

**“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN*”**

(Studi Pada Grapari Telkomsel Branch Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



DISUSUN OLEH :

BERNARD ADITYA PUTRA

NOMOR POKOK : K.2018.1.34622

JURUSAN : MANAJEMEN

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SDM

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

MALANG

2022

**“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN”***

(Studi Pada Grapari Telkomsel Branch Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

BERNARD ADITYA PUTRA

K.2018.1.34622

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2022

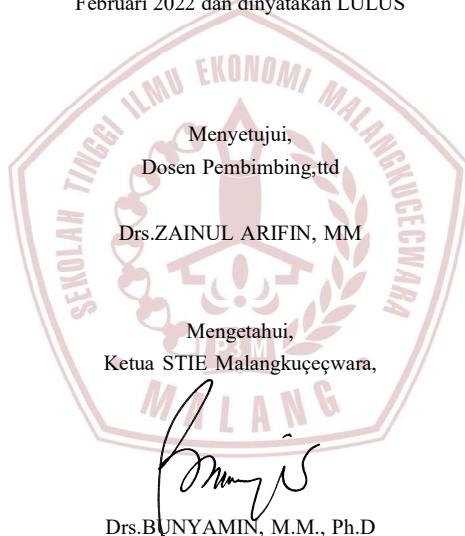
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN (STUDI PADA GRAPARI TELKOMSEL BRANCH MALANG)

Oleh:

BERNARD ADITYA PUTRA
K.2018.1.34622

Telah dipertahankan di depan dosen pengaji pada tanggal:17
Februari 2022 dan dinyatakan LULUS



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 8 Februari 2022



NPK: K.2018.1.34622

LEMBAR BUKTI PENELITIAN

Telkomsel

Nomor : 385/IIR.01/SB28/I/2022
Lamp. : -
Perihal. : **Keterangan Selesai Penelitian**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachman Satria Utama
Jabatan : DSO Telkomsel Branch Malang

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang memiliki identitas sebagai berikut :

Nama : Bernard Aditya Putra
Nomor Pokok : K.2018.1.34622
Program Studi : Manajemen SDM

Telah selesai melakukan penelitian di PT.Telkomsel Branch Malang dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan (studi pada karyawan GraPARI Telkomsel branch Malang)”. Yang dilaksanakan selama 1 bulan, terhitung mulai dari tanggal 6 Desember 2021 sampai dengan 7 Januari 2022.

Demikian surat keterangan ini diperbuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 7 Januari 2022



Rachman S. Utama
Telkomsel Branch Malang

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyusun skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas Karunia-Nya yang tidak pernah berhenti sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Biarlah segala Hormat dan Pujian hanya untuk Kemuliaan Nama-Nya.
2. Kepada kedua orang tua serta kakak yang selalu mendukung, mendoakan dan memotivasi penulis untuk terus berjuang dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Kepada Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku Ketua STIE Malangkucecwara
4. Kepada Drs. Zainul Arifin, MM selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan Masukan, Arahan, dan Semangat kepada Peniliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada Dra. Lindanatty, MM, selaku ketua jurusan Manajemen, segenap dosen dan seluruh staff akademik yang selalu membantu dan memberikan fasilitas, ilmu dan pendidikan yang sangat baik kepada peneliti, sehingga peneliti sampai pada saat ini
6. Kepada Dosen Penguji Sempro Bpk. DR. Sonhaji, Ak., MS, CA.dan Dosen Penguji Semhas DR. Kadarusman, MM., Ak., CA.
7. Kepada Dosen Penguji Kompre Drs. Ali Lating, MM , Muniroh, SE, Ak., MM., CA dan Dr. Setiyawan, MS.
8. Kepada team GraPARI Telkomsel Branch Malang Mas Rachman yang telah memberikan kesempatan serta memfasilitasi Peneliti untuk dapat melakukan penelitian.
9. Kawan-Kawan terbaik diantaranya Sonia, Merlin, Surya, Elizabeth, David, Kufron, Liza, Febri, Richard, Steven, Satria, Gloria terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama berkuliah di STIE Malangkucecwara yang

selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Partner seperbimbingan Skripsi Liza, Desi, Mahbu dan Fajar.
11. Seluruh sahabat smp penulis Dion, Devan, Rio, Arel, Dewi dan Kenya yang selalu memberikan semangat dan doa hingga penelitian ini selesai.
12. Seluruh sahabat sma penulis Dilla, Ranin, Halwa, David, Axel, dan Bagus yang selalu memberikan semangat dan doa hingga penelitian ini selesai.
13. Kepada seluruh keluarga besar UKM Kristen Malangkucecwara Apostolos yang menjadi tempat pertumbuhan Rohani Penulis dari Maba sampai Lulus dan telah memberi banyak pengalaman yang luar biasa bagi penulis. Semoga selalu menjadi berkat bagi banyak orang.
Serta pihak – pihak lain yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, Tuhan Yesus Kristus Memberkati. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Malang, 8 Februari 2022

Penulis



Bernard Aditya Putra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada GraPARI Telkomsel Branch Malang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Sampel yang digunakan sebanyak 40 responden dengan menggunakan *sampling* jenuh. Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB sedangkan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap OCB. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Praban, dewi dan Indrawati (2016) dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. BPR Pedungan, dan penelitian yang dilakukan oleh Darmawati, dkk (2013) pada karyawan bagian Tata Usaha fakultas sosial dan ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of job satisfaction and organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) employees at GraPARI Telkomsel Branch Malang. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The sample used was 40 respondents using saturated sampling. The results of the study found that job satisfaction has a positive and significant effect on OCB, while organizational commitment has a negative and insignificant effect on OCB. The results of this study are supported by Praban, Dewi and Indrawati (2016) in their research showing that job satisfaction has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) at PT. BPR Pedungan, and research conducted by Darmawati, et al (2013) on employees of the Social and Economic Administration of Yogyakarta State University using multiple linear regression analysis and the results showed that organizational commitment had a negative and insignificant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organization Citizenship Behavior (OCB)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerahNya serta kasih setiaNya yang luar biasa , sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada GraPARI Telkomsel Branch Malang)” dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi, memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkucecwara Malang.

Peneliti sangat menyadari dengan kekurangan maupun keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, penyajian tulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu untuk perbaikan, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar tulisan skripsi ini dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pihak-pihak yang membutuhkan

Malang, 8 Februari 2022

Penulis



Bernard Aditya Putra

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	II
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	III
LEMBAR BUKTI PENELITIAN	IV
LEMBAR RIWAYAT HIDUP.....	V
UCAPAN TERIMA KASIH	VI
ABSTRAK	VIII
ABSTRACT	IX
KATA PENGANTAR.....	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XV
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XVII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Kepuasan Kerja	7
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	7
2.1.1.2 Faktor – faktor Kepuasan Kerja.....	8
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Kerja	9
2.1.2 Komitmen Organisasional.....	9
2.1.2.1 Definisi Komitmen Organisasi	9
2.1.2.2 Faktor – faktor Komitmen Organisasi	10
2.1.2.3 Indikator Komitmen Organisasi.....	11
2.1.3 Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	12

2.1.3.1 Definisi Organizational Citizenship Behavior (OCB)	12
2.1.3.2 Faktor – faktor Organizational Citizenship Behavior (OCB)	13
2.1.3.3 Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB)	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.2.1 Populasi	22
3.2.2 Sampel	22
3.3 Variabel dan Pengukuran	23
3.3.1 Variabel	23
3.3.2 Pengukuran.....	24
3.4 Metode pengumpulan Data	25
3.4.1 Angket/kuisisioner	25
3.4.2 Observasi	25
3.5 Metode Analisis	26
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	26
3.5.1.1 Uji Validitas.....	26
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	27
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	28
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	28
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas.....	28
3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas	28
3.5.2 Analisis Regresi Berganda	29
3.5.3 Pengujian Hipotesis	29
3.5.3.1 Uji t (t-Test)	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Telkomsel	31
4.1.1.1 Sejarah Telkomsel.....	31

4.1.1.2 Visi dan Misi Telkomsel.....	32
4.1.1.3 Area Operasional	33
4.1.1.4 GraPARI	33
4.1.1.5 Struktur Organisasi	34
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	34
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	34
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan	36
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	37
4.2 Analisis Deskriptif.....	38
4.2.1 Deskriptif Kepuasan Kerja (X1).....	38
4.2.2 Deskriptif Komitmen Organisasi (X2)	43
4.2.3 Deskriptif Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y).....	46
4.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	52
4.3.1 Uji Validitas	52
4.3.1.1 Kepuasan Kerja (X1)	52
4.3.1.2 Komitmen Organisasional (X2).....	53
4.3.1.3 Organizational Citizenship Behaviour (Y)	54
4.3.1 Uji Reliabilitas.....	56
4.4 Pengujian Asumsi Klasik.....	57
4.4.1 Uji Normalitas	57
4.4.2 Uji Multikolineritas	58
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	58
4.4.4 Uji Hipotesis menggunakan Regresi Linear Berganda	59
4.4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda	59
4.4.4.2 Uji t	60
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Keterbatasan Penelitian	65
5.3 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 : Logo Telkomsel	31
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Telkomsel Branch Malang	34
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	57
Gambar 4.4 : Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 : Umur Responden	34
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.3 : Pendidikan Terakhir Responden.....	36
Tabel 4.4 : Posisi/jabatan Responden.....	37
Tabel 4.5 : Lama Bekerja Responden	38
Tabel 4.6 : Deskriptif Jawaban Responden tentang Kepuasan Kerja (X1).....	39
Tabel 4.7 : Deskriptif Jawaban Responden tentang Komitmen Organisasi (X2) ..	43
Tabel 4.8 : Deskriptif Jawaban Responden tentang OCB (Y)	47
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X1)	52
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X1)	53
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi (X2)	54
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Variabel OCB (Y)	54
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Variabel OCB (Y)	55
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reabilitas	56
Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolienaritas	58
Tabel 4.16 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.17 : Hasil Signifikan Parsial (Uji t)	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	69
Lampiran 2 : Tabel Tabulasi Data Penelitian.....	75
Lampiran 3 : Log Bimbingan.....	78
Lampiran 4 : Tabel dan Gambar Hasil Uji.....	79