

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SERTA  
DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Studi pada PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang)

*The Influence of Work Satisfactory and Organizational Commitment  
toward Organizational Citizenship Behavior and Its Effect on  
Employees' Performance*

(Case Study at PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang)



Oleh

**AHMAD MUKROMIN**

**20110410151**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2015**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

(Studi pada PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang)

*The Influence of Work Satisfactory and Organizational Commitment toward  
Organizational Citizenship Behavior and Its Effect on Employees' Performance*

(Case Study at PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang)

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**AHMAD MUKROMIN**

**20110410151**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2015**

# SKRIPSI

## PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP* *BEHAVIOR* SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi pada PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang)

*The Influence of Work Satisfactory and Organizational Commitment toward  
Organizational Citizenship Behavior and Its Effect on Employees' Performance*

*(Case Study at PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang)*



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.

Tanggal **5 Mei 2015**

NIP: 19700405199303143024

# SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
(Studi pada PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang)

*The Influence of Work Satisfactory and Organizational Commitment toward  
Organizational Citizenship Behavior and Its Effect on Employees' Performance*  
(Case Study at PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang)

Diajukan oleh

**AHMAD MUKROMIN**

**20110410151**

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**22 Mei 2015**

Yang terdiri dari

Rr. Sri Handari W., S.E., M.Si.

Ketua Tim Penguji

Rini Juni Astuti, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.

NIK. 19660604199202 143 016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ahmad Mukromin

Nomor mahasiswa : 20110410151

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia bahwa karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 28 April 2015

Ahmad Mukromin

## **MOTTO**

“Tidak harus seperti yang orang lain lakukan dan capai, kamu mempunyai cara dan tujuanmu sendiri, jadilah benar-benar dirimu!”  
(Penulis)

“Dengan Bismillah aku yakin ini jalam Allah yang terbaik, jadi bersyukurlah”  
(Penulis)

“Berangkatlah, baik kamu merasa ringan atau berat, dan berjihadlah dengan harta dan jiwamu..” (QS. At-Taubah: 41)

“Menjadi hamba Allah yang taat serta mendapatkan kebahaiaan di dunia dan di akhirat” (Sahabat dan Mentor)

“Bergerak atau Tergantikan!”  
(JAA FE UMY)

“Kamu bisa lebih kuat dengan kebaikan, karena tidak ada balasan untuk kebaikan kecuali kebaikan pula”  
(Penulis)

# Halaman Persembahan

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

Engkau yang terhebat, pemimpin!, yang bijak dan menyayangiku melebihi dirimu sendiri serta mengajarkanku arti kebaikan, terima kasih Ibunda dan Ayahanda tersayang.

Kakak-kakakku yang aku hormati dan sayangi, Mas Agus & Mbak Astri, Mas Adi & Mbak Heni, Mas Anton & Mbak Menik, Mbak Nani & Mas Tain, serta Mas Latif yang telah banyak memberikan pelajaran hidup, dukungan, semangat motivasi, nasehat, dan bantuan materi serta kekompakan, keharmonisan keluarga yang ada dan selalu memberikan ketenangan.

Pemberi warna keceriaan dalam hidup dan pengobat penat saat capek kuliah, para jagoan cilik keponakanku Mbak Fara yang cantik, Dek Zahra imut-imut, Reva si pemberani, Ardi yang kreatif dan si Iban cakep 😊.

Seluruh keluarga besar Bani Mustalam pemberi kenangan dan semangat kehidupan, Simbah Sardinah yang bijak dan sangat hebat dalam mendidik keluarga, Wak Naryo yang banyak membantu adak-adeknya, Lek Bawon dan Lek Jun yang selalu “dijarah” saat lebaran oleh sedulur saka pekalongan 😊, lek Was, Lek Nur, Om Ranudin pemberi motivasi, Om Komar yang kreatif, dan Mas Hasan, Heri, Andi, Tifa, Hafid, Ahsan, Mas Syatori, Mas Kholik, Tomi, Lutfi, Akbar, Askia dan Fadli dll.

Sahabat-sahabatku di Yogyakarta yang telah memberikan warna dan pandangan yang luas dalam hidup ini, pembimbingku sampai aku merasakan saat paling dekat dengan Sang Kuasa (Aa' Hendri, Mas Syahru, Akh Zen dll). Rekan seperjuangan kuliah yang rame manis asem asin dan

Alay, Hadi cah Lampung “pacare Yeyen anak Ibu Kost” :D, Aziz, Aji, Cah Lahat Hade karo Dayan, Arek Mania si Rafik, Hanan, Idris Sardi Nasusen ☺ alis Ardi alis Kumpeno “Presdir yang banyak beretorika”, dan yang selalu ada saat dibutuhkan ataupun tidak disegala waktu dan medan Hermawan Risgiyanta alias Wawan alias Paijow, alias cempli, alias den bagus, alis nyem!, alias sem!, alis preek!, dan yang saya banggakan Veri Widodo, SE., dll., Tim ME2011 (Febri, Haikal, Lutfi, Mukti, Deka, Andi, Agung, Sigit, Hafiz, Novi, Mia, Sri, Wina, Ani, Hane, dll).

Teman-teman Akbidyo yang eksis dan cantik-cantik semua, yang memberikan kesan berbeda, Cindy, Chusnul, Anis, Endah, Ajeng, Ncik, Candra Kirana, Eka-Ektol, Nopia dll, serta yang spesial untuk kamu yang banyak menyusahkanku tapi menjadi penyemangatku putri dari Ibu Eli dan Bapak Selamat.

Keluarga Perisai Diri UPN Veteran Yogyakarta yang banyak memberikan ilmu silat dan pengalaman dalam berorganisasi khususnya saat Kejuaraan Nasional, rekan latihan dari pekalongan yang menjengkelkan si Helen, Mas Pelatih Mas Jaya dan Mas Wahyu, Mbak Tika, Mas Malik, Mas Adi, Dian dan Adek-adeknya, serta Mas Dimas dll.

Sahabat-sahabat di Pekalongan, yang bisa menjadi tempat berlibur dan refreshing begitu yang aku rasakan, karena semua akan menjadi indah jika sudah menjadi kenangan, tak akan pernah terhapus dari hatiku ☺ Nouvan, Husen/Sipath, Si Doel/Hamzah, Fahmi, Adnan, Wiguna bin Tatang Hermasyah☺, Idris, Amal, Oni, Cimex, Heru, Via, Tiwox, Dian, Inay dan teman-teman X3, serta 3 sahabat kesatria muda Perisai Diri SMANDUNG (Idi Aulia R. & M. Arif Rofiqi), dan terima kasih Allah SWT yang telah merencanakan ini semua, semoga aku selalu ingat akan pengertian hidup ini yang sesungguhnya.



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. Subjek penelitian adalah karyawan di PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang. Teknik pengambilan sampel dengan populasi, Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner, dan diperoleh 125 responden. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1) kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan kinerja, 2) komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*; 3) *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, 4) Komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, 5) *organizational citizenship behavior* tidak dapat menjadi mediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja, 6) *organizational citizenship behavior* dapat menjadi mediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, *Organizational Citizenshi Behavior* dan Kinerja.

## ABSTRACT

*This research aims to identify the influence of work satisfactory and organizational commitment toward organizational citizenship behavior and its effect on employees' performance. The subject of this research is employees of PT Pandu Siwi Sentosa, Semarang. This research used population technique to get sample and survey method as the method of data collection by spreading questionnaire to 125 respondents. The data was analyzed by using Structural Equation Modeling (SEM). The result of this research shows that 1) the work satisfactory does not significantly influence to organizational citizenship behavior and performance, 2) organizational commitment has positive and significant influence to organizational citizenship behavior, 3) organizational citizenship behavior has positive and significant influence to performance, 4) organizational commitment has negative and significant to performance, 5) organizational citizenship behavior is not able to be a medium of the influence of work satisfactory to performance, and 6) organizational citizenship behavior is able to be a medium of the influence of organizational commitment to employees' performance.*

*Keywords: Work Satisfactory, Organizational Commitment,*

*Organizational Citizenship Behavior and Performance.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kemudan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nano Prawoto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulis menempuh studi.
3. Ibu Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si., dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan banyak masukan untuk selesainya skripsi ini.
4. Ibu isthofaina Astuty, S.E., M.Si., yang telah banyak memberikan perhatian, saran dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.

5. Ibu Fauziyah, S.E., M.Si., yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses pengolahan data.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah banyak memberikan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Haji Ranudin selaku Branch Manager PT. Pandu Siwi Sentosa Semarang, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam melakukan penelitian di perusahaan.
8. Seluruh karyawan Pt. Pandu Siwi Sentosa Semarang, yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Bapak Haji Chumaidi dan Ibu Kuriah serta keluarga besar tersayang, yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang tulus hingga penulis selalu dalam lindungan-Nya serta rahmat-Nya.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih.

Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan karunia dari Allah SWT. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi sempurnanya penulisan lebih lanjut. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum WR. Wb*

Yogyakarta, 28 April 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Kepuasan Kerja.....	9
2. Komitmen Organisasional .....	18
3. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	23
4. Kinerja .....	35
B. Hasil Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis .....	43
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB .....	43
2. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap OCB .....	44

3. Pengaruh OCB terhadap Kinerja .....	46
4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja.....	47
5. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja .....	49
6. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja dengan OCB sebagai Variabel Intervening.....	51
7. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja dengan OCB sebagai Variabel Intervening .....	51
C. Model Penelitian .....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	56
B. Jenis dan Sumber Data .....	56
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	57
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	57
E. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	69
F. Uji Hipotesis dan Analisa Data .....	70
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	71
B. Hasil Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	82
C. Proses Analisis Data dan Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	88
D. Pembahasan .....	107
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN..</b>	<b>112</b>
A. Simpulan.....	112
B. Saran .....	113
C. Keterbatasan Penelitian .....	114

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

4.1. Daftar Karyawan PT. Pandi Siwi Sentosa semarang .....	75
4.2. Karakteristik Responden .....	77
4.3. Hasil Uji Validitas .....	82
4.4. Hasil Uji Reliabilitas .....	84
4.5. Statistik Deskriptif .....	86
4.6. Pengujian Normalitas .....	90
4.7. Hubungan antar Variabel .....	94
4.8. <i>Standardized Direct Effect</i> .....	96
4.9. <i>Standardized Indirect Effect</i> .....	96
4.10. <i>Notes for Model</i> .....	98
4.11. Hubungan antara Indikator dengan Variabel .....	99
4.12. Hasil <i>Goodness of Fit</i> .....	103
4.13. <i>Modification Indices</i> .....	104
4.14. Output Modifikasi .....	106

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	53
4.1. Struktur Organisasi Pandu Siwi Group .....	73
4.2. Struktur Organisasi Pandu Siwi Sentosa Semarang .....	74
4.3. Persentase Jenis Kelamin Karyawan.....	76
4.4. Persentase Jenis Kelamin Responden .....	78
4.5. Persentase Usia Responden.....	79
4.6. Persentase Tingkat Pendidikan Responden.....	80
4.7. Persentase Masa Kerja Responden .....	81
4.8. Grafik Variabel.....	85
4.9. Model Penelitian .....	93