



**Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen organisasional dan
Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour
(OCB) pada PT Pos Indonesia (Cabang Jakarta Pusat)**

TESIS

DESY NURJAYANTI

55120110156

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



**Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen organisasional dan
Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour
(OCB) pada PT Pos Indonesia (Cabang Jakarta Pusat)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

DESY NURJAYANTI

55120110156

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen organisasional dan Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pada PT Pos Indonesia (Cabang Jakarta Pusat)

Bentuk Tesis : Penelitian kuantitatif

Nama : Desy Nurjayanti

NIM : 55120110156

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Setyo Riyanto, S.E., M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M.)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

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

Nama : Desy Nurjayanti
NIM : 55120110156
Program : Magister Manajemen

Dengan judul "Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen organisasional dan Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pada PT Pos Indonesia (Cabang Jakarta Pusat)" telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 05/07/2022, didapatkan nilai persentase sebesar 22%.

Jakarta, 22 Juli 2022

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen organisasional dan Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pada PT Pos Indonesia (Cabang Jakarta Pusat)

Bentuk Tesis : Penelitian kuantitatif

Nama : Desy Nurjayanti

NIM : 55120110156

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

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, Date

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp is from PT Pos Indonesia and contains the text 'PT POS INDONESIA' and '1695647'. The signature is written in a cursive style.

(Desy Nurjayanti)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: “Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen organisasional dan Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pada PT Pos Indonesia (Cabang Jakarta Pusat)”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Terselesaikannya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada Dr. Setyo Riyanto, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing dan kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan kontribusi dalam karya ilmiah ini:

1. Dr. Harwikarya, M.T. selaku Plt Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan selaku Dosen Penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
4. Dr. Chaerudin, M.M., selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen serta rekan-rekan Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
6. Keluarga, karyawan PT Pos Indonesia (Cabang Jakarta Pusat) dan semua pihak atas bantuan serta dukungannya.

Semoga tesis ini dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca. Saya sangat mengharapkan masukan dari pembaca demi kesempurnaan tesis ini.

Jakarta, 27 Juli 2022

Desy Nurjayanti

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1. Kepuasan Kerja.....	10
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja	10
2.1.1.2. Faktor-faktor Kepuasan Kerja	11
2.1.1.3. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja.....	11
2.1.2. Komitmen organisasional	13
2.1.2.1. Pengertian komitmen organisasional.....	13
2.1.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional.....	14
2.1.2.3. Dimensi dan Indikator Komitmen organisasional	14
2.1.3. Kompensasi.....	15
2.1.3.1. Pengertian Kompensasi	15
2.1.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompensasi	16
2.1.3.3. Dimensi dan Indikator Kompensasi	18
2.1.4. Organizational Citizenship Behaviour (OCB).....	19
2.1.4.1. Pengertian Organizational Citizenship Behaviour (OCB).....	19
2.1.4.2. Dimensi dan indikator Organizational Citizenship Behaviour.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.4. Pengembangan Hipotesis	26
2.4. Kerangka Pemikiran	29

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Design Penelitian.....	30
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	30
3.3. Populasi dan Sampel	32
3.4. Metode Pengumpulan Data	33
3.5. Metode Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Perusahaan	38
4.1.1. Sejarah Perusahaan	38
4.1.2. Ruang Lingkup dan Bidang Usaha	40
4.1.3. Sumber Daya.....	40
4.1.4. Tantangan Bisnis.....	41
4.1.5. Kegiatan Bisnis	41
4.2. Hasil Penelitian	41
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	44
4.3. Analisa dan Pembahasan	49
4.3.1. Pengujian Model Measurement (Outer Model)	49
a. Hasil Pengujian Convergent Validity.....	49
b. Hasil Pengujian Discriminant Validity	53
c. Hasil Pengujian Composite Reliability	55
4.3.2. Pengujian Struktural Model (Inner Model).....	56
a. Hasil Pengujian R-square	56
b. Hasil Pengujian Goodness of Fit Model	57
c. Hasil Pengujian Hipotesis	58
4.4. Pembahasan Uji Hipotesis.....	60
4.4.1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap organizational citizenship behaviour	60
4.4.2. Pengaruh Komitmen organisasional Terhadap organizational citizenship behaviour	61
4.4.3. Pengaruh Kompensasi Terhadap organizational citizenship behaviour	61

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kuesioner Sementara Kepuasan Kerja PT Pos Indonesia.....	5
Tabel 1.2. Data Kuesioner Sementara Komitmen organisasional PT Pos Indonesia	6
Tabel 1.3. Data Kuesioner Sementara Kepuasan Kerja PT Pos Indonesia	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1. Definisi dan Operasionalisasi variabel.....	30
Tabel 4.1. Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2. Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.3. Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan.....	43
Tabel 4.4. Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja	44
Tabel 4.5. Deskriptif Kepuasan Kerja.....	45
Tabel 4.6. Deskriptif Komitmen organisasional	46
Tabel 4.7. Deskriptif Kompensasi.....	47
Tabel 4. 8. Deskriptif Organizational Citizenship Behaviour.....	48
Tabel 4. 9. Nilai Outer Loading pada olah data SmartPLS tahap 1	50
Tabel 4. 10. Nilai Outer Loading pada olah data SmartPLS tahap 2	52
Tabel 4.11. Nilai Cross Loading dari Setiap Variabel dan Konstruk Model Penelitian	54
Tabel 4. 12. Nilai Average Variance Extracted (AVE) model.....	55
Tabel 4. 13. Nilai Composite Reliability dari Model Penelitian.....	56
Tabel 4. 14. Nilai R Square (R^2)	57
Tabel 4. 15. Nilai Predictive Relevance (Q^2).....	58
Tabel 4. 16. Nilai Hasil Uji Hipotesis.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Transaksi E-commerce, 2017-2022.....	2
Gambar 1.2. Data Jasa Ekspedisi pilihan konsumen saat belanja online.....	2
Gambar 1.3. Data Pendapatan Pos Indonesia Cabang Jakarta Pusat	4
Gambar 2.1.Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1.Diagram Model Penelitian	36
Gambar 4. 1. Logo Pos Indonesia.....	39
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia cabang Jakarta Pusat	40
Gambar 4. 3. Diagram hasil olah data SmartPLS Tahap 1	50
Gambar 4. 4. Diagram hasil olah data SmartPLS Tahap 2	52
Gambar 4. 5. Diagram hasil olah data Bootstrapping SmartPLS.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner	70
Hasil Olah Data SmartPLS 3.2.9.....	74
Jawaban Responden	78
Daftar Riwayat Hidup	79
Surat Ijin Penelitian	80