



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*  
PADA PT SOLUSI AKUNTANSI INDONESIA**

SKRIPSI

Dede Zidane Meilandri

1702025016

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2021



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF DR HAMKA

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*  
PADA PT SOLUSI AKUNTANSI INDONESIA**

SKRIPSI

Dede Zidane Meilandri

1602025016

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2021

#### PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul "**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PT SOLUSI AKUNTANSI INDONESIA**" merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya.

Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 20 Juli 2021  
Yang Menyatakan,



(Dede Zidane-Meliandri)  
NIM 1702025016

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

### PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**JUDUL** : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGNAISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENHSIP BEHAVIOR PADA PT SOLUSI AKUNTANSI INDONESIA

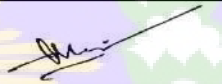
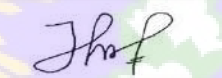
**NAMA** : DEDE ZIDANE MEILANDRI

**NIM** : 1702025016

**PROGRAM STUDI** : S1 MANAJEMEN

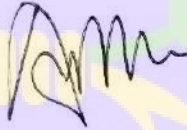
**TAHUN AKADEMIK** : 2021

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Drs. Ahmad H. Abubakar., M.M	
Pembimbing II	Pahman Habibie SE., M.M	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

  
(Dr. Adityo Ari Wibowo, S.E., M.M)

## PENGESAHAN SKRIPSI


Skripsi dengan judul:  
**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA  
PT SOLUSI AKUNTANSI INDONESIA**

Yang disusun oleh:  
Dede Zidane Meilandri  
1702025016

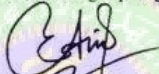
Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjaan strata-satu (S1)  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA  
Pada tanggal: 31 Juli 2021

### Tim penguji:


Ketua, merangkap anggota :

  
(Drs., Komara, MM.)

Sekretaris, merangkap anggota :

  
(Edi Setiawan, SE., MM.)

Anggota,

  
(Dr., Budi Permana Yusuf, MM.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

  
Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

  
Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dede Zidane Meilandri  
NIM : 1702025016  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :  
**“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PT SOLUSI AKUNTANSI INDONESIA”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



(Dede Zidane Meilandri)

NIM 1702025016

## ABSTRAK

Dede Zidane Meilandri (1702025016)

### **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PT SOLUSI AKUNTANSI INDONESIA**

*Skripsi. Program Strata Satu Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2021. Jakarta.*

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada PT Solusi Akuntansi Indonesia. Dalam penelitian ini digunakan metode survei, dengan variabel yang diteliti yaitu Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi sebagai variabel independen dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Solusi Akuntansi Indonesia sebanyak 90 karyawan. Teknik pemilihan sampel dilakukan dengan sampel jenuh dengan sampel yang berjumlah 90 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala likert. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan meliputi: Analisis Deskriptif, Uji Kualitas Data (uji validitas dan uji reliabilitas), Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, Analisis Koefisien Korelasi, Analisis Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis. Kemudian data diolah dengan menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS 20.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. (2) Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. (3) Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

## ABSTRACT

**Dede Zidane Meilandri (1702025016)**

***THE EFFECT OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AT PT SOLUSI AKUNTANSI INDONESIA***

*The Thesi of Bachelor Degree Program. Management Major. Faculty of Economics and Business of Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. University. 2021. Jakarta.*

*Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

*This study aims to determine the effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) at PT Solusi Accounting Indonesia. In this study used a survey method, with the variables studied are Job Satisfaction and Organizational Commitment as independent variables and Organizational Citizenship Behavior (OCB) as the dependent variable. The population in this study were employees of PT Solusi Accounting Indonesia as many as 90 employees. The sample selection technique was carried out with a saturated sample with a sample of 90 people as respondents. Data collection techniques using a questionnaire and measurement using a Likert scale. Data processing and analysis techniques used include: Descriptive Analysis, Data Quality Test (validity test and reliability test), Multiple Linear Regression Analysis, Classical Assumption Test, Correlation Coefficient Analysis, Coefficient of Determination Analysis and Hypothesis Testing. Then the data was processed using IBM SPSS 20.0 software. The results showed that: (1) Job satisfaction has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). (2) Organizational Commitment has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) (3) Job Satisfaction and Organizational Commitment have a simultaneous effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB).*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuuh*

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program Strata-1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan hidup dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro , M. Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman A. Ghani, SH., M.PD. Selaku Wakil Rektor 1 Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
5. Bapak Sumardi, S.E., M.Si. Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

6. Bapak Dr. Aditya Ariwibowo, SE., MM. Selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Bapak Drs. Ahmad H. Abubakar, MM Selaku dosen pembimbing I dan Bapak Pahman Habibie SE., MM selaku dosen pembimbing II yang bersedia telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penyusunan Skripsi.
8. Kepada Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu yang berguna selama penulis belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka
9. Kepada kedua Orang tuaku, Mimi dan Bapak tercinta yang sudah mendoakan sampai detik ini serta dukungan, cinta dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis untuk menyelesaikan studi perkuliahan.
10. Kepada kakak – kakak yaitu A Anan Kunaefi, Teh Heri, Teh Haji Iim, Teh Eroh, Teh Oom, Teh Velmi yang selalu kasih support dan selalu mendoakan saya.
11. Kepada SOLUSI NET, Menik Dwi Astuti, Dewi Santika, Devi Virginia, Fajar Aji Budiarto, terimakasih kepada Ukes Kusmiati yang membantu proses skripsi peneliti dari 0 sampai selesai dan teman – teman yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu untuk berjuang dalam menempuh jenjang perkuliahan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan studi perkuliahan.

12. Semua teman-teman Manajemen Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA angkatan 2017 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu untuk tetap semangat dan terus berjuang menggapai sebuah mimpi yang akan menjadi nyata.

13. Serta kepada pihak-pihak lain yang penulis tidak dapat disebutkan satu per satu yang selama ini telah memberikan kontribusi pada penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kebaikan penulis dan laporan lain kedepannya. Akhir kata, penulis mohon maaf jika dalam penulisan prosposal skripsi ini terdapat banyak kesalahan yang tidak disadari. Saya berharap semoga makalah ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan pandangan bagi penulis maupun pembaca.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Jakarta, .20 Juli 2021

Penulis



(Dede Zidane Meilandri)

NIM. 1702025016

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORSINALITAS .....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI .....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Permasalahan.....</b>	<b>9</b>
<i>1.2.1. Identifikasi Masalah .....</i>	<i>9</i>
<i>1.2.2 Pembatasan Masalah.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.3 Perumusan Masalah .....</i>	<i>10</i>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<i>1.4.1 Manfaat Praktis .....</i>	<i>12</i>
<i>1.4.2 Manfaat Teoritis.....</i>	<i>13</i>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Gambar Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Telaah Pustaka .....</b>	<b>35</b>
<b>2.2.1 Organizational Citizenship Behavior .....</b>	<b>35</b>
<i>2.2.1.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior.....</i>	<i>35</i>
<i>2.2.1.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior .....</i>	<i>37</i>

2.2.1.3 Bentuk – bentuk <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	37
2.2.1.4 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	38
2.2.1.5 Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ....	39
<b>2.2.2 Kepuasan Kerja</b> .....	42
2.2.2.1 Pengertian <i>Kepuasan Kerja</i> .....	42
2.2.2.2 Teori <i>Kepuasan Kerja</i> .....	44
2.2.2.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi <i>Kepuasan Kerja</i> .....	45
2.2.2.4 Respon Terhadap <i>Ketidakpuasan Kerja</i> .....	46
2.2.2.5 Dimensi dan Indikator <i>Kepuasan kerja</i> .....	47
<b>2.2.3 Komitmen Organisasi</b> .....	49
2.2.3.1 Pengertian <i>Komitmen Organisasi</i> .....	49
2.2.3.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi <i>Komitmen Organisasi</i> .....	51
2.2.3.3 Aspek -aspek <i>Komitmen Organisasi</i> .....	52
2.2.3.4 Dampak <i>Komitmen Organisasi</i> .....	53
2.2.3.5 Dimensi dan Indikator <i>Komitmen Organisasi</i> .....	54
<b>2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis</b> .....	55
2.3.1 <i>Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior</i> .....	55
2.3.2 <i>Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior</i> .....	57
2.3.3 <i>Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	59
<b>2.4 Rumusan Hipotesis</b> .....	62
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>63</b>
<b>3.1 Metode Penelitian</b> .....	63
<b>3.2 Operasional Variabel</b> .....	64
<b>3.3 Populasi dan Sampel</b> .....	68
3.3.1 <i>Populasi</i> .....	68
3.3.2 <i>Sampel</i> .....	69
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	70
3.4.1 <i>Tempat dan Waktu Penelitian</i> .....	70
3.4.2 <i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	70

<b>3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....</b>	<b>71</b>
<b>3.5.1 Uji Kualitas Data.....</b>	<b>71</b>
3.5.1.1 Uji Validitas .....	71
3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	72
<b>3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif .....</b>	<b>73</b>
<b>3.5.3 Analisis Model Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>74</b>
3.5.3.1 Model Regresi Linear Berganda.....	74
<b>3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>75</b>
3.5.4.1 Uji Normalitas.....	75
3.5.4.2 Uji Multikolinieritas.....	76
3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	76
3.5.4.5. Uji Autokorelasi .....	77
<b>3.5.5 Analisis Koefisien Korelasi.....</b>	<b>79</b>
3.5.5.1 Analisis Korelasi Parsial .....	79
3.5.5.2 Analisis Korelasi Berganda .....	80
<b>3.5.6 Analisis Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>).....</b>	<b>81</b>
<b>3.5.7 Uji Hipotesis.....</b>	<b>83</b>
3.5.7.1 Uji T (Uji Koefisien Regresi secara Parsial).....	83
3.5.7.2 Uji F (Uji Koefisien Regresi secara Simultan) .....	83
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>85</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>85</b>
4.1.1 Sejarah PT Solusi Akuntansi Indonesia.....	85
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan PT Solusi Akuntansi Indonesia.....	86
4.1.3 Struktur Organisasi PT Solusi Akuntansi Indonesia.....	87
4.1.4 Bisnis Utama PT Solusi Akuntansi Indonesia .....	90
4.1.5 Gambaran Umum Karyawan PT Solusi Akuntansi Indonesia.....	91
<b>4.2 Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan.....</b>	<b>95</b>
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	95
4.2.1.1 Uji Validitas .....	95
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	97
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	98

<b>4.2.3 Analisis Per Variabel</b> .....	99
4.2.3.1 Persepsi Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja (X1) .....	99
4.2.3.2 Persepsi Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi (X2) .....	109
4.2.3.3 Persepsi Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	117
<b>4.2.4 Uji Asumsi Klasik</b> .....	126
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	126
4.2.4.2 Uji Multikolinieritas.....	128
4.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	129
4.2.4.4. Uji Autokorelasi .....	130
<b>4.2.5 Analisa Regresi Linier Berganda</b> .....	131
4.2.5.1 Model Regresi Linier Berganda.....	131
<b>4.2.6 Analisis Koefisien Korelasi</b> .....	133
4.2.6.1 Analisis Koefisien Korelasi Parsial .....	133
4.2.6.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	135
<b>4.2.7 Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)</b> .....	136
<b>4.2.8 Analisis Uji Hipotesis</b> .....	137
4.2.8.1 Uji Statistik (Uji Regresi Secara Parsial).....	137
4.2.8.2 Uji statistik F (Uji Koefisien Regresi Secara Simultan) .....	138
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	139
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	154
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	154
<b>5.2 Saran</b> .....	157
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	161
<b>LAMPIRAN</b> .....	166

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Daftar Absensi Karyawan .....	5
2.	Ringkasan Gambar Penelitian Terdahulu.....	25
3.	Operasional Variabel Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior .....	65
4.	Sampel Penelitian.....	70
5.	Bobot Nilai Skala Likert .....	71
6.	Kriteria Persentase Tanggapan Responden .....	73
7.	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi .....	78
8.	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	80
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	92
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	93
11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	94
12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	94
13.	Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	96
14.	Uji Validitas Komitmen Organisasi.....	96
15.	Uji Validitas <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> .....	97
16.	Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> .....	98
17.	Analisis Statistik Deskriptif .....	99
18.	Saya senang dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan sesuai dengan keahlian saya .....	100
19.	Saya senang karena mendapatkan pengalaman baru dari pekerjaan saya saat ini .....	100



20. Saya menerima gaji sesuai dengan beban pekerjaan dan tanggung jawab ..	101
21. Perusahaan memberikan gaji kepada saya sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.....	102
22. Setiap karyawan mendapatkn kesempatan untuk dipromosikan oleh atasan.....	103
23. Saya mendapatkan peluang untuk di promosikan karena berkinerja baik ....	103
24. Atasan selalu memberikan pujian kepada karyawan yang berprestasi .....	104
25. Atasan selalu memberikan kesempatan ide-ide atau masukan yang berguna untuk pencapaian tujuan perusahaan.....	105
26. Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai target.....	106
27. Hubungan antar sesama rekan kerja terbina dengan baik dan penuh rasa kebersamaan.....	106
28. Skor Rata - rata Indikator Kepuasan Kerja (X1).....	107
29. Saya bangga menjadi bagian dari perusahaan ini .....	109
30. Saya senang untuk menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini.....	110
31. Perusahaan tempat saya bekerja, membuat saya termotivasi untuk berprestasi lebih baik lagi.....	110
32. Saya selalu berusaha untuk meningkatkan kesetiaan kepada perusahaan ...	111
33. Saya bangga menceritakan kepada orang lain, bahwa tempat saya bekerja adalah perusahaan yang baik.....	112
34. Saya tidak akan meninggalkan perusahaan meski ada perusahaan yang lebih baik.....	113
35. Perusahaan tempat saya bekerja menginspirasi saya untuk selalu bekerja keras dalam memajukan perusahaan .....	113
36. Saat ini saya berada diperusahaan adalah keinginan yang sesuai dengan pekerjaan saya .....	114

37. Saya merasa sulit untuk meninggalkan pekerjaan dalam waktu dekat ini ...	115
38. Saya merasa senang dengan pekerjaan yang saya jalankan saat ini.....	115
39. Skor Rata - rata Indikator Komitmen Organisasi (X <sub>2</sub> ).....	116
40. Saya membantu menyelesaikan pekerjaan rekan sekerja yang tidak masuk kerja.....	118
41. Saya bersedia membantu menyelesaikan pekerjaan rekan sekerja yang sedang sibuk (pekerjaan yang overload) .....	118
42. Kehadiran saya dalam bekerja melebihi waktu yang ditentukan.....	119
43. Saya mematuhi dan melaksanakan peraturan perusahaan atas dasar kesadaran saya sendiri.....	120
44. Saya tidak pernah mengeluh soal pekerjaan dan kebijakan perusahaan .....	120
45. Saya akan mengambil sisi positif dari suatu permasalahan yang terjadi .....	121
46. Saya menjaga hubungan baik dengan rekan sekerja agar terhindar dari masalah yang tidak diinginkan.....	122
47. Saya selalu memberitahu rekan sekerja agar tidak menyalahgunakan pekerjaan dan menggaaggu hak-hak rekan sekerja .....	122
48. Saya selalu hadir dalam setiap pertemuan meskipun tidak penting, tapi dapat membawa nama baik perusahaan.....	123
49. Saya selalu mengikuti perkembangan dalam perusahaan sehingga dapat menyesuaikan diri .....	124
50. Skor Rata - rata Indikator <i>Turnover Intention</i> (Y).....	125
51. Hasil Uji Normalitas .....	127
52. Hasil Uji Multikolinieritas .....	129
53. Hasil Uji Autokorelasi.....	131
54. Hasil Regresi Linier Berganda .....	132
55. Hasil Koefisien Korelasi Parsial kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior (OCB).....	134

56. Hasil Koefisien Korelasi Parsial Komitmen Organisasi dan Organizationa Citizenship Behavior.....	134
57. Hasil Koefisien Korelasi Berganda.....	135
58. Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	136
59. Hasil Uji T.....	137
60. Hasil Uji F.....	139

### DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	61
2.	Logo PT Solusi Akuntansi Indonesia.....	86
3.	Struktur Organisasi PT Solusi Akuntansi Indonesia.....	87
4.	Grafik Normal Probability Plot.....	128
5.	Grafik Scattplot.....	130

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian.....	1/30
2.	Data Hasil Kuesioner .....	6/30
3.	Output Data SPSS .....	13/30
4.	Tabel R .....	18/30
5.	Tabel T .....	20/30
6.	Tabel F.....	21/30
7.	Tabel DW .....	22/30
8.	Form Pengakuan Judul Proposal Skripsi.....	24/30
9.	Surat Tugas.....	25/30
10.	Surat Keterangan Perusahaan .....	26/30
11.	Catatan Konsultasi Pembimbing I.....	27/30
12.	Catatan Konsultasi Pembimbing II .....	28/30
13.	Daftar Riwayat Hidup .....	29/30
14.	Submit Jurnal.....	30/30

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Memasuki era globalisasi saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan antar perusahaan menjadi semakin kompetitif. Karena suatu perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam negeri, Akan tetapi juga luar negeri. Disaat menghadapi situasi dan kondisi persaingan semakin ketat, perusahaan harus memiliki kinerja karyawan yang baik serta kebijakan dari manajemennya .Setiap perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap keefektifan kinerja suatu organisasi. Hal ini dilakukan semata – mata untuk salah satu upaya sautau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusai memegang peran yang penting guna menghadapi suatu perubahan dimasa yang akan mendatang .

Sumber daya manusia (SDM) faktor terpenting dalam suatu organisasi atau perusahaan, keterlibatan sumber daya manusia dalam suatu organisasi terimplementasi dalam bentuk tenaga kerja, pegawai, atau karyawan. Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dan merupakan faktor yang terpenting untuk meningkatkan produktivitas atau meningkatkan perusahaan tersebut. Bagaimanapun canggih nya era saat ini atau teknologi yang dimiliki suatu perusahaan tanpa adanya peran sumber daya manusia (SDM) maka perusahaan tidak akan dapat maju atau tanpa mencapai tujuan suatu perusahaan.

Dalam menjalankan suatu organisasi agar tercapainya tujuan organisasi. Dalam perusahaan atau organisasi, faktor sumber daya manusia merupakan faktor terpenting diantara sumber daya lainnya karena pengelolaan perusahaan berasal dari ide – ide dan pemikiran manusia, meskipun pada saat ini perkembangan teknologi yang pesat juga sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu bisnis (Novelia, 2016).

Menurut Arianto (2013) Sumber daya manusia faktor yang paling utama yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan, karena manusia yang merupakan satu – satunya sumber daya yang dapat mengerahkan sumber daya lainnya. Oleh karena itu, sumber daya manusia ini faktor yang harus dipertahankan oleh suatu organisasi atau perusahaan guna tujuan suatu perusahaan tercapai. Oleh karena itu peran sumber daya manusia bagi suatu organisasi sangatlah penting agar bisa bersaing dengan perusahaan – perusahaan lainnya dan sumber daya manusia ini menjadi penentu nilai lebih dari sebuah organisasi atau perusahaan..Maka dari itu suatu organisasi perlu memberikan perhatian terhadap kesejahteraan dan pengembangan terhadap sumber daya manusia. Dengan demikian akan terjalin perasaan saling keterikatan antar organisasi dan sumber daya manusia (Wibowo 2015). Salah satu tercapainya tujuan suatu organisasi didalam perusahaan ditentukan oleh tingkat perilaku karyawan yang baik antara seorang pemimpin dan karyawan, karena dengan lingkungan kerja yang harmonis dalam suatu organisasi akan memberikan efek positif terhadap suatu organisasi.

Keefektifan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh perilaku manusia yang berada didalam organisasi tersebut, dengan demikian keefektifan organisasi akan mengakibatkan karyawan yang berada di suatu organisasi memiliki kepuasan kerja serta loyalitas terhadap perusahaan .(Latifah, 2016). Oleh karena itu setiap perusahaan harus memiliki perilaku karyawan atau yang disebut dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) ,karena sangat menguntungkan bagi suatu organisasi atau perusahaan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu organisasi .

Organizational Citizenship behavior (OCB) speriilaku karyawan yang muncul dari kewajiban seorang karyawan yang meliputi beberapa tugas baru sebagai sukarelawan yang mengerjakan sesuatu demi kepentingan bersama, Organizational Citizenship (OCB) sikap membantu yang ditunjukkan oleh karyawan .Organizational Citizenship Behavior (OCB) salah satu kontribusi yang mendalam melebihi tuntutan peran ditempat kerja dan diberikan penghargaan oleh perusahaan atas tugas yang telah dilaksanakan (Paramita,2012) Organizational Citizenship Behavior (OCB) berguna bagi suatu organisasi untuk meningkatkan loyalitas karyawan, seorang karyawan yang menunjukkan perilaku diluar dari tugas dan tuntutan suatu pekerjaan akan memberikan kontribusi yang positif bagi sautau perusahaan atau organisasi, disamping itu karyawan tetap melaksanakan kewajiban sesuai pekerjaan apa yang dia kerjakan di suatu organisasi. Pentingnya membangun Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam lingkungan kerja lepas dari bagaimana komitmen yang ada di dalam diri karyawan tersebut. Tidak hanya Organizational Citizenship behavior (OCB) yang

penting bagi suatu perusahaan akan tetapi komitmen seorang karyawan yang menjadi pendorong terciptanya Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Komitmen terhadap organisasi juga sangat diperlukan. Komitmen organisasi sangat diperlukan karena suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi atau loyalitas karyawan terhadap organisasinya demi keberlangsungan dan kesuksesan organisasinya mencapai tujuannya. Karyawan yang mempunyai komitmen yang tinggi ke perusahaan akan membuat karyawan mencintai pekerjaannya, menghargai pekerjaan dan memandang pekerjaannya itu bukan sebagai beban, dimana komitmen organisasi merupakan hal yang terpenting dalam keberlangsungan suatu organisasi.

PT Solusi Akuntansi Indonesia (SAI) perusahaan konsultan akuntansi yang menyediakan jasa setup database dan training penggunaan software Accurate bagi customer yang akan merapikan pembukuan usahanya. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di wilayah kantor pangkalan jati – Jakarta Timur. PT Solusi Akuntansi Indonesia (SAI) juga menyediakan trainer yang handal dan sudah berpengalaman dalam merapikan pembukuan perusahaan – perusahaan yang berada di Indonesia, dengan demikian tentu saja perusahaan mengharapkan setiap karyawan memberikan kinerja yang lebih kepada semua customer nya atau yang disebut dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB). Perusahaan ini memiliki visi untuk menjadi konsultan terbaik yang berada di Indonesia. Untuk itu dapat mencapai tujuan perusahaan mengharapkan karyawan yang berperilaku



sesuai aturan yang ada diperusahaan, akan tetapi ada beberapa perilaku karyawan yang tidak disiplin akan aturan perusahaan tersebut.

Berikut ini data daftar absensi karyawan tetap PT. Solusi Akuntansi Indonesia tahun 2019 yang di sajikan dalam table berikut:

**Table 1**  
**Daftar Absensi Karyawan**  
**Januari – Desember 2019**

Bulan	Sakit	Izin	Cuti	Terlambat
Januari	2	0	3	7
Februari	4	3	2	9
Maret	1	2	6	5
April	3	2	4	10
Mei	5	1	3	5
Juni	3	4	2	6
Juli	6	2	3	5
Agustus	2	3	7	10
September	3	1	2	3
Oktober	4	2	1	8
November	1	0	4	7
Desember	3	5	8	15

*Sumber: PT. Solusi Akuntansi Indonesia*

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa penambahan jumlah karyawan tetap yang berada di PT Solusi Akuntansi Indonesia yang datang terlambat di beberapa bulan tertentu. Tingkat kehadiran karyawan terlambat yang signifikan terjadi diperusahaan pada bulan Desember, dimana yang datang terlambat sebanyak 15 orang karyawan yang terlambat. Dari table tersebut keterlambatan seorang karyawan dapat terlihat masih ada karyawan yang datang terlambat tiap bulannya, padahal perusahaan sudah menentukan waktu yang ditentukan untuk tidak ada terjadi keterlambatan.

Slamet dalam penelitian Ni Made Sintya Dewi dkk (2016) mendefinisikan Skala Morison salah satu pengukur dimensi-dimensi organizational citizenship behavior (OCB) yang sudah disempurnakan dan memiliki kemampuan pengukuran terhadap sikap dan perilaku (psikonometrik) yang baik. Dalam skala Morison yang terdapat di dimensi dan indikator organizational citizenship behavior (OCB) yaitu conscientiousness (ketegasan) yang dapat diukur berdasarkan kehadiran, kepatuhan terhadap aturan yang dibuat oleh perusahaan dan sebagainya, Berdasarkan data tersebut dapat ditemukan bahwa tingkat keterlambatan dan ketidakpatuhan seorang karyawan terhadap aturan yang berlaku di perusahaan masih cukup tinggi. Sehingga hal ini dapat mengindikasikan terciptanya organizational citizenship behavior karyawan pada dimensi conscientiousness masih belum terpenuhi. Jumlah karyawan yang mengalami keterlambatan dalam bekerja mengalami kenaikan di bulan Desember. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa perilaku organizational citizenship behavior pada karyawan PT Solusi Akuntansi Indonesia masih rendah.

Hal ini menunjukkan usaha untuk meningkatkan perilaku Organizational Citizenship Behavior sangatlah sulit untuk dilakukan oleh karyawan, berbagai macam rintangan yang menghalangi perilaku organizational citizenship behavior tersebut. Alasan seorang karyawan setiap bulan nya mengalami kenaikan dalam keterlambatan daftar hadir dikarenakan tidak ada ketegasan atau teguran dari seorang atasan. Karyawan juga merasakan kurang mendapatkan dukungan dan perhatian dari perusahaan atas kinerja dan loyalitas telah diberikan . Sehingga

karyawan tersebut tidak mempunyai kepuasan kerja. Hal ini akan menjadi ketidakpuasan karyawan dengan pekerjaannya.

Indikasi lain yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap atasan (supervisor) yaitu beberapa karyawan merasa bahwa atasannya kurang dalam memberikan penjelasan mengenai pekerjaan, serta kemampuan atasan yang dirasa masih kurang saat menghadapi masalah. Karyawan tidak diberi kesempatan untuk mengambil keputusan sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan begitu karyawan merasa bahwa atasan tidak memberikan kesempatan untuk mengembangkan potensi karyawan. Pada dasarnya kepuasan kerja hal yang bersifat individual. Setiap orang akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini sering terjadi karena adanya perbedaan pada setiap orang yang membuat cara pandang kerja semakin sesuai dengan keinginan kepuasannya.

Kepuasan kerja menjadi penting dalam sebuah organisasi karena kepuasan kerja memberikan peranan yang positif terhadap efektifitas organisasi. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja nya yang tinggi mencerminkan dalam keadaan dirinya yang lagi dengan keadaan senang dan puas pada pekerjaan yang di kerjakan di perusahaan.

Kepuasan kerja sikap dari seseorang yang berkaitan apa yang diterimanya sebagai akibat pekerjaan yang dilakukan di perusahaan. Maka dari itu semakin tinggi komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya maka akan semakin tinggi pula kinerja dan kepuasan kerja seorang laryawan terhadap pekerjaanya

untuk memberikan semua kemampuannya bagi kemajuan perusahaan (Chandra & Leonardus 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Bagus Asta Iswara Putra (2016) dan Indah Yuliani dkk (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hal ini dapat diartikan jika kepuasan kerja tinggi maka akan berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior menjadi tinggi dan sebaliknya jika kepuasan kerja rendah maka akan berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior yang rendah. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan agar mampu mengelola kepuasan kerja karyawannya supaya dapat meningkatkan tingkat organizational citizenship behavior pada karyawan di perusahaan

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Heldiane Takaheghesang (2016), Reva Yolanda dan Zusmawati (2020) mengatakan bahwa kepuasan kerja negative atau tidak signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Masih ada karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan ataupun perusahaan,

Selain kepuasan kerja, faktor lain yang mempengaruhi adanya niat karyawan yang masih terlambat dan tidak disiplin dari perusahaan adalah terjadinya penurunan komitmen organisasi. Dalam penelitian Ni Kadek Setya Prameswari dan I Gusti Made Suwandana (2017) mengatakan semakin tinggi tingkat komitmen yang di rasakan oleh karyawan di tempat kerja maka akan membuat semakin tinggi tingkat organizational citizenship behavior (OCB). Yoga Putrana dkk (2016), Arif Partono Prasetyo., et al (2017), Apridar dan Marbawi Adamy

(2018), Nancy Sylviana.,et al ( 2020), Siti Nurjanah (2020) , menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliana M. Sengkey dkk (2019), Winda Wahyuningsih dkk ( 2019) , Heldiane Takaheghesang dkk (2016) menyatakan bahwa hasil penelitian komitmen organisasi berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas dan perbedaan hasil penelitian dari beberapa peneliti mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior , serta objek penelitian beragam membuat peneliti ini masih relevan untuk dikaji. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melaksanakan suatu penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT Solusi Akuntansi Indonesia”.

## **1.2 Permasalahan**

### ***1.2 1. Identifikasi Masalah***

Berdasarkan uraian latar belakang diatas , dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimanakah Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Solusi Akuntansi Indonesia ?

2. Bagaimanakah Komitmen Organisasi pada PT Solusi Akuntansi Indonesia?
3. Bagaimanakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT Solusi Akuntanis Indonesia ?
4. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
5. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
6. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini hanya membahas masalah pada variable bebas (*Independen*) yaitu kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi, serta variable terikat (*dependen*) yaitu *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan objek penelitian karyawan pada PT. Solusi Akuntansi Indonesia.

### **1.2.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang , identifikasi masalah dan pembatasan masalah maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Kepuasan Kerja karyawan, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT Solusi Akuntansi Indonesia?

2. Bagaimanakah Pengaruh Kepuasan Kerja karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT. Solusi Akuntansi Indonesia?
3. Bagaimanakah Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT. Solusi Akuntansi Indonesia?
4. Bagaimanakah Pengaruh Kepuasan Kerja karyawan dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT. Solusi Akuntansi Indonesia?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kepuasan Kerja di PT Solusi Akuntansi Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Komitmen Organisasi di PT Solusi Akuntansi Indonesia.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT Solusi Akuntansi Indonesia.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh secara parsial Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT.Solusi Akuntansi Indonesia.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh secara parsial Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT Solusi Akuntansi Indonesia.

6. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh secara simultan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT Solusi Akuntansi Indonesia.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut hasil dari penelitian ini penulis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Praktis**

1. Bagi Akademik

Diharapkan hasil dari penelitian ini sebagai bahan yang mampu menambah wawasan sehingga dapat dijadikan bahan studi banding dan acuan guna meningkatkan kualitas akademik.

2. Bagi Mahasiswa

Diharapkan hasil dari penelitian ini untuk menambah wawasan berpikir dan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat pula sebagai diri untuk memasuki dunia kerja.

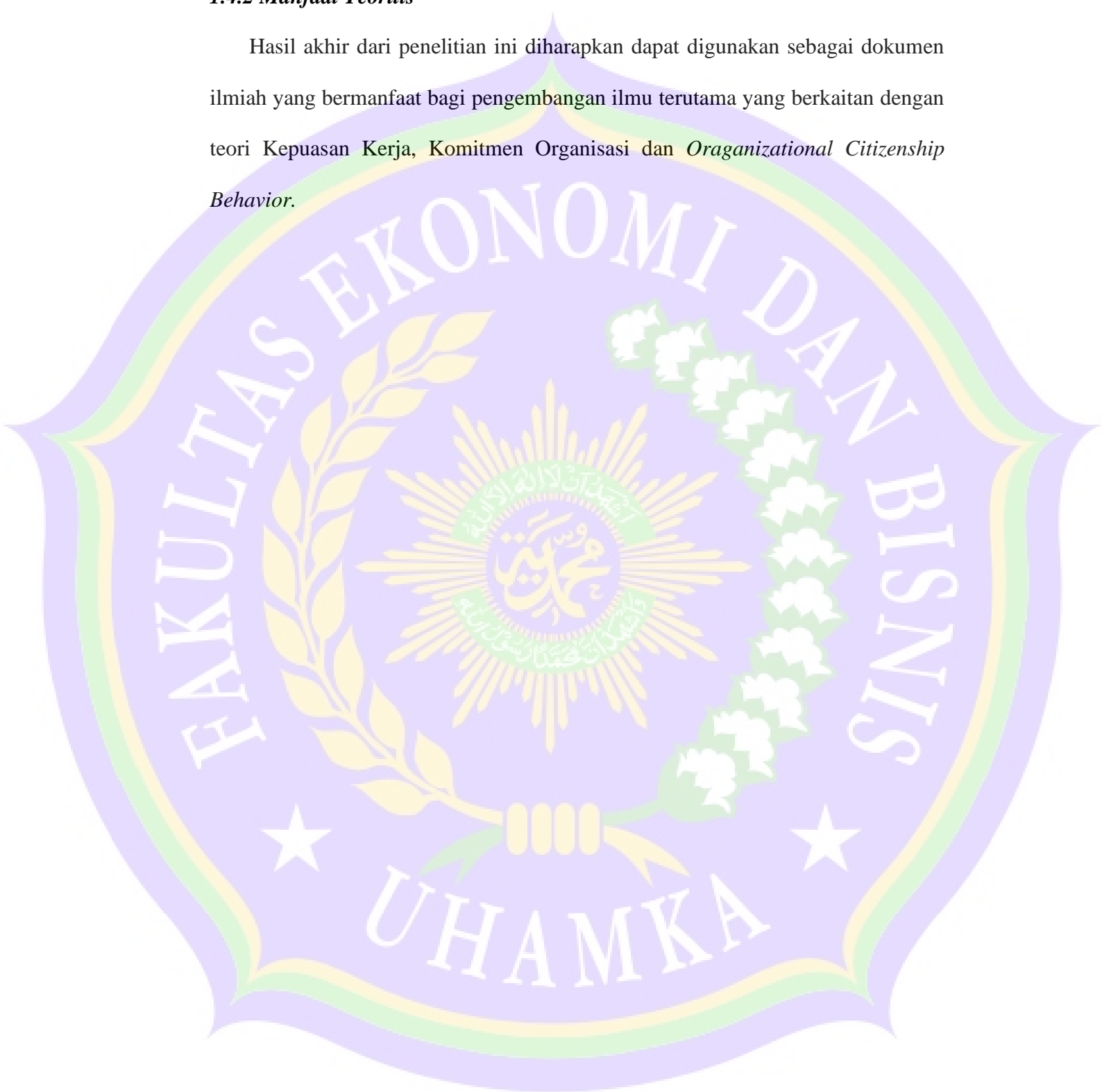
3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menambah masukan bagi perusahaan yang bersangkutan khususnya di bagian sumber daya manusia masalah Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah kebijaksanaan di masa yang akan datang



#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dokumen ilmiah yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu terutama yang berkaitan dengan teori Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., Al Musadieg, M., & Mukzam, M. D. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT PELINDO Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 47(2), 33-38.
- Apridar, & Adamy, M. (2018). *The Effect of Job Satisfaction and Work Motivation on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in BNI in the Working Area of Bank Indonesia Lhokseumawe*. 1–5. <https://doi.org/10.1108/978-1-78756-793-1-00063>
- Bayu Putra Mahardika, I. N., & Wibawa, I. M. A. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(1), 380. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i01.p14>
- Baytok, A., Ergen, F.D., 2013. The effect of servant leadership on organizational citizenship behavior: a study in five star hotel enterprises in Istanbul and Afyonkarahisar. *Journal of Business Research*, 5, 105-132.
- Colquitt, Jason A. (2014). *Organizational Behavior – Improving performance and commitment*. Edition 4. New York: MCGraw – Hill Education.
- Darmawan, I Ketut Merta dan Ni Wayan Mujiati. 2017. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior di Kantor Inspektorat Kabupaten Badung. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6 (12), hal.6880-6912.
- Dewi, A A Sagung Kartika., Putra, B, A, I. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior Bagus Asta Iswara Putra 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud )*, Bali , Indonesia Sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi organisasi . 5(8), 4892–4920.
- Gautam, Thanswur, Rulf van Dick, Ulrich Wagner, Narottam Upadhyay, and Ann J. Davis. 2004. *Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Nepal*. Aston Business School. Aston University. Birmingham.
- Gibson. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Gilmer. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Hermawati, A., dan Mas, N. 2016. *Buku Ajar - Quality Of Work Life Dan Organizational Citizenship Behavior Sebuah Kajian Empiris*. Badan Penerbitan Universitas Widyagama Malang, Malang.
- Hoke, Steward V., Bernhard Tewal dan Sumaraw, Jacky S.B. 2018. Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Marga Dwitaguna Manado putraSulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 6 (1), hal.1-10.
- Irdiana, S., & Darmawan, K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Pegawai Dinas Di Kabupaten Lumajang. *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 2(1), 1358–1365.
- Kaswan. (2015). *Sikap Kerja: Dari Teori dan Implementasi Sampai Bukti*. Bandung: Alfabeta.
- Kepuasan, A. P., Behavior, O. C., Behavior, O. C., Manado, J. R., Manado, J. R., Behavior, O. C., Behavior, O. C., This, J. R., Manado, J. R., & Vol, J. E. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja, Pemberdayaan Psikologis Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Pt Jasa Raharja (Persero) Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(4), 1013–1024.
- Kerja, Budaya. 2013. “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar.” *Jurnal Economia* 9(2): 191–200.
- Kurniawan, P. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 1(2).
- Latifah. 2016. Pengaruh Presepsi Iklim Organisasi dan Organization Based Self Esteem (OBSE) terhadap Keberhasilan Karir dalam Meningkatkan Kinerja Anggota Polisi di Bagian DIT Sabhara Polda DIY. Thesis. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan
- Lepine, Jeffery A. & Wesson, Michael J. (2009). *Organizational Behavior. Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York : McGraw-Hill/Irwin.
- Lintong, D. C., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3138–3147. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21288>
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior : An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.

- Mohammad, J., Habib, F. Q., & Alias, M. A. 2011. Kepuasan kerja And Organisational Citizenship Behaviour: An Empirical Study At Higher Learning Institutions. *Asian Academy Of Management Journal*, 16(2): 149-165.
- Motalebi, P., & Marşap, A. (2020). The role of Job satisfaction, and Organizational commitment as a determinant of organizational citizenship behavior among the workers of welfare organization. *International Journal of Economics and Management Studies*, 7(1), 102–112. <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v7i1p113>
- Muchson, M. (2017). *Statistik Deskriptif*. Bogor: Guepedia.
- Nurjanah, S., Pebianti, V., & Handaru, A. W. (2020). The influence of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the inspectorate general of the Ministry of Education and Culture. *Cogent Business and Management*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1793521>
- Pandey, K. K., Lengkong, V. P. K., Kojo, C., Organisasi, P. D., Kerja, K., & Komitmen, D. A. N. (2019). *Pada Bank Sulutgo the Influence of Perceived Organizational Support , Work Satisfaction and Organizational Commitment To Organizational Citizenship Behavior At Bank*. 7(4), 5266–5275.
- Partono Prasetio, A., Yuniarsih, T., & Ahman, E. (2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking. *Universal Journal of Management*, 5(1), 32–38. <https://doi.org/10.13189/ujm.2017.050104>
- Permatasari, Dora Vicky & Saladin Ghalib, dkk. 2017. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Panin, Tbk Banjarbaru. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*. Vol. 6 No. 1.
- Prameswari, K., & Suwandana, G. (2017). Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(3), 253821.
- Priansa, D. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta. PT. Intan Sejati.
- Putra, I. P. A. K., & Sudibya, I. G. A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(8), 4447. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i08.p15>
- Putrana, Y., Fathoni, A., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan

- Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt . Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal of Management*, 2(2), 1–14.
- Robbins, Stephen P. (2017). *Organizational Behavior*. Edition 17. Pearson Education Limited.
- \_\_\_\_\_. dan Corners. (2000). *Manajemen. Edisi Tujuh*. Jakarta: PT. Indeks Group Gramedia.
- \_\_\_\_\_. dan Judge T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rofiqoh, M., Isharijadi, I., & Styaningrum, F. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun. *JAMER : Jurnal Akuntansi Merdeka*, 1(2), 59–64. <https://doi.org/10.33319/jamer.v1i2.29>
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sulistiyawati, N. L. K. S. (2018a). Citizenship Behavior Pada Karyawan. *National Conference of Creative Industry: Sustainable Tourism Industry for Economic Development*, 1(September), 5–6.
- Sulistiyawati, N. L. K. S. (2018b). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Hotel Berbintang Di Bali. *National Conference of Creative Industry*, 2(July), 467–474. <https://doi.org/10.30813/ncci.v0i0.1209>
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sylviana, N., Sri, R., Ningsih, K., Hartati, Y., & Yulianti, M. (2020). *Open Access THE IMPACT OF WORK MOTIVATION , JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ( OCB ) OF THE CIVIL SERVANTS ( ASN ) OF DEVELOPMENT AND PLANNING BUREAU MENTAWAI ISLANDS REGENCY*. 4.
- Takdir, S., Ali, M., & Suletakdir@gmail.com, E. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior ( Studi Kasus Yapis Di Tanah Papua Cabang Kabupaten Jayawijaya ) Administrasi Bisnis , Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena , 2 ) Administrasi Publik , U*. 6(1), 9–16.
- Teresa, I. P. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat Rumah Sakit Umum Vina Estetica Medan. *Skripsi, Fakultas Psikologi, Universitas Sumatera Utara*. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwii55jQnbXhAhXXbX0KHj4An8QFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Frepository.usu.ac.id%2Fbitstream%2>

Fhandle%2F123456789%2F7338%2F131301112.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw1QcrdE4XrGtTjU-Xzrq14m. Diakses tanggal 12 Februari 2019.

- Tharikh, Shafazawana Mohamed, Cheah Yeh Ying, Zuliawati Mohamed Saad, dan Kavitha a/p Sukumaran. 2016. "Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors." *Procedia Economics and Finance* 35(October 2015): 604–11. [http://dx.doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00074-5](http://dx.doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00074-5).
- Titisari. Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- William, Theophilus dan Roy Setiawan. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Di PT. CB Capital. *AGORA*, 1 (1), h 2013.
- Yolanda, R. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Padang*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/2d69p>
- Yuliani, I., & Katim, K. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(3), 401–408. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i3.74>
- Yusuf, Burhanudin. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Zeinabadia, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5, 998–1003. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.225>