama : Muhamad Khairusy Syakarino

NIM : 41616110115

Program Studi : Teknik Industri

MERCU BUANA

Dosen Pembimbing,

(Diah Utami, ST, MT)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri

(Dr. Alfa Firdaus ST, MT)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya serta kesehatan yang dilimpahkan pada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan laporan kerja praktik ini yang berjudul **“Pengaruh *Procedural Justice Dan Organizational Commitment Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Dan Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Metode Structural Equating Modelling (SEM)*”**.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak maka skripsi ini akan sulit diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pak Dr. Harwikarya, MT selaku Rektor Universitas Mercubuana.
2. Pak Dr. Ir. Mawardi Amin, MT selaku Dekan Teknik Universitas Mercubuana.
3. Pak Dr. Alfa Firdaus, ST, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Mercubuana.
4. Pak Selamat Riadi, ST, MT selaku Sekprodi Teknik Industri Mercubuana yang telah memberi solusi dalam pengerjaan tugas akhir.
5. Bu Diah Utami, ST, MT sebagai pembimbing tugas akhir yang telah memberikan masukan dan nasehat dalam penyusunan laporan tugas akhir.
6. Seluruh dosen, karyawan dan karyawan Universitas Mercubuana yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan.
7. Kepada rekan kerja yang membantu dalam pengumpulan data.
8. Ibu dan keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan untuk penulis dalam segala hal.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar terciptanya laporan yang lebih baik lagi kedepannya.

Jakarta, 24 Agustus 2022

Muhamad Khairusy Syakarino

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep dan Teori.....	10
2.1.1 Kepuasan Kerja.....	10
2.1.2 Procedural Justice	13
2.1.3 Organizational Commitment.....	15
2.1.4 Organizational Citizenship Behavior	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	26
3.2.1 Variabel Penelitian.....	27
3.2.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	32

3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data	33
3.5	Langkah-Langkah Penelitian	37
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		38
4.1	Pengumpulan Data	38
4.1.1	Sejarah PT. Aplikanusa Lintasarta.....	38
4.1.2	Visi dan Misi PT. Aplikanusa Lintasarta	40
4.2	Pengolahan Data	40
4.2.1	Karakteristik Responden	40
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
4.2.3	Spesifikasi Model PLS.....	45
4.2.4	Pengujian Outer Model.....	46
4.2.5	Pengujian Inner Model.....	53
4.2.6	Pengujian Hipotesis.....	58
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		61
5.1	Karakteristik Responden.....	61
5.2	Pengaruh Konstruk First Order terhadap Konstruk Laten	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		67
6.1	Kesimpulan	67
6.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	27
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja	42
Tabel 4. 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	48
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	50
Tabel 4. 7 <i>Cross Loading Indikator</i>	50
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>SRMR</i>	52
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung dalam <i>Inner Model</i>	53
Tabel 4. 11 Hasil analisis <i>effect size</i> (f^2)	56
Tabel 4. 12 Hasil analisis <i>effect size</i> (R^2).....	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3. 1 Penerapan Kerangka Pemikiran Model SEM	36
Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Gambar 4. 3 Spesifikasi Model PLS	46
Gambar 4. 4 Hasil Estimasi Model PLS Dengan Teknik Algorithm.....	47
Gambar 4. 5 Hasil Inner Model Pengujian Pengaruh Langsung.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	72
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner	76
Lampiran 3 Hasil Analisis PLS – Outer Model	78
Lampiran 4 Hasil Analisis PLS – Inner Model	82

