

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI,
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR***

(Studi Kasus Pada Pegawai PT. Reycom Document Solusi)

SKRIPSI



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

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI,
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR***

(Studi Kasus Pada Pegawai PT. Reycom Document Solusi)

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



Nama : Bunga Jelita Tanjung

NIM 43117110431

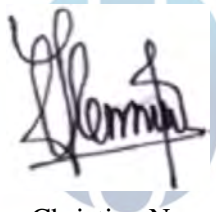
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bunga Jelita Tanjung
NIM : 43117110431
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour
Tanggal Sidang : 26 Oktober 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 1222007



Please Scan QRCode
to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bunga Jelita Tanjung

Nim : 43117110431

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.

Jakarta, 26 Oktober 2022



Bunga Jelita Tanjung

NIM: 43117110431

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Reycom Document Solusi. Populasi dan Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 80 karyawan menggunakan sampel jenuh, Metode penarikan sampel menggunakan *sampling jenuh*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan pendekatan kuantitatif dan pengujian hipotesis, sedangkan metode analisis data menggunakan Parial Least Square. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, *Organizational Citizenship Behaviour*



ABSTRACT

This study aims to test and analyze the effect of job satisfaction, organizational commitment, and work environment on Organizational Citizenship Behavior in PT. Reycom Document Solutions. The population and sample used were as many as 80 employees using saturated samples, the sampling method using saturated sampling. The data collection technique uses a questionnaire with a quantitative approach and hypothesis testing, while the data analysis method uses Parial Least Square. This research proves that job satisfaction has a significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior. Organizational Commitment has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. The work environment has a significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: Job Satisfaction, Commitment Organizational, Work Environment, Organizational Citizenship Behaviour.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Studi Kasus Pada Pegawai PT. Reycom Document Solusi)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM., selaku dosen pembimbing di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana, Jakarta yang telah memberikan arahan, saran, dan kritik kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M.Eng., 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. Ibu Lisnawati Saragih, SE, MM., selaku Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan materi, waktu dan pembelajaran yang bermanfaat untuk kelancaran mata kuliah ini.
5. Orang Tua Saya dan juga keluarga saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan melalui do'a yang dipanjatkan setiap hari sehingga saya terus termotivasi dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya yang juga ikut memberikan dorongan, bantuan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

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 kritik 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 hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 26 Oktober 2022



Bunga Jelita Tanjung

43117110431

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2. <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	16
3. Kepuasan Kerja	19
4. Komitmen Organisasi	24
5. Lingkungan Kerja.....	26
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Pengembangan Hipotesis.....	36
D. Kerangka Konseptual.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
B. Desain Penelitian	40
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	41

1. Definisi Variabel	41
2. Operasionalisasi Variabel	42
D. Skala Pengukuran Variabel	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian	49
1. Populasi.....	49
2. Sampel	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Metode Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
B. Analisis Deskriptif Responden	56
1. Deskripsi Responden	57
2. Deskripsi Variabel	62
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	69
1. Evaluasi Measurement (Outer Model).....	69
2. <i>Evaluasi Model Struktural (Inner Model)</i>	78
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i>	82
2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i>	82
3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i> ..	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kinerja PT. Reycom Document Solution	3
Tabel 1.2 Laporan Kehadiran Karyawan	4
Tabel 1.3 Pra-Survey	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	42
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja.....	44
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Komitmen Kerja	45
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Lingkungan Kerja	46
Tabel 3.5 Skala Penelitian Kuesioner	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	60
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Besarnya Pendapatan.....	61
Tabel 4.7 Variabel Kepuasan Kerja.....	62
Tabel 4.8 Variabel Komitmen Organisasi.....	64
Tabel 4.9 Variabel Lingkungan Kerja.....	65
Tabel 4.10 Variabel <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB)	67
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	70
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	72
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Formel Larcker Criterium</i>) ..	74
Tabel 4.14 Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>)	75
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	76
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	77
Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Cronbach Alpha</i>	77
Tabel 4.18 Nilai <i>R-Square</i>	78
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	57
Gambar 4.2 Proses Bussines PT. Reycom Document Solusi.....	58
Gambar 4.3 Hasil Algorithm PLS.....	71
Gambar 4.4 Hasil Algorithm PLS (Modifikasi)	73
Gambar 4.5 Hasil Uji Boostrapping.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden	95
Lampiran 2 Kuesioner <i>Organization Citizenship Behavior</i>	96
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan Kerja	96
Lampiran 4 Kuesioner Komitmen Organisasi	97
Lampiran 5 Kuesioner Lingkungan Kerja	98
Lampiran 6 Hasil Rekapitulasi Data Responden	99
Lampiran 7 Hasil Jawaban Responden atas Kuesioner <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	104
Lampiran 8 Hasil Jawaban Responden Atas Kuesioner Kepuasan Kerja	106
Lampiran 9 Hasil Jawaban Responden Atas Kuesioner Komitmen Organisasi ..	108
Lampiran 10 Hasil Jawaban Responden Atas Kuesioner Lingkungan Kerja	110
Lampiran 11 Hasil Pengolahan Data Statistik Deskriptif (Mean, Median, Min, Max, Standar Deviation)	112
Lampiran 12 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	114
Lampiran 13 Hasil Algorithm PLS	115
Lampiran 14 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	116
Lampiran 15 Hasil Algorithm PLS (Modifikasi)	117
Lampiran 16 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Formel Larcker Criterium)</i>	117
Lampiran 17 Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	118
Lampiran 18 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	119
Lampiran 19 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	119
Lampiran 20 Hasil Pengujian <i>Cronbach Alpha</i>	119
Lampiran 21 Nilai <i>R-Square</i>	120
Lampiran 22 Hasil Pengujian Hipotesis	120
Lampiran 23 Hasil Uji Bootstrapping	120