

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR***
**(Studi Empiris Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum
Kabupaten Ponorogo)**



OLEH:
FRANSISCA HALINDA PERDANA PUTRI
51416028

**PSDKU MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN
2020**

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR*

(Studi Empiris Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum
Kabupaten Ponorogo)

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA KAMPUS

KOTA MADIUN

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

FRANSISCA HALINDA PERDANA PUTRI

51416028

PSDKU MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(Studi Empiris Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo)**

Oleh:

**FRANSISCA HALINDA PERDANA PUTRI
51416028**

**Telah disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing,



**Didik Joko Pitoyo, S.E.,M.M.
NIDN: 0714059002**

Tanggal: 19 November 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Fransisca Halinda Perdana Putri NIM 51416028
Telah diuji pada tanggal 3 Desember 2020 dan dinyatakan lulus oleh penguji.

Ketua Tim Penguji



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si
NIDN: 0713126601

Mengetahui

Dekan,



Pandovicus Lasdi, MM.,AK.,CA.,CPA
NIDN: 0713097203

Ketua Jurusan,



Yeni Aroyni, S.E.,M.Sc
NIDN: 0717128001

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fransisca Halinda Perdana Putri

NIM : 51416028

Judul Skripsi : Pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (studi empiris karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

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

Madiun, 27 November 2020

Yang menyatakan,



Fransisca Halinda Perdana Putri

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Empiris Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo)”**. Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai prasyarat dalam pemenuhan tugas dalam menempuh studi pada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Dalam penulisan skripsi penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini hanya dengan bantuan doa, usaha dengan menempuh bimbingan dari dosen serta dukungan dan motivasi dari berbagai kalangan, sehingga pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. ALLAH SWT. Karena atas berkah karunia dan nikmat-Nya serta izin-Nya saya dapat menulis serta menyelesaikan skripsi ini dengan baik tanpa halangan yang berarti
2. Mama dan Papa yang sudah memberikan dukungan doa untuk saya menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, menjadi tempat keluh kesah saya, selalu ada bila saya membutuhkan pertolongan serta mencukupi segala kebutuhanku selama ini
3. Adik saya Hendra dan Misellia yang selalu memberikan dukungan penuh serta kasih sayang
4. Bapak Didik Joko Pitoyo, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing saya dalam proses pengerjaan skripsi, dan curahan ilmu sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik

5. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc selaku ketua jurusan Manajemen yang telah memberikan izin atas penyelenggaraan skripsi serta keperluan yang berhubungan dengan program pembelajaran selama kuliah
6. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku wali studi selama kuliah di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun, terimakasih atas segala nasihat dan bimbingan yang diberikan.
7. Seluruh dosen yang pernah mengajar dan membimbing saya terimakasih atas ilmunya.
8. Ibu Kristina sebagai staf Program Studi Manajemen dan seluruh staf di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun,
9. Bapak Lardi, S.T selaku direktur Direktorat PDAM Kabupaten Ponorogo, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian
10. Bu Iin Sumarni, S.E selaku HRD PDAM Kabupaten Ponorogo yang sudah membantu saya selama melakukan penelitian
11. Bapak Dadan Arher Dj selaku Kepala Bagian Umum dan Keuangan Pusat yang telah membantu saya memberikan informasi selama penelitian
12. Bu Ratna selaku karyawan bagian umum yang sudah membantu saya dalam penelitian
13. Bapak Herry selaku pegawai BANGKESBANGPOL yang telah masukan dalam proses perijinan dalam melakukan penelitian
14. Muhammad Ramdani terimakasih sudah mau menjadi partner dan sudah mau direpotkan membantu menyebarkan kuesioner
15. Teman-Teman Leo Squad, terimakasih sudah menemani saya sampai saat ini.
16. Teman-teman seperjuangan kelas Manajemen A terimakasih sudah menjadi kawan selama menempuh kuliah di Widya Mandala, semoga kita semua diberi kelancaran dalam mengejar cita-cita

17. Teman-teman KKN terimakasih atas pelajaran selama KKN
18. Anatasia Novita yang menjadi sahabat yang selalu mendengarkan keluh kesah kehidupan saya
19. Rosdiana Anggreni yang menjadi sahabat saya dari kelas 2 SMA sampai saat ini yang telah menjadi tempat berkeluh kesah, memberi masukan.
20. Teman-teman bimbingan: Elia, Agnes, Dwitya, Indryana, dan Sasono terimakasih atas dukungannya
21. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu , terimakasih atas doa dan semangatnya semoga kita semua selalu diberkahi dan dalam lindungan-Nya

Penulis menyadari bahwa laporan penelitian skripsi ini tidak terhindar dari berbagai kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penulis mengharapkan saran serta kritik yang dapat membantu dan membangun demi terciptanya kemajuan dalam penulisan skripsi sehingga dapat memberikan manfaat pada berbagai aspek. Semoga dapat menjadi pengetahuan dan acuan untuk melanjutkan penelitian selanjutnya. Amiin

Madiun, 18 November 2020



Fransisca Halinda Perdana Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Komitmen Organisasional.....	7
a. Pengertian Komitmen Organisasional.....	7
b. Dimensi Komitmen Organisasi.....	7
c. Pedoman Untuk Meningkatkan Komitmen Organisasi.....	8
2.1.2 Kepuasan Kerja	9
a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	9
b. Dimensi Kepuasan Kerja	9
c. Cara Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja	10
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	10
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	11
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	11
b. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi OCB.....	13
2.2 Hubungan Antar Variabel	14
2.2.1 Hubungan Komitmen Organisasional Terhadap OCB.....	14
2.2.2 Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap OCB	15
2.2.3 Hubungan Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap OCB	16
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.4 Pengembangan Hipotesis	22
2.5 Model Penelitian dan Kerangka Konseptual.....	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Desain Penelitian	24

3.2 Identifikasi, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
3.2.1 Variabel Penelitian	24
3.2.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	25
a. Komitmen Organisasional.....	25
b. Kepuasan Kerja.....	25
c. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	26
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	28
3.3.1 Jenis Data	28
3.3.2 Sumber Data	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.4.1 Studi Pustaka	28
3.4.2 Kuesioner	28
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan	29
3.6 Analisis Data	30
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	30
3.6.2 Uji Validitas	30
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	30
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	30
a. Uji Normalitas	31
b. Uji Multikolineritas	31
c. Uji Heteroskedastisitas	31
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.8 Pengujian Hipotesis	32
3.8.1 Uji t.....	32
3.8.2 Uji F.....	32
3.9 Analisis Koefisien Determinasi (R-Square).....	32
BAB IV	33
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Karakteristik Obyek Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Singkat PDAM Kab Ponorogo	33
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Kab Ponorogo	34
4.1.3 Struktur Organisasi.....	34
4.1.4 Data Karyawan	36
4.1.5 Job Decription Karyawan	37
4.1.6 Karakteristik Responden	41
a. Usia	41
b. Jenis Kelamin.....	42
c. Status Pernikahan	43
d. Pendidikan Terakhir	43
e. Masa Kerja	44
4.2 Deskripsi Data.....	44
a. Analisis Statistik Deskriptif Komitmen Organisasional	45
b. Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja	46
c. Analisis Statistik Deskriptif OCB.....	48
4.3 Hasil Analisis Data	49
4.3.1 Uji Validitas	49

a. Komitmen Organisasional.....	50
b. Kepuasan Kerja.....	50
c. OCB.....	51
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	52
a. Uji Normalitas	52
b. Uji Multikolinieritas.....	53
c. Uji Heterokedastisitas	54
4.3.4 Rangkuman Regresi Linier Berganda	55
4.3.5 Pengujian Hipotesis Uji t.....	56
4.3.6 Pengujian Hipotesis Uji F	57
4.3.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
4.4 Pembahasan	58
4.4.1 Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap OCB	58
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB.....	60
4.4.3 Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap OCB	60
BAB V.....	61
SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Keterbatasan.....	61
5.3 Saran	62
5.3.1 Saran Praktisi	62
5.3.2 Saran Akademis	62
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Dimensi Pengukuran dan Indikator Pengukuran Variabel Komitmen Organisasional.....	25
Tabel 3.2 Dimensi Pengukuran dan Indikator Pengukuran Variabel Kepuasan kerja.....	26
Tabel 3.3 Dimensi Pengukuran dan Indikator Pengukuran Variabel OCB	27
Tabel 3.4 Skala Penilaian Kuesioner	29
Tabel 4.1 Data Karyawan PDAM Kabupaten Ponorogo	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	45
Tabel 4.7 Kategori Jawaban Responden	46
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Komitmen Organisasi	46
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja.....	47
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif OCB	49
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasional	50
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan Kerja	50
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel OCB	51
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.17 Uji Heterokedastisitas	54
Tabel 4.18 Rangkuman Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji F	57
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Identitas Responden

Lampiran 3 Jawaban Pertanyaan Variabel

Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif

Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Mutikolinearitas, Uji Heterokedasatisitas

Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 8 Surat Balasan Ijin Melakukan Penelitian Pada Perusahaan

Lampiran 9 Data Karyawan

Lampiran 10 Dokumentasi dan Pendistribusian Kuesioner

Lampiran 11 Tabel r, Tabel t, dan Tabel F

ABSTRAKSI

Penelitian ini adalah penelitian kausal yang bertujuan menguji pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ponorogo dengan jumlah populasi sebanyak 76 orang karyawan, teknik penyampelan menggunakan sampel jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan uji t, uji F, R^2 menggunakan SPSS 20. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan bahwa komitmen organisasional secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasional dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*

**The Influence of Organizational Commitment and Job Satisfaction on
Organizational Citizenship Behavior (Empirical Study of Employees of
Regional Drinking Water Companies in Ponorogo Regency)**

ABSTRACT

This research is a causal research which aims to examine organizational commitment and job satisfaction on organizational citizenship behavior. This research was conducted at the Regional Drinking Water Company (PDAM) of Ponorogo Regency with a population of 76 employees. The sampling technique used saturated samples. The data analysis technique used is multiple linear regression with t test, F test, R^2 using SPSS 20. Based on the test results it was found that organizational commitment partially has a significant positive effect on organizational citizenship behavior, job satisfaction partially has a significant positive effect on organizational citizenship behavior. Organizational commitment and job satisfaction simultaneously have a significant effect on organizational citizenship behavior.

**Keywords: Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational
Citizenship Behavior**