



**PENGARUH KEPUASAN KERJA,
KOMITMEN ORGANISASI DAN
KEPEMIMPINAN TERHADAP ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN BANK BRI
KANTOR CABANG YOGYAKARTA CIK DITIRO**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**OLEH
AULIA SYAFLINURSYAH
55118110036**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

ABSTRACT

Organizational citizenship behavior is important for the success of an organization because basically organizations cannot directly anticipate and improve all behavior in organizations simply by relying on formally instructed job descriptions. This study aims to examine and analyze the effect of job satisfaction, organizational commitment, and leadership on organizational citizenship behavior of BRI employees in Yogyakarta. The study used a quantitative approach with multiple linear regression quantitative analysis methods using SPSS 25.0. The number of samples taken in this study was 83 respondents using the saturated sampling method. Research result shows that (1) there is an effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior, (2) there is an effect of organizational commitment on organizational citizenship behavior, (3) there is an effect of leadership on organizational citizenship behavior, (4) there is an effect of job satisfaction, organizational commitment, and leadership on organizational citizenship behavior simultaneously.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, leadership, organizational citizenship behavior



ABSTRAK

Organizational citizenship behavior adalah hal yang penting bagi kesuksesan sebuah organisasi karena pada dasarnya organisasi tidak dapat mengantisipasi dan memperbaiki secara langsung seluruh perilaku di organisasi hanya dengan mengandalkan deskripsi kerja yang telah diinstruksikan secara formal saja. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian dan melakukan analisa terhadap kepuasan kerja, komitmen organisais, dan kepemimpinan terhadap organization citizenship behavior karyawan Bank BRI Kantor Cabang Yogyakarta Cik Ditiro. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan cara atau pendekatan kuantitatif dengan metode analisis kuantitatif regresi linier berganda menggunakan tool SPSS 25.0. Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebesar 83 responden dengan menggunakan metode sampling jenuh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior(OCB), komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB), kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dan kepuasan kerja serta komitmen organisasi, dan kepemimpinan secara simultan berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior (OCB)

Kata kunci: kepuasan kerja, komitmen organisasi, Kepemimpinan
organizational citizenship behavior (OCB)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan BRI KC Yogyakarta Cik Ditiro

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Aulia Syaflinursyah

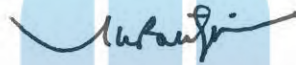
NIM : 55118110036

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2020

Menyetujui

Pembimbing,



Dr. Nur Aktif Budiono, MM

Direktur Program Pascasarjana,

Ketua Program Studi Magister Manajemen,



Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus



Dudi Permana, Ph.D.

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Aulia Syaflinursyah
NIM : 55118110036
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan BRI KC Yogyakarta Cik Ditiro”

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan system Turnitin pada tanggal 07/08/2020, didapatkan nilai persentase sebesar 27 %.

Jakarta, 07 Agustus 2020
Administrator Turnitin

AriePangudi,A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan BRI KC Yogyakarta Cik Ditiro

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Aulia Syaflinursyah

NIM : 55118110036

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2020

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 jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2020



Aulia Syaflinursyah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: **PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZEN SHIP BEHAVIOR KARYAWAN BANK BRI KANTOR CABANG YOGYAKARTA CIK DITIRO**. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :


1. Bapak Prof. Dr. Ing Musdrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta.
2. Bapak Dudi Permana Ph.D selaku Ketua Proqram Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta.
3. Bapak Dr. Irving Luntungan selaku Ketua Dosen Penguji Sidang Akhir.
4. Bapak. Dr. Mafizatun Nurhayati., MM selaku Dosen Penguji pada Sidang Seminar Hasil dan Sidang Akhir.
5. Dr. Nur Aktif Budiono, MM selaku Dosen Pembimbing Tesis.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa tiada henti sehingga penulis selalu diberikan kemudahan dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Kepada Staf Administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta, dan rekan-rekan yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung terhadap penyelesaian Tesis ini.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
PERNYATAAN KARYA SENDIRI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Perumusan Masalah.....	8
1.2.3 Batasan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13

2.1.1.1	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
2.1.1.2	Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	15
2.1.1.3	Faktor Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
2.1.1.4	Pengukuran <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18
2.1.2	Kepuasan Kerja	
2.1.2.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	20
2.1.2.2	Dimensi Kepuasan Kerja.....	22
2.1.2.3	Faktor mempengaruhi kepuasan kerja.....	24
2.1.2.4	Pengukuran Kepuasan Kerja.....	24
2.1.3	Komitmen Organisasi	
2.1.3.1	Pengertian Komitmen Organisasi.....	26
2.1.3.2	Dimensi Komitmen Organisasi.....	28
2.1.3.3	Faktor Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	29
2.1.4	Kepemimpinan	
2.1.4.1	Pengertian Kepemimpinan.....	30
2.1.4.2	Dimensi Kepemimpinan.....	31
2.2	Penelitian Terdahulu.....	32
2.3	Kerangka Pemikiran.....	36
2.4	Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Definisi Variabel dan Operasional	
3.2.1	Definisi Variabel.....	39
3.2.2	Definisi Operasional.....	39

3.3 Teknik Pengumpulan Data	
3.3.1 Sumber Data.....	45
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.4 Populasi dan Metode Sampling	
3.4.1 Metode Analisis.....	47
3.4.1.1 Uji Validitas Instrumen.....	49
3.4.1.2 Uji Reabilitas Instrumen.....	51
3.4.1.3 Uji Normalitas.....	52
3.4.1.4 Uji Multikolinieritas.....	49
3.4.1.5 Uji Heterokedastisitas.....	49
3.4.1.6 Uji Fit Model.....	50
3.4.2 Pengujian Hipotesis.....	51
3.4.2.1 Uji T.....	51
3.4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.4.2.3 Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	56
 UNIVERSITAS MERCU BUANA	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	59
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	59
4.1.2 Ruang Lingkup Kegiatan Usaha.....	60
4.1.3 Sumber Daya Perusahaan.....	62
4.1.4 Tantangan Bisnis Perusahaan.....	63
4.1.5 Proses Bisnis Perusahaan.....	64
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Hasil Deskriptif Responden.....	65

4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	66
4.3 Analisis dan Pembahasan		
4.3.1	Uji Validitas.....	71
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	74
4.3.3	Uji Normalitas.....	75
4.3.4	Uji Multikolinearitas.....	77
4.3.5	Uji Autokorelasi.....	77
4.3.6	Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.3.7	Analisis Regresi Liner Berganda.....	78
4.3.7.1	<i>R</i> Square.....	78
4.3.7.2	Uji Signifikansi Simultan (<i>Uji f</i>).....	79
4.3.8	Pengujian Hipotesis.....	80
4.3.9	Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	82
4.4	Pembahasan Sesuai Hipotesis.....	84
4.4.1	Kepuasan Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB....	84
4.4.2	Komitmen Organisasi Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB.....	86
4.4.3	Kepemimpinan Berpengaruh Signifikan Terhadap OCB.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....		92
LAMPIRAN		95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepuasan Nasabah Triwulan II 2019.	5
Tabel 1.2 Hasil Prasurvey	6
Tabel 1.3 Turover Pekerja s/d Triwulan II 2019 Teksti.....	7
Tabel 1.4 Absensi Karyawan 2016 s/d 2018.....	8
Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Kriteria Korelasi Validatas.....	50
Tabel 3.3 Nilai Alpha Cronbach.....	51
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	57
Tabel 3.5 Matrix Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	57
Tabel 4.1 Distribusi Karyawan Bank BRI Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.....	61
Tabel 4.2 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuisisioner Kepuasan Kerja.....	67
Tabel 4.3 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuisisioner Komitmen Organisasi.....	68
Tabel 4.4 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuisisioner Variabel Kepemimpinan.....	69
Tabel 4.5 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuisisioner OCB.....	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi.....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan.....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel OCB.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Variabel.....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas Data.....	77
Tabel 4.13 Kriteria Pengujian.....	78

Table 4.14 Hasil Koefisiensi Determinasi <i>R Square</i> OCB.....	79
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji <i>f</i> OCB.....	79
Tabel 4.16 Hasil Regresi Liner Berganda OCB.....	81
Tabel 4.17 Hasil Korelasi Antar Dimensi.....	83



Daftar gambar

1.Gambar 1.1. Tabel Kepuasan Nasabah Triwulan II 2019	5
2.Gambar 1.3. Tabel Turn Over Pekerja s/d Triwulan II 2019	7
3.Gambar 1.4. Tabel Absensi Karyawan 2016 s/d 2018.....	8
4.Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas7	8



DAFTAR LAMPIRAN

1.LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN.....	95
--------------------------------------	----

