

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, PERSEPSI DUKUNGAN  
ORGANISASI, DAN KOMUNIKASI ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*  
(OCB)**

**(Studi pada Driver PT. Aplikanusa Lintasarta)**

**SKRIPSI**



**Nama : Haddad Alwi Hasan**

**Nim : 43117010060**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, PERSEPSI DUKUNGAN  
ORGANISASI, DAN KOMUNIKASI ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*  
(OCB)**

**(Studi pada Driver PT. Aplikanusa Lintasarta)**

**SKRIPSI**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana**



**Nama : Haddad Alwi Hasan**

**Nim : 43117010060**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

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

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Haddad Alwi Hasan  
NIM : 43117010060  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Komunikasi Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi pada Driver PT. Aplikanusa Lintasarta).

Tanggal Lulus Ujian : 24 Februari 2021

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji

  
Dr. Anik Herminingsih, M.Si

Tanggal : 12 Maret 2021

  
Suprpto S. Astro, SP, M.Si


Tanggal : 10 Maret 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

  
Dr. Harnovinsyah, Ak, M.Si, CA

Tanggal :

  
Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal :

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Haddad Alwi Hasan

Nim : 43117010060

Program Studi : Manajemen S1

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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 08 Januari 2021



Haddad Alwi Hasan

Nim : 43117010060

UNIVERSITA  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, persepsi dukungan organisais, dan komunikasi organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Perusahaan PT.Aplikanusa Lintasarta Thamrin,Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di PT.Aplikanusa Lintasarta Thamrin, Jakarta dengan populasi seluruh karyawan driver yang berjumlah 41 karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) dan pengolahan data menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan jumlah populasi 41 Karyawan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), dan komunikasi organisasiberpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Aplikanusa Lintasarta Thamrin, Jakarta.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi, Komunikasi Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction, perceived organizational support, and organizational communication on organizational citizenship behavior (OCB) at The company PT. Aplikanusa Lintasarta Thamrin, Jakarta. This research is a quantitative research. This research uses a quantitative descriptive approach. This research was conducted at the PT. Aplikanusa Lintasarta Thamrin, Jakarta branch with a population of drivers 41 employees. This study uses data analysis techniques Structural Equation Modeling (SEM) and data processing using Partial Least Square (PLS) with a population of 41 employees. The data collection technique was done by using questionnaire. The results of this study indicate that job satisfaction has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB), perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB), and organizational communication has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB) at PT Aplikanusa Lintasarta Thamri Jakarta.*

*Keywords: job satisfaction, perceived organizational support, Organizational Communication, and Organizational Citizenship Behavior (OCB)*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala ramat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Komunikasi Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Studi kasus pada karyawan PT Aplikanusa Lintasarta)”.Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat di dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya keterbatasan dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Anik Herminingsih, Msi, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan support, waktu, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis, oleh karena itu penulis ucapkan Alhamdulillah dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis ingin secara khusus menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana



4. Bapak Ibu dosen Univeristas Mercu Buana yang sudah banyak memberikan segenap ilmu dan pengalamannya.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman kuliah yang sangat saya banggakan.

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. Skripsi ini semoga bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca, akhir kata dnegan segala ketulusan dan kerendahan diri penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skiripsi ini.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 08 Januari 2021

Haddad Alwi Hasan



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2. <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	15
3. Kepuasan Kerja .....	17
4. Persepsi Dukungan Organisasi.....	19
5. Komunikasi Organisasi.....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Hubungan Antar Variabel .....	27
1. Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	27

2. Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	28
3. Hubungan Antara Komunikasi Organisasi Dengan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	28
D. Kerangka Pemikiran.....	29
E. Hipotesis .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
1. Waktu Penelitian .....	32
2. Tempat Penelitian .....	32
B. Desain Penelitian .....	32
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	33
D. Skala Pengukuran .....	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
F. Teknik Pengumpulan Data .....	40
G. Metode Penelitian .....	41
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	41
a. Karakteristik Responden .....	41
b. Deskripsi Variabel .....	41
2. Uji kualitas Instrumen .....	42
3. Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM – PLS)....	44
1) Evaluasi Measurement ( <i>Outer</i> ) Model.....	45
a. <i>Convergent validity</i> .....	45
b. <i>Discriminant Validity</i> .....	46
c. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	46
2) Model Struktur/Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ).....	46
a. Nilai <i>R-Square</i> .....	47
b. <i>Goodness of fit model</i> .....	47
c. Hasil Pengujian Hipotesis .....	47

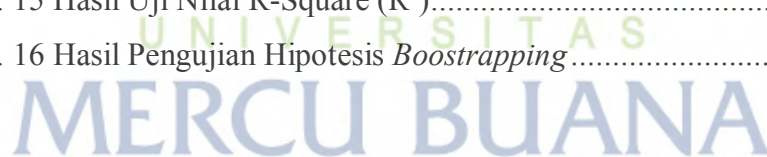
### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	48
B. Statistik Deskriptif .....	49
1. Deskripsi Responden .....	49
C. Deskriptif Variabel .....	52
1. Hasil Deskriptif Jawaban Kuisisioner Variabel Kepuasan Kerja .....	52
2. Hasil Deskriptif Jawaban Kuisisioner Variabel Persepsi Dukungan Organisasi .....	53
3. Hasil Deskriptif Jawaban Kuisisioner Variabel Komunikasi Organisasi .....	54
4. Hasil Deskriptif Jawaban Kuisisioner Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB). .....	56
D. Uji Instrumen .....	57
E. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	59
1. Pengujian Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	60
2. Pengujian Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	66
F. Pembahasan .....	68
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	68
2. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	69
3. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1	Rekapitulasi Hasil Pra-Riset Karyawan Driver PT. Aplikanusa Lintasarta.....	2
Tabel 1. 2	Kuisisioner Pra –Riset.....	5
Lanjutan tabel 1.2	kuisisioner Pra-Riset.....	6
Lanjutan tabel 1.2	kuisisioner Pra-Riset.....	7
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	23
Lanjutan tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	24
Lanjutan tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	25
Lanjutan tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Kepuasan Kerja.....	34
Tabel 3. 2	Operasional variable Persepsi Dukungan Organisasi.....	35
Tabel 3. 3	Operasional variabel Komunikasi Organisasi.....	36
Tabel 3. 4	Operasional Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	37
Tabel 3. 5	Tabel Skala Likert.....	38
Tabel 3. 6	Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden.....	41
Tabel 3. 7	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	43
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 2	Kakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 4. 4	Karakter Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	50
Tabel 4. 5	Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Kerja.....	51
Lanjutan tabel 4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Kerja.....	54
Tabel 4. 6	Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel Persepsi Dukungan Organisasi.....	52

Lanjutan tabel 4.6 Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel Persepsi Dukungan Organisasi .....	55
Tabel 4. 7 Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel Komunikasi Organisasi.....	53
Lanjutan tabel 4.7 Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel Komunikasi Organisasi .....	56
Tabel 4. 8 Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) .....	55
Lanjutan tabel 4.8 Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	58
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Instrumen Dengan <i>Convergent Validity</i> .....	57
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross loading)</i> .....	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i> .....	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Average Varaince Extracted</i> (AVE).....	63
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Nilai R-Square ( $R^2$ ).....	65
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis <i>Boostrapping</i> .....	66



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1	Hasil Uji Instrumen Algoritma PLS .....	57
Gambar 4. 2	Hasil Algoritma PLS .....	60
Gambar 4. 3	Hasil Uji <i>Boostrapping</i> .....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian .....	77
Lampiran 2	: Hasil Output SPSS .....	84
Lampiran 3	: Hasil Output PLS .....	88

