

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, KETERLIBATAN KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN PT. PELINDO III (PERSERO) CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA



**OLEH :
IDHO KURNIAWAN
3103015213**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT*, KETERLIBATAN KERJA, DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN
PT. PELINDO III (PERSERO) CABANG
TANJUNG PERAK SURABAYA**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH :
IDHO KURNIAWAN
3103015213

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

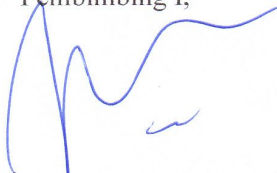
SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, KETERLIBATAN
KERJA, DAN KEPUASAN KERJATERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN
PT. PELINDO III (PERSERO) CABANG TANJUNG
PERAK SURABAYA

Oleh :
IDHO KURNIAWAN
3103015213

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik untuk
Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si.
Tanggal : 16/1/19

Pembimbing II,



Dominicus Wahyu P, SE., MM.
Tanggal : 16/1/19

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : IDHO KURNIAWAN NRP 3103015213

Telah diuji pada tanggal 26 Januari 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji

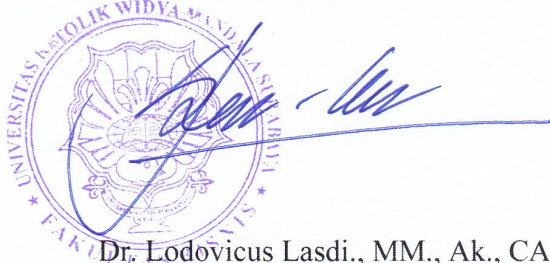


Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si.

NIK: 311. 96. 0252

Mengetahui,

Dekan



Dr. Lodovicus Lasdi., MM., Ak., CA., CPAI

NIK: 321.99.0370

Ketua Jurusan



Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc.

NIK: 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Idho Kurniawan

NRP : 3103015213

Judul Skripsi: PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, KETERLIBATAN KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN PT. PELINDO III (PERSERO) CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya, apabila terbukti tugas akhir skripsi ini *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya juga menyetujui apabila karya tulis ini dipublikasikan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademis sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, _____
Yang menyatakan



(Idho Kurniawan)

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan puji syukur dan terima kasih sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, karunia, anugerah dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Keterlibatan Kerja, Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT PELINDO III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penulis menyusun skripsi ini, banyak sekali bimbingan dan dorongan yang sangat berarti yang penulis terima baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis juga hendak menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, dukungan dan pengarahan serta semangat yang luar biasa kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dominicus Wahyu Pradana, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, dukungan dan pengarahan serta semangat yang luar biasa kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Drs. Ani Suhartatik., SE., MM. selaku Dosen Wali yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh Staff Pengajar Universitas Katolik Widya Mandala yang saya cintai, penulis mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya karena selama ini telah memberikan pendidikan dan bantuan yang terkait dengan perkuliahan yang dapat penulis terima dengan baik.
7. Segenap Staff Perpustakaan, Staff BAAK, Staff BAU dan Staff Administrasi yang telah banyak membantu dan memudahkan penulis dalam berbagai kegiatan di Universitas Katolik Widya Mandala.
8. Kepada Karyawan di PT PELINDO III Cabang Tanjung Perak Surabaya yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk membagikan kuesioner untuk penelitian skripsi sehingga skripsi ini bisa selesai.
9. Keluarga khususnya Bapak Sugiyono, (Alm) Ibu Titik Murtini, Kakak Denny Setyawan, Adik Septika Aurelia Kurniawati yang telah mendukung dalam segala hal demi terselesaikannya Tugas Akhir ini tepat waktu.
10. A.A. Sg Nadya Tresnawan Putri yang telah memberikan banyak dukungan dan tenaga untuk membantu saya menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Keluarga Besar Rumpun MSDM Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya angkatan 2015.
12. Teman-teman lainnya yang memberikan dukungan Alvin, Heri Prasetyo, Jennifer Nathasia Patras, Firly Sagita Putri, Felita Octora Liana.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, Oleh karena itu, kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, _____

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN.....	iv
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. <i>Perceived Organizational Support</i>	8
2.1.2. Keterlibatan Kerja	10
2.1.3. Kepuasan Kerja	11
2.1.4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	15
2.3.1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i>	15
2.3.2. Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i>	16
2.3.3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i>	16
2.4. Model Penelitian.....	17
2.5. Hipotesis Penelitian	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1. Desain Penelitian	18
3.2. Identifikasi Variabel	18
3.3. Definisi Operasional Variabel	18
3.3.1. <i>Perceived Organizational Support</i>	18
3.3.2. Keterlibatan Kerja	19
3.3.3. Kepuasan Kerja	20

3.3.4. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	20
3.4. Skala Pengukuran	21
3.5. Jenis dan Sumber Data	22
3.6. Teknik Pengumpulan Data	22
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	22
3.7.1. Populasi	22
3.7.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.8. Teknik Analisis Data	23
3.8.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	23
3.8.2. Uji Regresi Linear Berganda.....	24
3.8.3. Uji Hipotesis	24
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
4.1.1. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
4.1.2. Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	27
4.1.3. Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	27
4.1.4. Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	28
4.2. Deskripsi Data	28
4.2.1. <i>Perceived Organizational Support</i>	29
4.2.2. Keterlibatan Kerja	31
4.2.3. Kepuasan Kerja	32
4.2.4. <i>Organizational Citizenship behavior</i>	33
4.3. Hasil Analisis Data	35
4.3.1. Uji Validitas	35
4.3.2. Uji Reliabilitas	36
4.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
4.3.4. Uji Model (Uji F)	39
4.4. Pembahasan.....	40
4.4.1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap OCB	40
4.4.2. Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap OCB.....	41
4.4.3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB.....	41
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	42
5.1. Simpulan.....	42
5.2. Keterbatasan	43
5.3. Saran	43
5.3.1. Saran Akademis	43
5.3.2. Saran Praktis	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	14
Tabel 4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	27
Tabel 4.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	27
Tabel 4.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	28
Tabel 4.5 Interval Rata-rata Variabel Penelitian	29
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	29
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Variabel Keterlibatan Kerja	31
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan Kerja	32
Tabel 4.9 Nilai Rata-rata Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	33
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> , Keterlibatan Kerja, Kepuasan Kerja, dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	35
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> , Keterlibatan Kerja, Kepuasan Kerja, dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	36
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	37
Tabel 4.13 Hasil Uji Model (Uji F)	39
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	17

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3a. Jawaban Responden Tentang Variabel *Perceived Organizational Support*
- Lampiran 3b. Jawaban Responden Tentang Variabel Keterlibatan Kerja
- Lampiran 3c. Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Kerja
- Lampiran 3d. Jawaban Responden Tentang Variabel *Organizational Citizenship Behavior*
- Lampiran 4. Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 5. Deskripsi Statistik
- Lampiran 6. Uji Validitas
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Uji Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support*, Keterlibatan Kerja, Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT PELINDO III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena bahwa persaingan di era globalisasi semakin berkembang pesat yang ditunjukkan dalam bentuk perdagangan bebas seperti *Asean Economic Community*. Selain itu sumber daya manusia di dalam perusahaan juga perlu diperhatikan karena merupakan salah satu tolak ukur yang dapat membuat perusahaan unggul dalam bersaing. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 145 karyawan di PT PELINDO III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. Akan tetapi kuesioner yang diterima oleh peneliti sebanyak 132 responden, sedangkan data yang berhasil diolah sebanyak 118 kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kuantitatif dengan menggunakan regresi linier berganda dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap OCB, Keterlibatan Kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB, Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. Organisasi yang memberikan dukungan dan memperhatikan kesejahteraan karyawan maka akan menciptakan perilaku OCB. Selain itu karyawan yang merasa pekerjaan bukanlah beban bagi mereka maka akan membuat mereka melakukan pekerjaan di luar tanggung jawab mereka. Hal terakhir yang menjadi temuan dalam penelitian ini adalah bahwa karyawan yang merasa senang dengan pekerjaannya di perusahaan akan menciptakan kepuasan terhadap pekerjaannya, sehingga mereka akan memberikan kontribusi lebih kepada perusahaan.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support*, Keterlibatan Kerja, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*.

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT,
JOB INVOLVEMENT AND JOB SATISFACTION ON
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
AT EMPLOYEES OF PT. PELINDO III (PERSERO)
BRANCH OF TANJUNG PERAK SURABAYA**

ABSTRACT

This study aims to find out the influence of Perceived Organizational Support, Job Involvement, Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) at Employees of PT PELINDO III (Persero) Branch of Tanjung Perak Surabaya. This research is based on the phenomenon that competition in the era of globalization is growing rapidly which is shown in the form of free trade such as the ASEAN Economic Community. In addition, human resources within the company also need to be considered because it is one of the benchmarks that can make a company excel in competing. The instrument used for data collection is a questionnaire. The samples used in this study were 145 employees at PT PELINDO III (Persero) Tanjung Perak Branch Surabaya. However, the questionnaire received by the researcher was 132 respondents, while the data was successfully processed as many as 118 questionnaires. The method used in this study is a quantitative study using multiple linear regression and the sampling technique used is the census. As the results of this study it can be concluded into the following things: Perceived Organizational Support influenced the OCB Significantly, Job Involvement influenced the OCB significantly, Job Satisfaction influenced the OCB significantly. Organizations that provide support and pay attention to employee welfare will create OCB behavior. In addition, employees who feel that work is not a burden for them will make them do work outside their responsibilities. The last thing to be found in this study is that employees who feel happy with their work at the company will create satisfaction with their work, so they will contribute more to the company.

Keywords: Perceived Organizational Support, Job Involvement, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior.