

**“ PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*
BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
KINERJA KARYAWAN “**

(Studi pada Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang)

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*



DISUSUN OLEH :

ESTER LAURA GLORIA BOELAK

NOMOR POKOK : K.2020.1.35177

JURUSAN : MANAJEMEN

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SDM

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2024

**“ PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*
BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
KINERJA KARYAWAN “**

(Studi pada Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



DISUSUN OLEH :

ESTER LAURA GLORIA BOELAK

NOMOR POKOK : K.2020.1.35177

JURUSAN : MANAJEMEN

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SDM

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2024

SKRIPSI

PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KEPUASAN
KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PERUMDA AIR MINUM TUGU TIRTA KOTA MALANG

Oleh :

ESTER LAURA GLORIA BOELAK

K.2020.1.35177

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

09 Agustus 2024 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

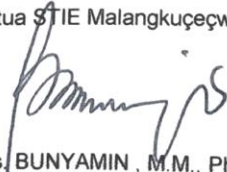
Dosen Pembimbing



YUYUK LIANA, S.E., M.M.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

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 perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 24 Juli 2024

Mahasiswa



Ester Laura Gloria Boelak

NPK: K.2020.1.35177



PERUMDA AIR MINUM
TUGU TIRTA
KOTA MALANG

OFFICE
OFFICE :
JL. TERUSAN DANAU SENTANI NO.100
KOTA MALANG TELP.(0341) 715103
FAX (0341) 715107
PO.BOX 132 MALANG 65138
Website : www.perumdatugutirta.com
email : humas@perumdatugutirta.go.id



SURAT KETERANGAN

Nomor : 072 / 003 / 35.73.601 / 2024

1. Yang bertanda tangan dibawah ini :

- a. Nama : Dady Ageng Supriyohadi, S.E.
- b. Jabatan : Manajer Sumber Daya Manusia

Dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : Ester Laura Gloria Boelak
- b. No.Pokok : 200413623287
- c. Universitas : Jurusan Manajemen
STIE Malangkucecwara Malang

Telah melaksanakan Penelitian pada tanggal 04 Juni 2024 pada Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 22 Juli 2024

a.n. DIREKTUR UTAMA
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TUGU TIRTA KOTA MALANG
DIREKTUR ADMINISTRASI DAN KEUANGAN
atau
MANAJER SUMBER DAYA MANUSIA



Dady Ageng Supriyohadi, S.E.
NPP : 04950420

Ucapan terima kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Bunyamin M.M, Ph.D. selaku rector dan seluruh jajaran pemimpin STIE Malangkecewara Malang.
2. Ibu Yuyuk Liana, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi sampai selesai, dan juga membimbing penulis selama menempuh studi di Prodi Manajemen STIE Malangkecewara.
3. Semua jajaran dosen khususnya dosen di Prodi Manajemen STIE Malangkecewara
4. Semua staff di STIE Malangkecewara Malang yang memberikan bantuan serta pelayanan yang ramah dan baik selama menempuh perkuliahan di kampus.
5. Kepada orang tua tercinta, Bpk. Markus Subianto Boelak dan Ibu Merry Mamesah yang menjadi alasan penulis giat mengerjakan skripsi dan menempuh studi sampai selesai dan tepat waktu. Terima kasih sudah mencurahkan dukungan baik dalam doa,waktu dan materi. Terima kasih sudah selalu bangga kepada penulis atas segala keputusan dan apapun yang yang dikerjakan.
6. Kepada kakak penulis, Ruben,Irma, Eveline, Kiki dan juga ponakan tersayang Brandon, Carrens, Ebenhezer`terimakasih sudah menjadi penguat dan penghibur penulis dalam pengerjaan skripsi.
7. Kepada calon suami penulis, Bernard Aditya Putra terima kasih atas dukungan doa, semangat yang diberikan berbentuk *go-food* dan kejutan-kejutan yang membuat penulis bersemangat mengerjakan skripsi dan juga terima kasih atas okehannya dari januari sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik, luv sekali.
8. Kepada teman-teman tercinta saya, Lita, Marissa,dan Alvita terima kasih sudah selalu mengingatkan penulis untuk makan dan *healing*, terima kasih

juga sudah menemani dan membantu penulis dikeadaan yang tidak menyenangkan.

9. Kepada seluruh keluarga besar UKM Kristen Malangkecewara 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.
10. Kepada keluarga besar Gereja Kristus Alfa Omega Durensewu, terima kasih atas dukungan doa dan menjadi keluarga baru bagi penulis.
11. Serta pihak – pihak lain yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, Tuhan Yesus Kristus Memberkati. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Malang, 01 Agustus 2024
Penulis



Ester Laura Gloria Boelak

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas limpahan berkat dan karuniaNya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang.

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi pengaruh OCB terhadap kepuasan kerja, OCB pengaruh OCB terhadap kinerja, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja juga pengaruh OCB terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

Sangat disadari bahwa dengan kekuarangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karna itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 01 Agustus 2024
Penulis



Ester Laura Gloria Boelak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang. Jenis penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif, sampel yang digunakan sebanyak 50 responden menggunakan teknik stratified random sampling, metode penelitian ini menggunakan analisis persamaan jalur (SEM), pengolahan data menggunakan SmartPls4, hasil penelitian ini mengemukakan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini didukung oleh Rahayu Lestari (2018) dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PG Kerebet Baru Malang, dan penelitian yang dilakukan oleh Enita Rosmika (2023) dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Contect Jaya Medan).

Kata kunci : *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*,kepuasan kerja, kinerja karyawan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of organizational citizenship behavior (OCB) on job satisfaction and employee performance of Perumda Air Minum Tugu Tirta Malang City. This type of correlational research with a quantitative approach, the sample used was 50 respondents using stratified random sampling technique, this research method uses path equation analysis (SEM), data processing using SmartPls4, the results of this study indicate that OCB has a positive and significant effect on job satisfaction and employee performance. The results of this study are supported by Rahayu Lestari (2018) in their research showing that Organizational Citizenship Behavior (OCB) has a significant positive effect on job satisfaction and employee performance of PG Kerebet Baru Malang, and research conducted by Enita Rosmika (2023) in their research shows that Organizational Citizenship Behavior (OCB) has a positive and significant effect on job satisfaction and employee performance (case study at PT. Contect Jaya Medan).

Keywords : organizational citizenship behavior (OCB), job satisfaction, employee performance

DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Teori	5
2.1.1 Organizational Citizenship Behavior (OCB)	5
2.1.2 Kepuasan kerja	11
2.1.3 Kinerja.....	15
2.2 Penelitian terdahulu	18
2.3 Kerangka konseptual.....	21
2.4 Pengembangan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1 <i>Populasi</i>	27
3.2.2 <i>Sampel</i>	28
3.3 Variabel dan Pengukuran	28
3.3.1 <i>Variabel</i>	28
3.4 Metode Pengolahan Data	30
3.4.1 <i>Angket Kuisisioner</i>	30
3.4.2 <i>Observasi</i>	32
3.5 Metode Analisis	32
3.5.1 <i>Uji Instrumen Penelitian</i>	32
3.5.1.1 <i>Uji Validitas</i>	32
3.5.1.2 <i>Uji Reliabilitas</i>	32
3.6 SEM PLS	33
3.7 Uji Ketepatan Model.....	34

3.8 Uji Hipotesis (Uji-t).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran umum objek penelitian	36
4.1.1 Gambaran umum Perumda Air Minum Tugu Tirta.....	36
4.1.1.1 Sejarah Perumda Air Minum Tugu Tirta	36
4.1.1.2 Visi dan Misi Perumda Air Minum Tugu	37
4.2 Gambaran Umum Responden	38
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Jabatan.....	40
4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja.....	41
4.3 Deskripsi Frekuensi Penelitian Variabel.....	41
4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (OCB) (X)	42
Karyawan selalu mempertimbangkan hal – hal terbaik demi kemajuan perusahaan kedepannya.....	42
4,120.....	42
TOTAL.....	42
4,204.....	42
4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (Y)	43
4.5 UJI RELIABILITAS	47
4.6 Uji Ketepatan Model	48
4.6.1 R-Square.....	48
4.6.2 Uji Hipotesis.....	49
4.7 Pembahasan	52
4.7.1 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap Kepuasan Kerja.....	52
4.7.2 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap Kinerja 53	
4.7.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Kinerja.....	54
4.7.4 4.7.4. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap kinerja melalui Kepuasan Kerja	55

BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Kontribusi Penelitian	56
5.3 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Konsep.....	21
Gambar 3.1 Perhitungan sampel.....	28
Gambar 3.2 Model penelitian	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	37
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan umur	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin... ..	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan terakhir	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan posisi.....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan lama bekerja.....	41
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel OCB.....	42
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja.....	43
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan	44
Tabel 4.9 Uji Validitas <i>Outer Loading</i>	45
Tabel 4.10 Hasil Uji AVE	46
Tabel 4.11 Cross Loading	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.13 R- square	47
Tabel 4.14 Uji Hipotesis.....	50
Tabel 4.15 Uji hipotesis variabel mediasi	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran- 1 : kuisisioner	61
Lampiran – 2 Data Tabulasi <i>OCB (X)</i>	68
Lampiran-3 Data Tabulasi Kepuasan Kerja (Y)	69
Lampiran-4 Data Tabulasi Kinerja Karyawan (Z)	70
Lampiran-5 Hasil Uji Validitas (Outer Loading)	72
Lampiran-6 Hasil Uji AVE	72
Lampiran-7 Cross Loading... ..	73
Lampiran-8 Hasil Uji Realibitas	73
Lampiran-9 Hasil R-square.....	73
Lampiran-10 Hasil Uji Hipotesis	75