

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
STUDI PADA BANK SULTRA CABANG UTAMA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat  
Sarjana Manajemen (S1)  
Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Diajukan oleh:  
**Dyta Septiyani Manurung**  
**NPM: 16 03 22505**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2020**

**Skripsi**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
STUDI PADA BANK SULTRA CABANG UTAMA**



Disusun oleh:  
**Dyta Septiyani Manurung**  
NPM: 16 03 22505

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Th Agung M Harsiwi". The signature is stylized and somewhat cursive, with a large initial "T" and "H".

**Th Agung M Harsiwi, SE.,M.Si.**

14 November 2020



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

**SURAT KETERANGAN**

**No. 099/J/1**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Rabu, 16 Desember 2020 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- |                                     |                 |
|-------------------------------------|-----------------|
| 1. M. Pamawa Putranta, MBA., Ph.D.  | (Ketua Penguji) |
| 2. Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si. | (Anggota)       |
| 3. Drs. D. Koeshartono, MM.         | (Anggota)       |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Dyta Septiyani Manurung  
NPM : 160322505

Dinyatakan

**Lulus Dengan Revisi**

Pada saat ini skripsi Dyta Septiyani Manurung telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dean,



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
STUDI PADA BANK SULTRA CABANG UTAMA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang diperoleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 November 2020

Yang menyatakan



**Dyta Septiyani Manurung**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” dengan baik dan lancar.

Penulisan skripsi ditujukan sebagai syarat kelengkapan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi bagi penulis. Dengan segenap kerendahan hati, perkenankan penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Tuhan YME yang senantiasa memberikan berkat suka cita, kesehatan jasmani dan rohani setiap hari, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
2. Ibu, Bapak, Adik, dan keluarga besar yang telah memberikan doa restu, semangat, dan segala bentuk dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar sekaligus menuntaskan pendidikan tepat waktu.
3. Ibu Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, motivasi, nasihat, dan arahan sehingga skripsi terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Ibu Debora Wintriasi H., S.E., M.M., Msc. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Bapak Fauzi selaku HRD Bank Sultra dan segenap karyawan Bank Sultra Cabang Utama yang telah meluangkan waktu mengisi kuesioner sehingga skripsi terselesaikan dengan lancar.
7. Dosen-dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama di bangku kuliah.

Penulis menyadari skripsi ini banyak kekurangan. Demi perbaikan yang akan datang, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Demikian

penulis dapat sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Yogyakarta, 14 November 2020

Penulis



**Dyta Septiyani Manurung**



Motto dan Persembahan

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“You are stronger than you think. There is a greater future ahead of you than you think. Greater is He who in you than he who is in the world! God loves you.”*

Cheelsea Tjandra

*“Do the best and pray. God will take care of the rest.”*

Unknown

*“For I know the plans I have for you, declares the LORD, plans for welfare and not for evil, to give you a future and a hope.”*

*Jeremiah 29 :11*

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Tuhan YME yang telah memberikan kesehatan, serta kesempatan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak, ibu, kakak, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Teman-teman yang selalu memotivasi dan memberikan doa sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>IV</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>V</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XI</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>XIII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	8
1.3.Batasan Masalah .....	9
1.4.Tujuan Penelitian .....	10
1.5.Manfaat Penelitian .....	10
1.6.Sistematika Laporan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1. Kepuasan Kerja .....	13
2.1. Komitmen Organisasional.....	16
2.3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	19
2.4. Penelitian Terdahulu .....	22
2.5. Kerangka Penelitian .....	26
2.6. Hipotesis.....	27

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	29
3.2. Populasi dan Sampel .....	29
3.3. Metode Pengumpulan Sampel .....	31
3.4. Data Penelitian .....	31
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6. Instrumen Penelitian .....	32
3.7. Metode Pengujian Instrumen .....	33
3.8. Metode Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Karakteristik Responden .....	39
4.2. Hasil Pengujian Instrumen .....	40
4.3. Statistik Deskriptif .....	44
4.4. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	48
4.5. Pembahasan .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
5.1. Kesimpulan .....	54
5.2. Implikasi Manajerial .....	55
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	56
5.4. Saran .....	57
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>58</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Interval Kategori Jawaban Responden.....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	39
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel.....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja .....	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Komitmen Organisasional.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	46
Tabel 4. 7 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	50

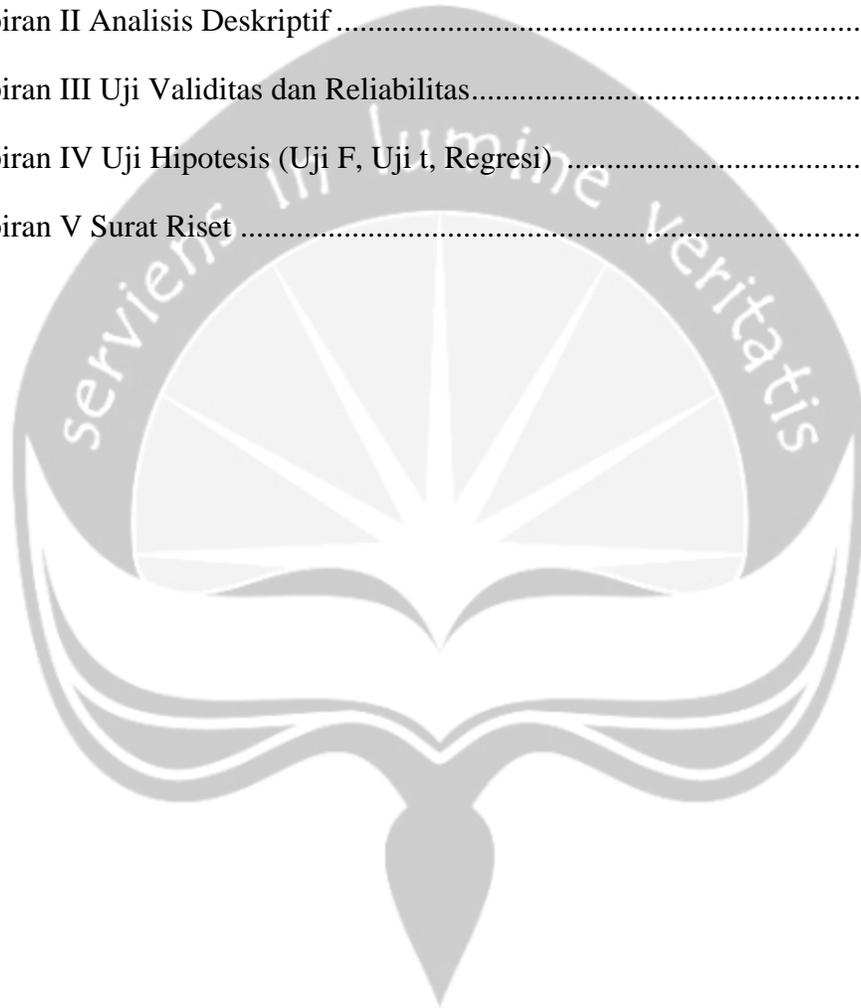
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	266
---------------------------------------	-----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Keusioner .....	59
Lampiran II Analisis Deskriptif .....	65
Lampiran III Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
Lampiran IV Uji Hipotesis (Uji F, Uji t, Regresi) .....	75
Lampiran V Surat Riset .....	77



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

**Studi Pada Bank Sultra Cabang Utama**

**Disusun oleh :  
Dyta Septiyani Manurung  
NPM: 16 03 22505**

**Pembimbing :  
Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.**

## **Abstrak**

Ketika terciptanya rasa nyaman yang diciptakan oleh suatu organisasi akan menimbulkan kepuasan kerja karyawan dan komitmen seseorang terhadap organisasi menjadi hal yang sangat penting dalam dunia kerja sehingga menjadi salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan. Kualitas sumber daya manusia diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan, dan tidak hanya melakukan pekerjaan sepanjang tanggung jawabnya atau perilaku *in-role* tetapi juga perilaku *extra-role* yaitu karyawan melakukan pekerjaan di luar *job description* tanpa mengharapkan suatu imbalan yang biasa disebut perilaku *organizational citizenship behavior*.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama. Sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan regresi linier berganda. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan sebelum uji regresi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bank Sultra Kantor Cabang Utama. Variabel komitmen organisasional berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada Bank Sultra Kantor Cabang Utama.

**Kata kunci:** kepuasan kerja, komitmen organisasional, *organizational citizenship behavior*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak dapat dihindari. Untuk menghadapi tantangan tersebut diperlukan kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan, dan tidak hanya melakukan pekerjaan sepanjang tanggung jawabnya atau perilaku *in-role* tetapi juga perilaku *extra-role* yaitu karyawan melakukan pekerjaan di luar *job description* tanpa mengharapkan suatu imbalan.

Dalam industri perbankan Indonesia, persaingan memperebutkan pasar sangat ketat. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia sebagai strategi baru untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Perusahaan ingin mempunyai karyawan yang bekerja dengan baik setiap saat dalam pekerjaannya. Perusahaan juga membutuhkan karyawan yang bersedia berkontribusi lebih banyak dan melakukan perilaku peran ekstra untuk membantu organisasi menjadi lebih efektif. Hal tersebut mendorong karyawan untuk bekerja lebih efisien dan efektif yang secara tidak langsung dapat memberikan keuntungan bagi organisasi. Untuk mendapatkan SDM yang berkualitas organisasi harus menciptakan rasa nyaman dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan

karyawannya. Terciptanya rasa nyaman dalam suatu organisasi akan menimbulkan kepuasan kerja karyawan.

Komitmen seseorang terhadap organisasi menjadi hal yang sangat penting dalam dunia kerja sehingga menjadi salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan. Efektivitas suatu organisasi dapat dilihat dari interaksi karyawan pada tingkat individual, kelompok, dan organisasi yang berkualitas sehingga tercapainya kepuasan kerja dan komitmen terhadap perusahaan (Putra dan Sagung, 2016). Hal ini akan menimbulkan suatu perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu karyawan akan melakukan suatu pekerjaan yang bukan merupakan pekerjaannya tanpa menginginkan suatu imbalan.

Karyawan melakukan suatu pekerjaan dengan sungguh-sungguh bukan tanpa alasan tapi dari hasil kerja yang karyawan dapatkan selama ini yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang tinggi. Karyawan merasa puas dengan tanggung jawab yang diberikan dan bisa menyelesaikannya dengan maksimal bahkan bisa melakukan beberapa hal di luar tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Organ (2003) dalam Widyanto *et al.*, (2013), komitmen organisasional merupakan salah satu variabel yang telah banyak diketahui memiliki kaitan yang erat dengan OCB. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra (*extra effort*). OCB adalah sesuatu yang dilakukan karyawan di luar tugas dan tanggung jawabnya yang tidak melakukannya karena ingin mendapatkan *reward*. *Organizational*

*citizenship behavior* (OCB) adalah hal yang dilakukan karyawan yang memberikan manfaat bagi organisasi dengan secara sukarela yang menguntungkan perusahaan (Aly *et al.*, 2016). OCB berkontribusi pada inovasi, sumber daya transformasi, dan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan yang membutuhkan pekerjaan yang kompleks dan berorientasi tim, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas seluruh organisasi.

Penelitian Ratnaningsih (2013) dalam Putra dan Sagung (2016) rendahnya OCB dapat disebabkan oleh rendahnya kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Purba (2004) dalam Putra dan Sagung (2016) menyatakan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap OCB. Komitmen organisasional mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasikan dirinya sendiri dengan organisasi dan bagaimana individu tersebut terikat dengan tujuan-tujuan dari organisasi dan memiliki keinginan untuk melakukan hal lebih untuk organisasi. Selain itu, dengan meningkatkan OCB akan berdampak pada peningkatan efektivitas dan produktivitas organisasi (Sumiyarsi, *et al.*, 2012 dalam Putra dan Sagung, 2016).

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan organisasi karena kepuasan kerja merupakan hal terpenting bagi pekerja untuk pengembangan organisasi. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkannya dari tempatnya bekerja. Persepsi pekerja mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya dan kepuasan kerja melibatkan rasa aman, rasa adil, rasa menikmati, rasa bergairah, status dan kebanggaan. Dalam persepsi ini juga dilibatkan situasi kerja pekerja yang bersangkutan yang

meliputi interaksi kerja, kondisi kerja, pengakuan, hubungan dengan atasan, dan kesempatan promosi. Selain itu di dalam persepsi ini juga tercakup kesesuaian dengan antara kemampuan dan keinginan pekerja dengan kondisi organisasi tempat karyawan bekerja yang meliputi jenis pekerjaan, minat, bakat, penghasilan, dan insentif. Kepuasan kerja merupakan suatu bentuk interaksi antara manusia dengan lingkungan pekerjaannya, dengan bekerja ditunjukkan adanya gairah dan semangat kerja, disiplin dan sebagainya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa organisasi telah melakukan perilaku yang efektif sebaliknya kepuasan kerja yang rendah akan menimbulkan beberapa dampak negatif seperti mangkir kerja, mogok kerja, kerja lamban, pindah kerja, dan kerusakan yang di sengaja. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi memiliki semangat kerja yang tinggi, sehingga prestasi dalam bekerja akan maksimal juga, begitu juga sebaliknya karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan menyebabkan prestasi kerja yang buruk.

Komitmen organisasional merupakan kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Komitmen organisasional merupakan salah satu bentuk karakteristik pribadi karyawan yang biasanya ditunjukkan dengan sikap perhatian terhadap pekerjaan, tanggung jawab, dan loyal kepada perusahaan. Membangun karakter karyawan yang baik membutuhkan komitmen yang kuat dari perusahaan dan bahkan diperlukan komitmen yang lebih kuat dalam menjaga karakter yang baik tersebut setelah dibangun untuk mengoptimalkan fungsi perusahaan itu sendiri. Karyawan yang memiliki komitmen

terhadap perusahaan akan berdampak baik pada perusahaan. Ketika seorang pekerja mempunyai komitmen terhadap perusahaan, pekerja tersebut akan bekerja dengan maksimal agar tetap menjadi anggota dari perusahaan.

Bank Sultra merupakan bank pembangunan daerah yang berada di Sulawesi Tenggara, Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara didirikan pada tanggal 2 Maret 1968 berdasarkan Surat Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Gotong Royong Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 34 Tahun 1968 tentang Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara dan mendapatkan izin operasional dari Menteri Keuangan No.D,15.6.1.18 tanggal 27 Januari 1970, yang kemudian telah diubah dengan Perda No.1 tahun 1981 tanggal 22 Januari 1981, Perda No. 2 tahun 1988 tanggal 8 April 1988 dan Perda No.2 tahun 1993 tanggal 13 Februari 1993.

Sejalan dengan adanya perubahan peraturan dan ketentuan perbankan khususnya mengenai ketentuan permodalan bagi Bank Umum sebagaimana dimaksud oleh Arsitektur Perbankan Indonesia (API) maka ketentuan pendirian BPD Sulawesi Tenggara dilakukan penyesuaian yang dituangkan dalam Perda No. 5 tahun 2003 tanggal 12 September 2003 sebagaimana telah diubah dengan Perda No. 10 tahun 2004 tanggal 21 September 2004 dengan merubah ketentuan tentang modal dasar BPD Sulawesi Tenggara dari *Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah)* menjadi *Rp150.000.000.000,00 (seratus lima puluh miliar rupiah)* kemudian dirubah dengan Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2011 tanggal 20 April 2011 tentang modal dasar Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara dari *Rp750.000.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh milyar rupiah)*.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan pengembangan usaha maka BPD Sulawesi Tenggara berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-4439.AH.01.01 tanggal 23 Agustus 2013. (<http://banksultra.co.id/v4/about.html>).

Kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan OCB merupakan hal penting yang harus diperhatikan perusahaan dalam mengelola karyawan yang bekerja di Bank Sultra Kantor Cabang Utama. Dengan mengetahui besarnya pengaruh tersebut maka perusahaan bisa menjadi lebih tahu hal apa yang dapat membuat karyawan dapat betah untuk bekerja di dalam perusahaan, karena dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang tinggi maka kinerja karyawan yang merupakan aset terpenting dalam perusahaan semakin baik dan otomatis karyawan dapat menjadi loyal terhadap perusahaan dan tentunya akan semakin maju berkembang apabila kinerja karyawannya semakin baik. Secara umum OCB muncul diakibatkan karena karyawan mendapatkan kepuasan kerja pada suatu organisasi. Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap kerja seseorang. Karyawan yang puas lebih cenderung bertahan bekerja dalam suatu organisasi dan melampaui deskripsi tugas dan tanggung jawab yang diberikan serta membantu mengurangi beban kerja dan tingkat stress rekan kerja dalam organisasi. Sedangkan karyawan yang tidak puas cenderung lebih mengutamakan kepentingan sendiri. Kepuasan kerja merupakan hasil dari pengalaman karyawan dalam hubungannya dengan menilai seperti apa yang dikehendaki dan diharapkan dari pekerjaannya. Saat karyawan merasa puas akan pekerjaannya, karyawan tersebut akan

melakukan kewajibannya dengan baik dan maksimal, bahkan ia juga akan melakukan *extra effort* walaupun hal tersebut bukan kewajibannya (Robbins, 2017). Dari hal itulah perilaku *organizational citizenship behavior* dalam diri karyawan dapat muncul.

Komitmen organisasional dapat mendorong seorang karyawan untuk menerapkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang berkomitmen terhadap perusahaan akan mengurangi kemungkinan ditarik dari perusahaan walaupun sebenarnya karyawan tersebut tidak puas terhadap pekerjaannya, karena mereka loyal terhadap perusahaan dan berani untuk membuat pengorbanan untuk perusahaannya. Sebaliknya, jika karyawan tidak terlalu komitmen terhadap perusahaan, tingkat loyalitas karyawan tersebut terhadap perusahaan akan cenderung rendah. Karena karyawan memiliki tingkat komitmen terhadap perusahaan, karyawan tersebut dapat melakukan usaha ekstra atau *extra effort* yang merupakan pekerjaan di luar kewajibannya. Komitmen yang kuat memungkinkan setiap karyawan untuk berusaha menghadapi tantangan dan tekanan yang ada. Keberhasilan dalam menghadapi tantangan tersebut akan menumbuhkan rasa kebanggaan tersendiri terhadap organisasinya.

Komitmen organisasional dan OCB dianggap satu dimensi karena komitmen organisasional merupakan tingkat kepercayaan karyawan dalam menerima nilai dan tujuan perusahaan sehingga memiliki keinginan untuk tetap menjadi bagian dari perusahaan. Karyawan yang memiliki kedekatan emosional dengan organisasinya cenderung dapat mempercayai nilai-nilai perusahaan, karyawan ini akan mendukung keberlangsungan perusahaan dengan memberikan ide dan memberikan kontribusi yang

lebih kepada perusahaan (*Conscientiousness*). Kesamaan nilai-nilai karyawan dan nilai-nilai perusahaan akan menghasilkan suasana saling mendukung antar karyawan, hal ini akan menciptakan hubungan yang harmonis antar rekan kerja (*Courtesy*) dan rasa empati / ingin membantu terhadap rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan terkait pekerjaan (*Altruism*).

Peneliti tertarik melakukan penelitian pada karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan yang memiliki tanggung jawab sosial untuk memberikan kontribusi kepada Pemerintah Daerah dalam pembangunan ekonomi regional serta mensejahterakan masyarakat Sulawesi Tenggara dan memberikan pelayanan yang baik kepada *customer* sehingga perusahaan harus mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia agar mampu menghasilkan *output* yang berkualitas yang diinginkan perusahaan serta *customer* merasa senang ketika dilayani dengan sepenuh hati. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya penghargaan yang didapatkan Bank Sultra. Penghargaan ini didapatkan salah satunya dari perilaku OCB yang ada dalam diri karyawan untuk bersama-sama membangun Bank Sultra menjadi bank yang unggul serta terus berinovasi untuk memberikan layanan perbankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang telah disusun dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama?
2. Apakah ada pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih spesifik dan terfokus serta untuk membatasi permasalahan yang diteliti, penulis membuat batasan yang diteliti sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2017) mendefinisikan kepuasan kerja yaitu suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristiknya.

2. Komitmen Organisasional

Robbins dan Judge (2017) mendefinisikan komitmen organisasional adalah seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan serta harapannya untuk tetap menjadi anggota organisasi tersebut.

3. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organ (1988) dalam Luthans (2011) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai sebuah perilaku yang diskresioner, tidak langsung atau eksplisit diakui oleh persyaratan normal pekerjaan, namun secara agregat dapat meningkatkan fungsi efektif organisasi.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan beberapa rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dirumuskan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang dikemukakan di atas maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan ataupun organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya, khususnya dalam mengevaluasi kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior*.

## **1.6. Sistematika Laporan**

Skripsi ini terdiri atas lima bab, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan dan penutup.

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika laporan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi konsep/teori yang relevan dengan permasalahan penelitian yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *organizational citizenship behaviors*, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian yang meliputi lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, data penelitian, metode pengumpulan data, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

### **Bab IV Hasil Dan Pembahasan**

Bab ini berisi karakteristik responden, hasil pengujian instrumen validitas dan reliabilitas, hasil pengolahan analisis data (statistik deskriptif, regresi linier berganda, uji F, dan uji t) dan uraian pembahasan.

### **Bab V Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran.



## BAB V

### PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dibahas dari bab sebelumnya. Pada bab ini membahas implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi juga *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan oleh karyawan.
2. Komitmen organisasional berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama. Hal ini menunjukkan semakin tinggi komitmen organisasional yang ada dalam diri karyawan maka semakin tinggi juga *organizational citizenship behavior* karyawan.

## 5.2. Implikasi Manajerial

Bank Sultra Kantor Cabang Utama merupakan salah satu bank yang terbesar di Sulawesi Tenggara. Semua karyawan memiliki peran masing-masing untuk membantu keberlangsungan perusahaan, maka banyak faktor yang harus diperhatikan dalam meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menentukan strategi yang harus digunakan untuk mempertahankan dan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan.

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan oleh peneliti, diketahui tingkat kepuasan kerja karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama tergolong dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan dengan tingkat kepuasan tinggi memiliki banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai keinginan dan sistem nilai yang dianut karyawan secara individu sehingga manajemen harus mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan agar hasilnya sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan oleh peneliti, diketahui tingkat komitmen organisasional karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama tergolong dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan dengan tingkat komitmen organisasional yang tinggi maka perusahaan harus mempertahankan dan lebih melakukan pendekatan serta perhatian kepada karyawan, sehingga karyawan merasa lebih dihargai dan komitmen yang sudah terbangun di dalam individu karyawan tidak luntur serta tetap menganggap karyawan merupakan bagian penting dalam perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan oleh peneliti, diketahui tingkat *organizational citizenship behavior* karyawan Bank Sultra Kantor Cabang Utama tergolong dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan dengan tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi maka Bank Sultra mampu menerapkan perilaku *organizational citizenship behavior* di setiap individu karyawan secara sukarela yang dapat menguntungkan perusahaan. Perusahaan harus bisa menjaga loyalitas kepada karyawan dengan cara memberikan fasilitas yang memadai saat bekerja serta agar karyawan lebih bersemangat lagi dalam bekerja dan bisa memunculkan ide-ide baru untuk perusahaan.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

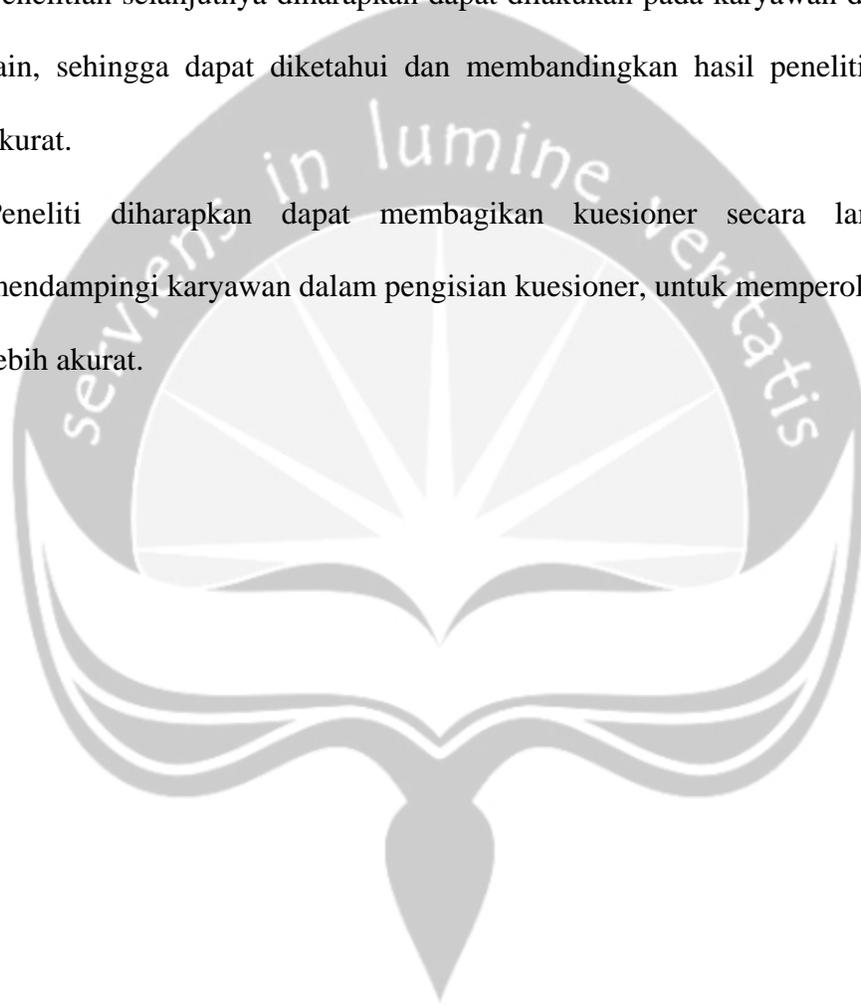
Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan yang dialami oleh peneliti:

1. Penelitian hanya dilakukan di Bank Sultra Kantor Cabang Utama, sehingga hasil dari penelitian tidak dapat digeneralisasikan dengan perusahaan lain.
2. Dalam menyebarkan kuesioner peneliti hanya mengirimkan kuesioner tersebut kepada HRD Bank Sultra Kantor Cabang Utama saat pandemic Covid 19, sehingga peneliti tidak dapat memastikan apakah responden mengisi kuesioner sesuai dengan yang dialami atau tidak.

#### 5.4. Saran

Berdasarkan keterbatasan masalah di atas, peneliti dapat memberikan beberapa saran:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada karyawan di perusahaan lain, sehingga dapat diketahui dan membandingkan hasil penelitian ini lebih akurat.
2. Peneliti diharapkan dapat membagikan kuesioner secara langsung dan mendampingi karyawan dalam pengisian kuesioner, untuk memperoleh data yang lebih akurat.



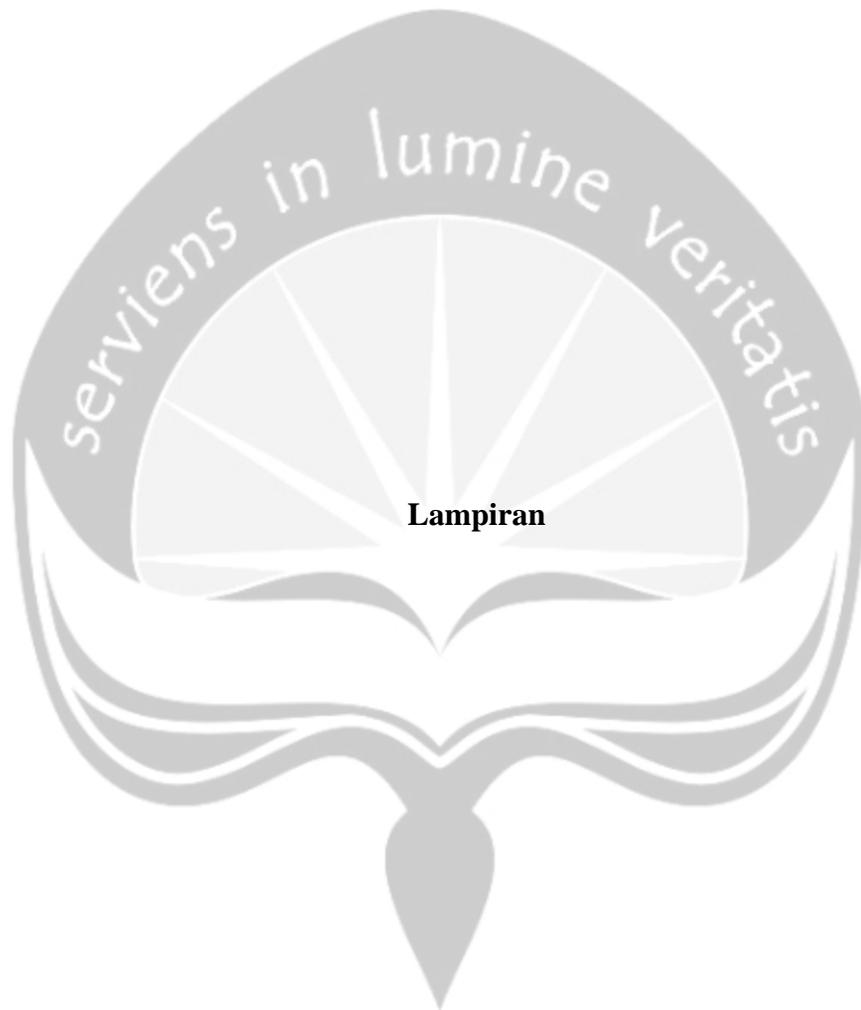
## DAFTAR PUSTAKA

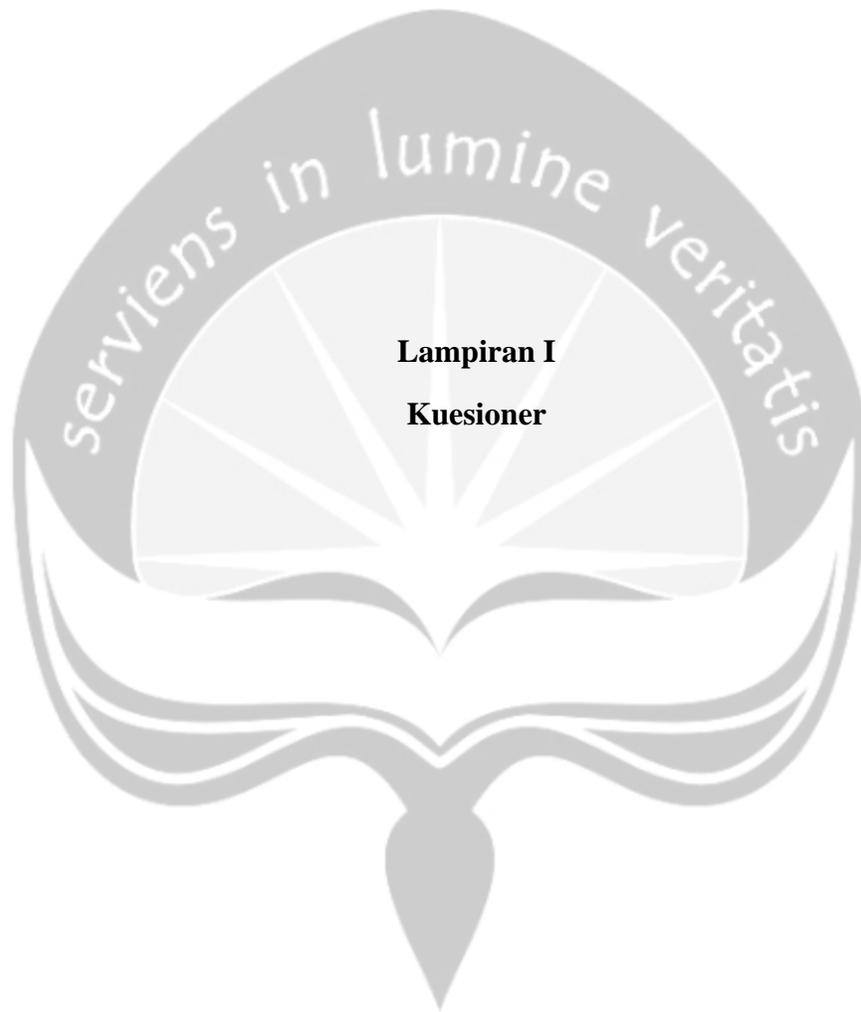
- Aini, Istiana Nur (2019) *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Other thesis, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Aldrin, N., dan Yunanto, K. T (2019). *Job Satisfaction as a Mediator for the Influence of Transformational Leadership and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior*. *Abstract* :, 3-11.
- Aly, T., Badawy, E., Kamel, M., Hussein, M. M (2016). Exploring the Relationship Between Organizational Culture, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Human Resource Studies*, (November).
- Anari, N.N., (2012). Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Workplace Learning*24, 256-269.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azeem, S.M., (2010). *Job satisfaction and organizational commitment among employees in the Sultanate of Oman*. *Journal of Psychology*1, 295-299.
- Bakhshi, A., Atul Dutt Sharma, Kuldeep Kumar. (2011). *Organizational Commitment as predictor of Organizational Citizenship Behavior*. *European Journal of Business and Management*. ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online). Vol 3, No.4, 2011.
- Damayanti, R., Hanafi, A., & Cahyadi, A., (2018), “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”, diakses dari <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jembatan/article/view/6655> pada 24 Juni 2020.
- Darmawati, Hidayati, dan Herlina. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Jurnal Economia* Vol 9 No 1.
- Djastuti, Indi (2010). *The Influence Of Job Characteristics On Job Satisfaction, Organizational Commitment And Managerial Performance A Study On Construction Companies In Central Java*.

- Eisenberg, A., Davidova, J., & Kokina, I (2018). The Interrelation between Organizational Learning Culture and Organizational Citizenship Behavior. *Rural Environment. Education. Personality*, 11(May), 11–12. <https://doi.org/10.22616/REEP.2018.043>
- Ghashghaeinia, A. R., & Hafezi, S (2015). *Relationship between organizational culture and organizational citizenship behavior among personnel of Islamic Azad University of Fars. J. Appl. Environ. Biol. Sci*, 5, 131–138.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guillarda, D. M., and Aldona, G. N. (2010). *Positive Organizational Potential, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviour: A French /Polish comparison. Journal Of Positive Management*. 1(1): 47-64.
- Hasibuan, Malayu SP. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempatbelas, Jakarta*, Penerbit : Bumi Aksara.
- Iskandar, Dedi J. H., Raudatul A. (2019). *The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Case Study on Employee of Local Water Company “Tirta Mahakam” Kutai Kartanegara Indonesia. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*. 8(3): 236-249.
- Lee, T.J. (2017). *Relationship between intrinsic job satisfaction, extrinsic job satisfaction, and turnover intentions among internal auditors*. Walden University, Minnesota: A Dissertation.
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior : An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Mahayasa, Desak, K. S., Made, S. P (2018) *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Mangkunegara*, Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mathis, R.L dan Jackson, J.H. (2011). *Human Resource Management” Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Salemba Empat. Jakarta.
- Maus, M. C., (2018) *Examining the Relationship Between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behaviors Within Hospitals*. Walden University.
- Patra, A., dan M. Havidz Aima. (2018). *The Effect of Organizational Culture and Job Satisfaction on Organizational Commitments and the Implementation on Organizational*

- Citizenship Behavior in Employees of Pt. Bali Towerindo Sentra Tbk. International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(12). 2250-3153.
- Prasetio, A., P., Tjutju, Y., dan Eeng, A., (2017). *Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking*. *Universal Journal of Management* 5(1): 32-38, DOI: 10.13189/ujm.2017.050104
- Pratiwi, I., (2013) *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Kantor Pt Telekomunikasi Indonesia Tbk. Divisi Regional Iv Wilayah Jateng Dan Diy)*. Undergraduate Thesis, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Putra, Bagus Asta Iswara dan A.A. Sagung Kartika Dewi. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.8. 4892-4920.
- Putrana, Y., Azis, F., dan Moh, M, W. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt. Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*
- Rivai, Veithzal, Sofyan Basir, Sarowono Sudarto dan Arifiandy Permata Veithzal. (2013). *Commercial Bank Management, Manajemen Perbankan dari teori ke praktik*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Robbins, P., S., and Judge, A., T., (2017), *Organizational Behavior*, 7<sup>th</sup> Edition, Pearson Education Limited, England.
- Saraswati, V. A., dan Sulistiyo, S. D (2017). *The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment to the Organizational Citizenship Behavior in PT. Haier Sales Indonesia Bandung Branch*. *Journal of Engineering and Applied Sciences* 12 (2). *Medwell Journals*.
- Shafazawana, Mohamed Tharikha, Cheah Yeh Yingb Zuliawati, Mohamed Saada, Kavitha a/p Sukumarana. (2016) “*Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors.*” *Procedia Economics and Finance*. 604-611.

- Sugeng, (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Organizational Citizenship Behavior (Ocb)* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empiris Pada Balai Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Magelang).
- Sugiyono., (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E., (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.
- Uhl-Bien, Mary, Schermerhorn, Jr., John R., Osborn, Richard N. (2014). *Organizational Behavior*,
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pusaka Setia.
- Walumbwa, F. O.; Hartnell, C. A.; Oke, A. (2010). *Servant leadership, procedural justice climate, service climate, employee attitudes, and organizational citizenship behavior: A cross-level investigation*, *Journal of Applied Psychology*, 95(3): 517-529.
- Widyanto, R., Jennie S. L., dan Endo W. K.,. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui Komitmen Organisasional Karyawan Cleaning Service di ISS Surabaya. *Jurnal Manajemen*. Vol.1, No.1, pp.1-15.





## KUESIONER

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

Perkenalkan nama saya Dyta Septiyani Manurung. Saya sedang menempuh pendidikan tingkat sarjana jurusan manajemen, fakultas bisnis dan ekonomika di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saya sedang mengerjakan tugas akhir berupa penulisan skripsi yang mengangkat topik “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”. Perihal penyusunan tugas akhir tersebut, saya membutuhkan data-data, berupa hasil kuesioner yang telah diisi oleh karyawan. Oleh karena itu, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin : a. Laki-laki  
b. Perempuan
2. Usia anda saat ini : a. 21–30 tahun c. 41–50 tahun  
b. 31–40 tahun d. 51–60 tahun
3. Jabatan : a. Menduduki Jabatan Struktural  
b. Tidak Menduduki Jabatan Struktural
4. Lama bekerja : a. 1–5 Tahun c. 11–15 Tahun  
b. 6–10 Tahun d. Lebih dari 15 Tahun

#### II. PETUNJUK PENGISIAN

Mohon memberi tanda silang (X) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai. Pilih STS jika sangat tidak setuju, TS jika tidak setuju, N jika netral, S jika setuju, dan SS jika sangat setuju.

#### Kepuasan Kerja

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Kestabilan kerja dalam setiap waktu.	STS	TS	N	S	SS

2.	Kesempatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sendiri.	STS	TS	N	S	SS
3.	Kesempatan dalam mengerjakan sesuatu yang berbeda dari waktu ke waktu.	STS	TS	N	S	SS
4.	Kesempatan untuk menjadi orang yang dihargai dalam sebuah kelompok kerja.	STS	TS	N	S	SS
5.	Cara atasan mengarahkan saya dalam menangani pekerjaan.	STS	TS	N	S	SS
6.	Kompetensi yang dimiliki atasan saya dalam mengambil keputusan.	STS	TS	N	S	SS
7.	Mengerjakan pekerjaan sesuai hati nurani.	STS	TS	N	S	SS
8.	Ketersediaan pekerjaan untuk saya sebagai seorang karyawan.	STS	TS	N	S	SS
9.	Kesempatan untuk membantu pekerjaan orang lain.	STS	TS	N	S	SS
10.	Kesempatan untuk memberitahukan orang lain mengenai apa yang harus dikerjakan.	STS	TS	N	S	SS
11.	Kesempatan menggunakan ketrampilan dan kemampuan saya.	STS	TS	N	S	SS
12.	Kebijakan perusahaan yang diterapkan dalam praktik.	STS	TS	N	S	SS
13.	Gaji yang didapat atas pekerjaan yang saya lakukan.	STS	TS	N	S	SS
14.	Kesempatan untuk mengembangkan diri pada pekerjaan.	STS	TS	N	S	SS
15.	Kebebasan untuk menggunakan pertimbangan sendiri.	STS	TS	N	S	SS
16.	Kesempatan untuk mencoba mengerjakan tugas dengan cara yang saya ciptakan sendiri.	STS	TS	N	S	SS
17.	Kondisi pekerjaan yang saya rasakan.	STS	TS	N	S	SS
18.	Hubungan saya dengan rekan kerja dan atasan.	STS	TS	N	S	SS
19.	Saya mendapat penghargaan/pujian ketika dapat menjalankan tugas dengan baik.	STS	TS	N	S	SS
20.	Perasaan saya atas pekerjaan yang saya peroleh.	STS	TS	N	S	SS

## Komitmen Organisasional

### Bagian 1 – Komitmen Afektif

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa senang untuk berkarir diperusahaan ini.	STS	TS	N	S	SS

2.	Saya senang membicarakan hal positif tentang perusahaan.	STS	TS	N	S	SS
3.	Saya merasa masalah perusahaan adalah masalah saya juga.	STS	TS	N	S	SS
4.	Saya merasa sulit menyesuaikan diri dengan organisasi lain.	STS	TS	N	S	SS
5.	Saya merasa menjadi bagian dari perusahaan (R).	SS	S	N	TS	STS
6.	Saya memiliki keterikatan emosional dengan perusahaan. (R)	SS	S	N	TS	STS
7.	Perusahaan memiliki arti penting bagi saya.	STS	TS	N	S	SS
8.	Saya memiliki rasa memiliki yang kuat akan perusahaan. (R)	SS	S	N	TS	STS

### Bagian 2 – Komitmen Normatif

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Tidak mudah jika ingin berpindah ke perusahaan lain.	STS	TS	N	S	SS
2.	Saya percaya bahwa loyalitas pada perusahaan adalah faktor penting.	STS	TS	N	S	SS
3.	Saya berpikir berpindah dari satu perusahaan ke perusahaan adalah suatu hal yang melanggar etika. (R)	SS	S	N	TS	STS
4.	Saya merasa bukan hal yang benar jika saya keluar dari perusahaan karena ada tawaran yang lebih baik. (R)	SS	S	N	TS	STS
5.	Merasa tidak bertanggung jawab jika keluar dari perusahaan karena ada tawaran yang lebih baik.	STS	TS	N	S	SS
6.	Loyalitas pada perusahaan adalah prinsip utama saya.	STS	TS	N	S	SS
7.	Kondisi lebih baik ketika dalam sebagian besar kariernya karyawan tinggal dalam satu organisasi.	STS	TS	N	S	SS
8.	Loyalitas terhadap perusahaan adalah faktor penting. (R)	SS	S	N	TS	STS

### Bagian 3 – Komitmen Berkelanjutan

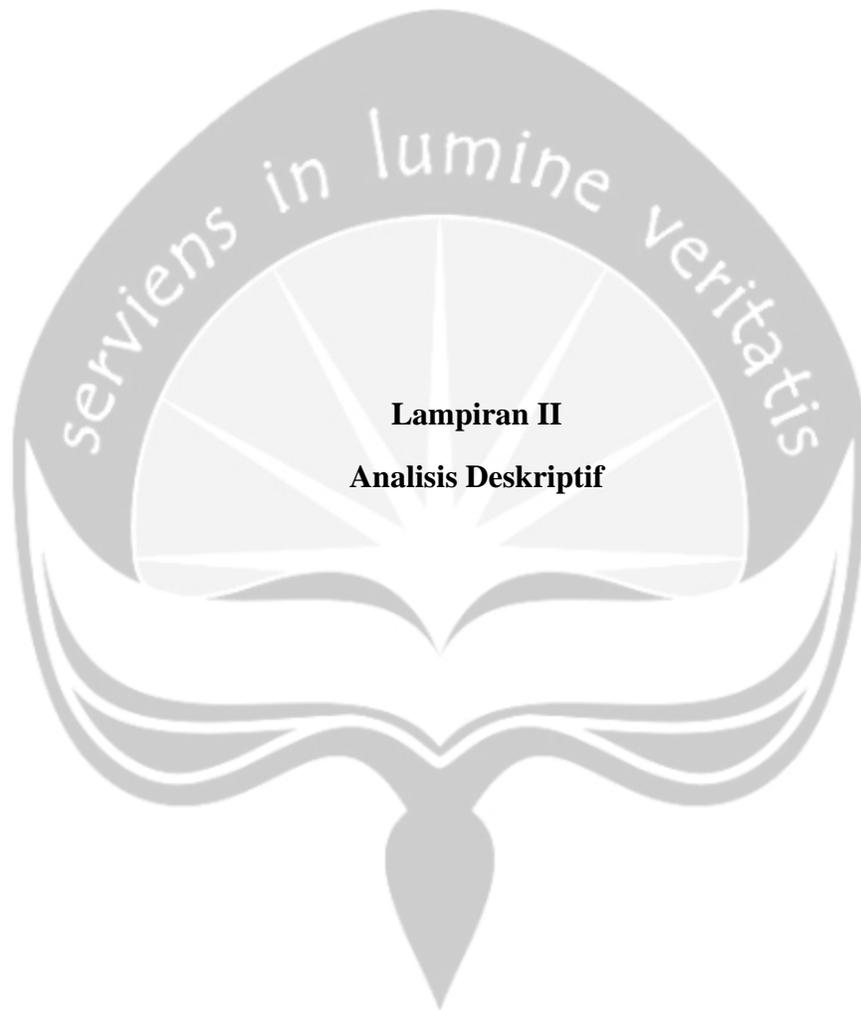
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memiliki pilihan yang terbatas jika keluar dari perusahaan. (R)	SS	S	N	TS	STS
2.	Sulit meninggalkan perusahaan meski saya sangat ingin melakukannya.	STS	TS	N	S	SS

3.	Saya tetap bekerja dalam perusahaan karena pilihan di bekerja tempat lain terbatas.	STS	TS	N	S	SS
4.	Jika saya keluar dari perusahaan maka kerugian yang saya alami lebih besar dari manfaat yang saya dapatkan. (R)	SS	S	N	TS	STS
5.	Jika saya keluar dari perusahaan ini maka banyak hal dalam hidup saya yang terganggu.	STS	TS	N	S	SS
6.	Saya tetap bekerja dalam perusahaan karena tidak yakin perusahaan lain bisa memberi benefit yang lebih baik.	STS	TS	N	S	SS
7.	Tidak banyak pilihan jika keluar dari perusahaan saat ini.	STS	TS	N	S	SS
8.	Banyak pengorbanan pribadi yang harus ditanggung jika keluar dari perusahaan.	STS	TS	N	S	SS
9.	Jika saya belum menempatkan diri saya dalam organisasi ini, saya mungkin mempertimbangkan untuk bekerja di tempat lain.	STS	TS	N	S	SS

***Organizational Citizenship Behaviors***

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya bersedia membantu rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan mereka.	STS	TS	N	S	SS
2.	Saya melakukan pekerjaan saya tanpa permintaan terus-menerus dari atasan saya.	STS	TS	N	S	SS
3.	Saya selalu percaya bahwa dengan bekerja dengan jujur, maka saying akan mendapatkan bayaran yang sesuai.	STS	TS	N	S	SS
4.	Saya mempergunakan waktu saya untuk mengeluhkan hal-hal yang sepele.	STS	TS	N	S	SS
5.	Saya mencoba menghindari membuat masalah dengan rekan kerja.	STS	TS	N	S	SS
6.	Saya mengikuti perubahan dalam organisasi.	STS	TS	N	S	SS
7.	Saya cenderung memperbesar masalah.	STS	TS	N	S	SS
8.	Saya tidak mempertimbangkan dampak tindakan saya terhadap rekan kerja.	STS	TS	N	S	SS
9.	Saya menghadiri pertemuan yang tidak wajib, tetapi penting.	STS	TS	N	S	SS

10.	Saya selalu siap untuk memberikan uluran tangan kepada orang-orang di sekitar saya	STS	TS	N	S	SS
11.	Saya menghadiri acara-acara yang tidak diharuskan, tetapi membantu citra positif bagi perusahaan.	STS	TS	N	S	SS
12.	Saya membaca dan mengikuti pengumuman organisasi, memo, dan sebagainya.	STS	TS	N	S	SS
13.	Saya membantu orang lain yang tidak hadir.	STS	TS	N	S	SS
14.	Saya menghormati hak-hak orang yang bekerja dengan saya.	STS	TS	N	S	SS
15.	Saya bersedia membantu orang lain yang memiliki masalah terkait pekerjaan.	STS	TS	N	S	SS
16.	Saya selalu fokus pada apa yang benar, daripada apa yang salah.	STS	TS	N	S	SS
17.	Saya mengambil langkah-langkah untuk mencoba menghindari masalah dengan pekerja lain.	STS	TS	N	S	SS
18.	Kehadiran saya di tempat kerja melebihi standar minimal yang ditentukan.	STS	TS	N	S	SS
19.	Saya selalu menemukan kesalahan dengan apa yang dilakukan organisasi.	STS	TS	N	S	SS
20.	Saya sadar bagaimana perilaku saya memengaruhi pekerjaan orang lain.	STS	TS	N	S	SS
21.	Saya tidak mengambil istirahat tambahan.	STS	TS	N	S	SS
22.	Saya menghormati aturan dan kebijakan perusahaan bahkan ketika tidak ada yang mengawasi saya.	STS	TS	N	S	SS
23.	Saya membimbing orang baru meskipun tidak diperlukan.	STS	TS	N	S	SS
24.	Saya adalah salah satu karyawan yang paling teliti.	STS	TS	N	S	SS



### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	27	48.2	48.2	48.2
	Perempuan	29	51.8	51.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-31 Tahun	14	25.0	25.0	25.0
	31-40 Tahun	18	32.1	32.1	57.1
	41-50 Tahun	13	23.2	23.2	80.4
	51-60 Tahun	11	19.6	19.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

### Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menduduki Jabatan Struktural	31	55.4	55.4	55.4
	Tidak Menduduki Jabatan Struktural	25	44.6	44.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

### Lama Bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1-5 Tahun	18	32.1	32.1	32.1
	6-10 Tahun	12	21.4	21.4	53.6
	11-15 Tahun	13	23.2	23.2	76.8
	Lebih dari 15 Tahun	13	23.2	23.2	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

## Kepuasan Kerja



### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KK1	56	2	5	4.23	.763
KK2	56	2	5	4.23	.713
KK3	56	2	5	3.89	.867
KK4	56	2	5	4.11	.679
KK5	56	2	5	4.05	.773
KK6	56	1	5	3.66	.959
KK7	56	1	5	3.66	.996
KK8	56	1	5	3.25	1.014
KK9	56	2	5	4.16	.733
KK10	56	2	5	3.93	.759
KK11	56	3	5	4.05	.724
KK12	56	2	5	4.02	.751
KK13	56	1	5	3.70	1.043
KK14	56	2	5	4.11	.679
KK15	56	2	5	4.20	.796
KK16	56	3	5	4.05	.773
KK17	56	3	5	4.25	.667
KK18	56	1	5	3.77	1.062
KK19	56	2	5	3.93	.931
KK20	56	2	5	4.05	.773
Total_KK	56	56	96	79.30	9.348
Valid N (listwise)	56				

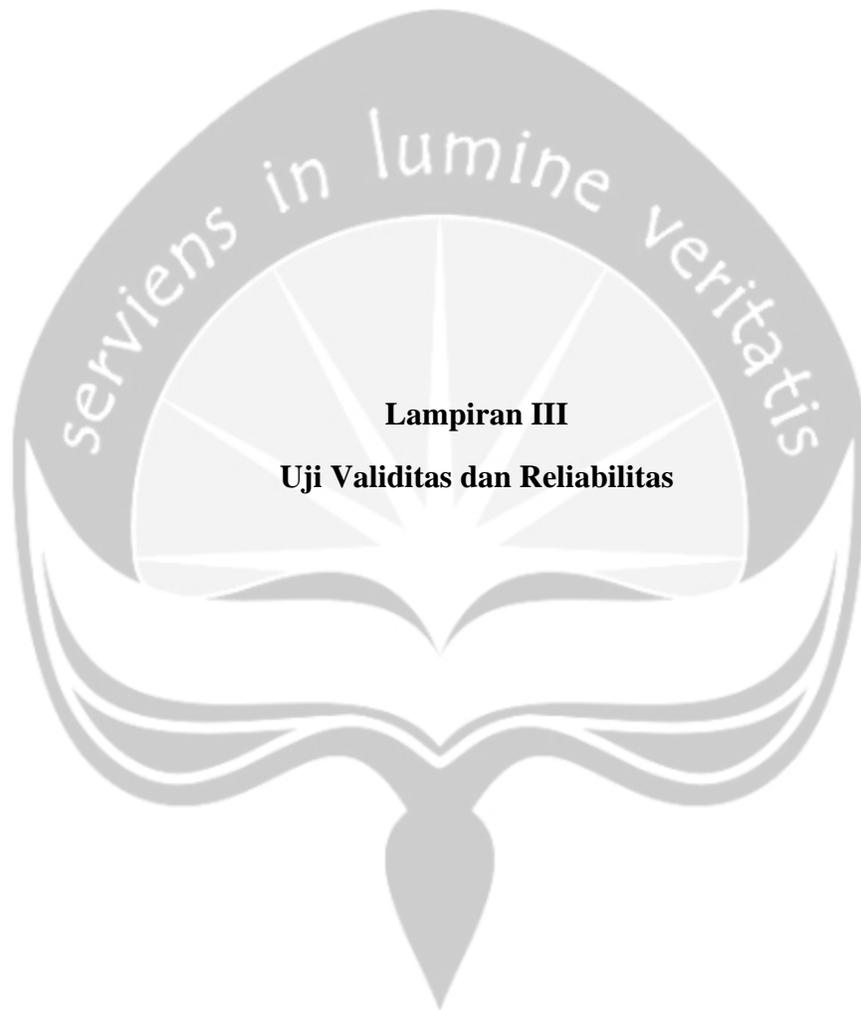
## Komitmen Organisasional

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KO1	56	2	5	4.23	.713
KO2	56	2	5	4.18	.716
KO3	56	2	5	4.02	.774
KO4	56	2	5	3.93	.871
KO7	56	2	5	3.61	.802
KO8	56	2	5	3.95	.773
KO9	56	2	5	4.11	.679
KO10	56	2	5	4.05	.773
KO11	56	1	5	3.66	.959
KO12	56	1	5	3.66	.996
KO13	56	1	5	3.25	1.014
KO14	56	1	5	3.48	1.009
KO15	56	1	5	3.43	.892
KO16	56	1	5	3.73	1.000
KO17	56	2	5	3.93	.759
KO18	56	3	5	4.05	.724
KO19	56	3	5	4.05	.773
KO20	56	2	5	4.23	.763
KO21	56	1	5	3.73	1.000
KO22	56	2	5	3.93	.759
KO23	56	3	5	4.05	.724
KO24	56	3	5	4.05	.773
KO25	56	1	5	3.61	.966
Total_KO	56	63	121	96.45	11.783
Valid N (listwise)	56				

## Organizational Citizenship Behaviors

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
OCB1	56	2	5	4.23	.713
OCB2	56	2	5	4.18	.716
OCB3	56	2	5	4.11	.679
OCB5	56	2	5	4.05	.773
OCB6	56	1	5	3.66	.959
OCB7	56	1	5	3.66	.996
OCB8	56	1	5	3.25	1.014
OCB9	56	2	5	4.16	.733
OCB10	56	2	5	3.93	.759
OCB11	56	3	5	4.05	.724
OCB12	56	2	5	4.02	.751
OCB13	56	1	5	3.70	1.043
OCB14	56	2	5	4.11	.679
OCB15	56	2	5	4.20	.796
OCB16	56	2	5	3.61	.802
OCB17	56	3	5	4.25	.667
OCB18	56	1	5	3.77	1.062
OCB19	56	2	5	3.93	.931
OCB20	56	2	5	4.05	.773
OCB21	56	2	5	3.61	.802
OCB22	56	3	5	4.05	.773
OCB23	56	2	5	4.29	.756
OCB24	56	1	5	3.64	1.086
Valid N (listwise)	56				



## Uji Validitas Kepuasan Kerja

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	75.07	83.013	.272	.887
KK2	75.07	82.722	.320	.885
KK3	75.41	80.865	.369	.884
KK4	75.20	78.743	.678	.876
KK5	75.25	77.209	.705	.874
KK6	75.64	74.488	.723	.872
KK7	75.64	72.452	.822	.868
KK8	76.05	75.979	.587	.877
KK9	75.14	80.743	.463	.881
KK10	75.37	79.002	.578	.878
KK11	75.25	80.591	.482	.881
KK12	75.29	80.171	.494	.881
KK13	75.61	76.752	.522	.880
KK14	75.20	78.743	.678	.876
KK15	75.11	81.443	.369	.884
KK16	75.25	80.736	.435	.882
KK17	75.05	83.906	.248	.887
KK18	75.54	81.126	.268	.890
KK19	75.37	80.784	.342	.886
KK20	75.25	77.209	.705	.874

## Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	20

### Uji Validitas Komitmen Organizational

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KO1	92.21	130.753	.464	.907
KO2	92.27	133.072	.318	.909
KO3	92.43	133.558	.261	.910
KO4	92.52	131.781	.315	.910
KO5	92.68	134.440	.199	.912
KO6	92.70	134.506	.194	.912
KO7	92.84	131.083	.387	.908
KO8	92.50	132.291	.334	.909
KO9	92.34	127.610	.702	.903
KO10	92.39	126.534	.673	.903
KO11	92.79	121.335	.785	.900
KO12	92.79	120.244	.806	.899
KO13	93.20	124.997	.565	.905
KO14	92.96	122.326	.694	.902
KO15	93.02	124.781	.666	.902
KO16	92.71	122.571	.689	.902
KO17	92.52	128.691	.555	.905
KO18	92.39	130.388	.479	.906
KO19	92.39	130.388	.445	.907
KO20	92.21	133.408	.275	.910
KO21	92.71	122.571	.689	.902

KO22	92.52	128.691	.555	.905
KO23	92.39	130.388	.479	.906
KO24	92.39	130.388	.445	.907
KO25	92.84	124.028	.644	.903

### Uji Reliabilitas Komitmen Organisasional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	23

### Uji Validitas Organizational Citizenship Behaviors

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB1	90.20	102.888	.458	.880
OCB2	90.25	104.336	.354	.882
OCB3	90.32	100.149	.693	.875
OCB4	90.50	105.600	.205	.886
OCB5	90.38	99.075	.673	.874
OCB6	90.77	96.254	.683	.873
OCB7	90.77	94.218	.767	.870
OCB8	91.18	98.768	.508	.878
OCB9	90.27	102.091	.500	.879

OCB10	90.50	101.636	.511	.878
OCB11	90.38	102.348	.489	.879
OCB12	90.41	103.483	.392	.881
OCB13	90.73	98.381	.510	.878
OCB14	90.32	100.149	.693	.875
OCB15	90.23	104.945	.273	.884
OCB16	90.82	103.531	.359	.882
OCB17	90.18	106.113	.253	.884
OCB18	90.66	102.446	.301	.885
OCB19	90.50	101.927	.385	.882
OCB20	90.38	99.075	.673	.874
OCB21	90.82	103.531	.359	.882
OCB22	90.38	102.639	.434	.880
OCB23	90.14	103.652	.377	.881
OCB24	90.79	100.281	.394	.882

### Uji Reliabilitas Organizational Citizenship Behaviors

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.886	23



### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.962 <sup>a</sup>	.925	.922	2.96784

a. Predictors: (Constant), Komitmen\_Organisasional(X2), Kepuasan\_Kerja(X1)

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5448.350	2	2724.175	309.281	.000 <sup>b</sup>
	Residual	440.404	50	8.808		
	Total	5888.755	52			

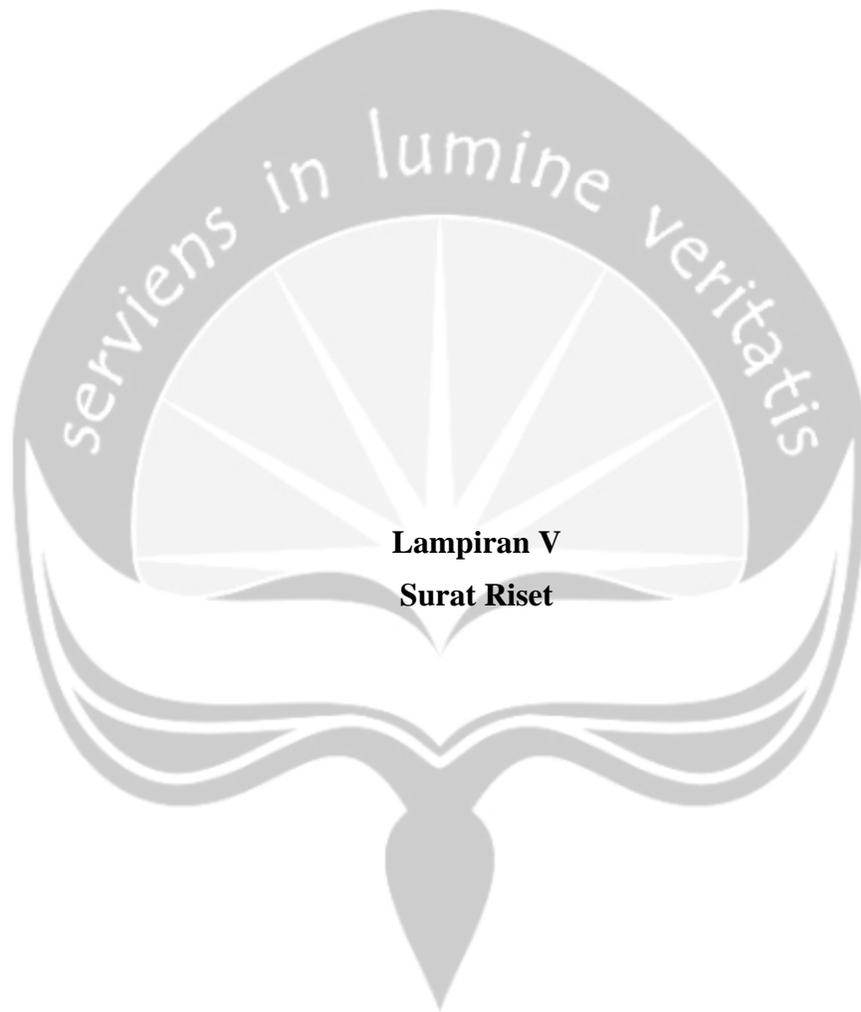
a. Dependent Variable: Organizational\_Citizenship\_Behaviors(Y)

b. Predictors: (Constant), Komitmen\_Organisasional(X2), Kepuasan\_Kerja(X1)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.263	3.502		2.359	.022
	Kepuasan_Kerja(X1)	.688	.108	.613	6.377	.000
	Komitmen_Organisasional(X2)	.328	.085	.369	3.841	.000

a. Dependent Variable: Organizational\_Citizenship\_Behaviors(Y)



Kendari, 18 Nopember 2020

Nomor : 021/135.000/11/20/PRC  
Lampiran : --  
Perihal : **Keterangan Selesai Penelitian**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Di-  
**Yogyakarta**

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Nomor 3294/R/I  
Tanggal 27 Agustus 2020 perihal permintaan izin penelitian, dengan ini dijelaskan bahwa yang  
tersebut dibawah ini :

Nama : **DYTA SEPTIYANI MANURUNG**  
Stambuk : **22505**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Judul Penelitian : **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR**

Telah selesai melakukan penelitian dimaksud mulai Tanggal 24 Agustus 2020 s/d 25 September  
2020. Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
SULAWESI TENGGARA**

Divisi Perencanaan,

  
**BANKSULTRA**

**FAUZI DJIBRAN**  
Plt. Kepala Divisi

Tembusan:  
1. Sdri. Dyta Septiyani Manurung di Yogyakarta ;  
2. Pertinggal.