

Abstrak

Nama : Patra Anggana
NRP : 1453067
Judul : Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Pada PT Bank OCBC NISP Tbk. Bandung)

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (studi pada PT Bank OCBC NISP Tbk) Area 3 Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk Area 3 Bandung, yaitu sebanyak 80 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*.

Penelitian ini akan menguji pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT Bank OCBC NISP Tbk Area 3 Bandung. Dalam penelitian ini, teknik analisis yang akan digunakan adalah *multiple regression*. Berdasarkan analisa peneliti, semua item variabel yang dijadikan alat ukur sudah valid. Ketiga variabel yang diteliti (komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior*) dapat dianggap sudah reliabel, karena memiliki nilai reliabilitas Alpha Cronbach's lebih dari 0.600.

Dari hasil penelitian, para responden memiliki komitmen organisasi dalam kategori cukup, kepuasan kerja dalam kategori cukup, dan *organizational citizenship behavior* dalam kategori cukup. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* para responden dari PT Bank OCBC NISP Tbk Area 3 Bandung. Sedangkan untuk uji parsial ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*. Tetapi, tidak ditemukan pengaruh antara kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* karyawan di PT Bank OCBC NISP Tbk Area 3 Bandung. Hasil dari penelitian ini menyarankan untuk meningkatkan komitmen organisasi dan kepuasan kerja sehingga *organizational citizenship behavior* dalam perusahaan pun dapat meningkat.

Kata kunci: Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Perbankan.

Abstract

Name : Patra Anggana

Identification no : 1453067

Title : Influence of Organizational Commitment and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (a Research Study at PT Bank OCBC NISP Tbk. Bandung)

This research aim to observe the influence of organizational commitment and job satisfaction on organizational citizenship behavior (a research study at PT Bank OCBC NISP Tbk. area three Bandung. The population on this research are 80 (eighty) employees of PT Bank OCBC NISP Tbk. area three Bandung. The sampling technique used in this research is probability sampling.

This research will examine the influence of organizational commitment and job satisfaction on organizational citizenship behavior (a research study at PT Bank OCBC NISP Tbk. area three Bandung. The analytical technique that will be used on this research is multiple regression. Based on the analytical researcher, all the variable that used as a benchmark in this research are valid. There are three variable that used on this research: organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizen behavior. All the variable considered as valid because it has the Alpha Cronbach's reliability value above 0.600.

From the result of this research, all the respondents have an organizational commitment on sufficient category, satisfaction work on sufficient category, and organizational citizenship behavior on sufficient category as well. There is a significant influence on F Test (simultaneous) between organizational commitment and job satisfaction on organizational citizenship behavior from all the respondents on PT Bank OCBC NISP Tbk. Area three Bandung. Whereas, from T Test (partial test) has been found that there is influence between organizational commitment and organizational citizenship behavior. However, this research did not found any influence between job satisfaction and organizational citizenship behavior from the employees at PT Bank OCBC NISP Tbk. Area three Bandung. The results of this research suggest to improve organizational commitment and job satisfaction so that organizational citizenship behavior on the company will increase.

Keywords: Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Banking Industry.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
KAJIAN KEPUSTAKAAN	11
2.1 Kajian kepustakaan	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1.1 Fungsi Manajemen sumber daya manusia	12
2.1.2 Komitmen Organisasi	13
2.1.2.1 Dimensi Komitmen organisasi	15
2.1.2.2 Antecedent Komitmen Organisasi	16
2.1.2.3 Konsekuensi Komitmen Organisasi	16
2.1.3 Kepuasan Kerja	17
2.1.3.1 Dimensi Kepuasan Kerja	18
2.1.3.2 Teori-teori Tentang Kepuasan Kerja	19
2.1.3.3 Antecedent Kepuasan Kerja	22
2.1.3.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja	22
2.1.3.4 Konsekuensi Kepuasan Kerja	23
2.1.3.4.1 Manfaat Kepuasan Kerja	23
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	24
2.1.4.1 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	25
2.1.4.2 Antecedent <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	26

2.1.4.3	Konsekuensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	27
2.1.4.3.1	Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Bagi Perusahaan	27
2.1.4	Penelitian Terdahulu	30
BAB III		38
RERANGKA PEMIKIRAN		38
3.1	Rerangka Pemikiran	38
3.2	Model Penelitian	40
3.3	Hipotesis Penelitian	40
BAB IV		42
METODE PENELITIAN		42
4.1	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	42
4.1.1	Populasi	42
4.1.2	Teknik Pengambilan Sampel	42
4.2	Metode Penelitian	43
4.2.1	Metode Penelitian yang Digunakan	43
4.2.1.1	Jenis Penelitian	43
4.2.1.2	Teknik Pengumpulan Data	44
4.2.2	Teknik Analisis Data	45
4.2.2.1	Uji Validitas	45
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	46
4.2.2.3	Uji Normalitas	47
4.2.2.4	Uji Multikolinearitas	48
4.2.2.5	Uji Heteroskedastisitas	49
4.2.2.6	Uji Hipotesis	49
4.3	Operasionalisasi Variabel	54
4.3.1	Variabel Kontrol	60
BAB V		61
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		61
5.1	Hasil Penelitian	61
5.1.1	Gambaran Umum PT BANK OCBC NISP, Tbk	61
5.1.2	Gambaran Umum Subjek Penelitian	63
5.2	Pembahasan Hasil Penelitian	65
5.2.1	Uji Validitas dan Reabilitas	65
5.2.1.1	Uji Validitas	65

5.2.1.2 Uji Reliabilitas	68
5.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	69
5.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi.....	69
5.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	76
5.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	93
5.2.3 Uji Asumsi Klasik	101
5.2.3.1 Uji Normalitas	101
5.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	102
5.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	103
5.2.4 Hasil Uji Statistik.....	104
5.2.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	104
5.2.4.2 Uji Hipotesis	110
Uji F (Uji Simultan).....	110
Uji T (Uji Parsial).....	111
BAB VI	114
KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
6.1 Kesimpulan	114
6.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Perekonomian dan Perbankan 1999-2009 (Juni).....	3
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Penelitian	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi	56
Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja.....	57
Tabel 4.3 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	59
Tabel 4.4 Variabel Kontrol	60
Tabel 5.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	63
Table 5.2 Karakteristik Status Responden	63
Tabel 5.3 Karakteristik Usia Responden.....	62
Tabel 5.4 Karakteristik Lama Bekerja Responden	63
Tabel 5.5 Karakteristik Pendidikan Responden	63
Tabel 5.6 Karakteristik Status Pekerjaan Responden	64
Tabel 5.7 Uji Validitas Komitmen Organisasi	64
Tabel 5.8 Uji Validitas Kepuasan Kerja	65
Tabel 5.9 Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	66
Tabel 5.10 Uji Reliabilitas Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	63
Table 5.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi Dimensi Keyakinan yang Kuat Seorang Karyawan terhadap Tujuan dan Nilai-nilai Organisasi.....	63
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi Dimensi Kemauan untuk mengarahkan usaha kerja keras atas nama organisasi..	69
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi Dimensi Keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.....	71
Tabel 5.14 Kategori Indeks Komitmen Organisasi.....	74
Tabel 5.15 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Dimensi Pay	75
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Dimensi Promotion.....	57
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Dimensi Supervision.....	78
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Dimensi Fringe Benefits.....	80
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Dimensi Contingent Rewards	63
Table 5.20 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Dimensi Operating Procedures.....	83
Tabel 1.1 Indikator Perekonomian dan Perbankan 1999-2009 (Juni).....	3
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Penelitian	6

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi	56
Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja.....	57
Tabel 4.3 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	59
Tabel 4.4 Variabel Kontrol	60
Tabel 5.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	63
Table 5.2 Karakteristik Status Responden	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian	40
Gambar 5.1 Diagram Garis Variabel Komitmen Organisasi	73
Gambar 5.2 Diagram Garis Variabel Kepuasan Kerja.....	90
Gambar 5.3 Diagram Garis Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	99