

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEGAWAI PT. AIR MINUM BANDARMASIH DI KOTA BANJARMASIN**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen

Oleh :

**EZA OKTARIANOR**

**NIM : 1810312610027**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2023**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEGAWAI PT. AIR MINUM BANDARMASIH DI KOTA BANJARMASIN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**EZA OKTARIANOR**  
NTM . 1810312610027

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 14 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing

  
Maysa Sari Dewi, S.Sos, MM  
NIP. 19770820 200312 2 003

Penguji I



Dr. Meiske Claudia, SE., MM  
NIP. 19721010 200312 2 002

Penguji II



Hj. Dahniar SE, M.Si  
NIP. 19691221 199703 2 005

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



DR. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si  
NIP. 19730727 200112 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : Eza Oktarianor

NIM : 1810312610027

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational  
Citizenship Behaviour dengan Komitmen Organisasi sebagai  
Variabel Mediasi pada PT. Air Minum Bandarmasih di Kota  
Banjarmasin.

Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia

Ujian Dilaksanakan : 14 Juni 2023

Waktu Ujian : 08.00 WITA


**Tim Penguji**

Pembimbing : Maya Sari Dewi, S.Sos, MM



(.....)

Penguji I : Dr. Meiske Claudia, SE., MM



(.....)

Penguji II : Hj. Dahniar SE, M.Si



(.....)

## LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat

Nama : Eza Oktarianor

NIM : 1810312610027

Jurusan/Program Studi : Manajemen

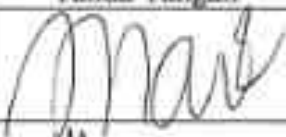
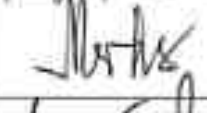
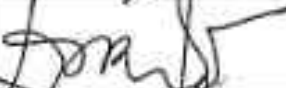
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja Organizational Citizenship Behaviour dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi pada PT. Air Minum Bandarmasih di Kota Banjarmasin.

Hari/Tanggal : Rabu, 14 Juni 2023

Tempat : Ruang B5 Gedung Baru

Waktu Ujian : 08.00 WITA – Selesai

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji

No	Nama	Keterangan	Tanda Tangan
1	<u>Maya Sari Dewi, S.Sos, MM</u> NIP. 19770820 200312 2 003	Pembimbing	
2	<u>Dr Meiske Claudia, SE, MM</u> NIP. 19721010 200312 2 002	Penguji 1	
3	<u>Hj. Dahniar, SE, M.Si</u> NIP. 19691221 199702 2 005	Penguji 2	

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji

Banjarmasin, 24 Juli 2023

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

  
DR. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si  
NIP. 19730727 200112 2 001

Mahasiswa



Eza Oktarianor  
NIM. 1810312610027

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang saya lakukan. Segala kutipan dan batuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagai mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbeneran pernyataan tersebut

Banjarmasin, Juni 2023  
Yang Membuat Pernyataan

Eza Oktarianor  
NIM. 1810312610027

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi pada PT. Air Minum Bandarmasih di Kota Banjarmasin”. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, dorongan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Atma Hayat, Drs. Ec., M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Maya Sari Dewi, S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah mendorong, membantu, dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M. dan Ibu Hj. Dahniar SE, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan kepada saya untuk melakukan perbaikan pada skripsi ini.

5. Seluruh bapak dan ibu dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah mendidik dan membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal penulis dalam menjalani kehidupan pada masa yang akan datang.
6. Seluruh staf tata usaha dan staf jurusan manajemen yang telah membantu kelancaran studi selama penulis menuntut ilmu.
7. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moral dan material sehingga penulis mampu menyelesaikan studi ini bisa terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Seluruh teman – teman yang telah menemani dan membantu selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT dapat memberikan balasan atas kebaikan – kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Demikian peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Banjarmasin, Juni 2023  
Peneliti

Eza Oktarianor  
181031261002

## **ABSTRACT**

*Eza Oktarianor (2023), The Effect of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment as a Mediation Variable at PT. Air Minum Bandarmasih in the city of Banjarmasin. Advisor: Maya Sari Dewi*

*The purpose of this research is to find out and analyze (1) the effect of job satisfaction on Organizational Citizenship behavior (OCB). (2) the effect of job satisfaction on organizational commitment. (3) the effect of Organizational Commitment on Organizational Citizenship behavior (OCB). (4) the effect of job satisfaction on Organizational Citizenship behavior (OCB) with Organizational Commitment as a mediating variable for employees of PT. Air Minum Bandarmasih.*

*This study uses a quantitative approach. Respondents in this study amounted to 76 permanent employees at PT. Air Minum Bandarmasih in the city of Banjarmasin. The sample in this study was determined using the Slovin technique. The data collection technique uses a questionnaire where the results are processed using SEM-PLS (Smart PLS 4.0).*

*The results of the study show that (1) job satisfaction has an effect on Organizational Citizenship behavior (OCB); (2) there is an effect of job satisfaction on organizational commitment; (3) there is influence of Organizational Commitment to Organizational Citizenship behavior (OCB); (4) Job satisfaction affects Organizational Citizenship behavior (OCB) with Organizational Commitment as a mediating variable for employees of PT. Air Minum Bandarmasih in the city of Banjarmasin.*

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



## ABSTRAK

Eza Oktarianor (2023), Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi pada PT. Air Minum Bandarmasih di Kota Banjarmasin. Pembimbing: Maya Sari Dewi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship behaviour (OCB)*. (2) pengaruh Kepuasan kerja terhadap Komitmen organisasi. (3) pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship behaviour (OCB)*. (4) pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship behaviour (OCB)* dengan Komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada pegawai PT. Air Minum Bandarmasih.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 76 pegawai tetap pada PT. Air Minum Bandarmasih di kota Banjarmasin. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang mana hasilnya dioalah menggunakan SEM-PLS (Smart PLS 4.0).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship behaviour (OCB)*; (2) terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap Komitmen organisasi; (3) terdapat pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship behaviour (OCB)*; (4) Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship behaviour (OCB)* dengan Komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada pegawai PT. Air Minum Bandarmasih di kota Banjarmasin.

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

## DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS .....	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> .....	13
2.1.2 Komitmen Organisasi.....	19
2.1.3 Kepuasan Kerja.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel.....	41
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....	45
3.1 Kerangka Konseptual .....	45
3.2 Hipotesis .....	46
BAB IV METODE PENELITIAN .....	49
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	49

4.2	Jenis Penelitian .....	49
4.3	Tempat Penelitian .....	49
4.4	Unit Analisis .....	50
4.5	Populasi, Samping, Teknik Sampling.....	50
4.5.1	Populasi .....	50
4.5.2	Sampling.....	51
4.5.3	Teknik Sampling.....	51
4.6	Varibel dan Definisi Oprasional Variabel.....	54
4.6.1	Variabel .....	54
4.6.2	Definisi Oprasional Variabel .....	56
4.7	Teknik Pengumpulan data.....	57
4.7.1	Pengumpulan Data .....	57
4.7.2	Sumber Data .....	57
4.7.3	Penyusunan dan Pengukuran Skala.....	58
4.8	Teknik Analsis Data .....	59
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>71</b>
5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	71
5.1.1	Identitas Objek Penelitian.....	71
5.1.2	Visi dan Misi.....	71
5.1.3	Struktur Organisasi .....	72
5.2	Hasil dan Pembahasan.....	73
5.2.1	Karakteristik Respoden .....	73
5.2.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	77
5.2.3	Analisis Pengukuran Model SEM-PLS.....	98
5.2.4	Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	121
5.2.5	Implikasi Hasil Penelitian .....	128
5.2.6	Keterbatasan Penelitian .....	134
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>135</b>
6.1	Kesimpulan.....	135

6.1 Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA .....	139
LAMPIRAN .....	142

## Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Per Departemen.....	51
Tabel 4.2 Menentukan Ukuran Sampel.....	53
Tabel 4.3 Definsi Operasional Variabel.....	56
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	73
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	75
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	76
Tabel 5.5 Kategori Skala.....	77
Tabel 5.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	78
Tabel 5.7 Statistik Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi.....	85
Tabel 5.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ..	90
Tabel 5.9 <i>Outer Model</i> .....	99
Tabel 5.10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	107
Tabel 5.11 Uji Validitas <i>Discriminant Validity</i> .....	107
Tabel 5.12 Uji Relibilitas .....	108
Tabel 5.13 Uji <i>Determinant Coefficient</i> .....	109
Tabel 5.14 Uji <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjusted</i> .....	110
Tabel 5.15 Nilai <i>Q-Square</i> .....	111
Tabel 5.16 Nilai <i>F-Square</i> .....	112
Tabel 5.17 Hubungan Antar Variabel <i>Laten</i> .....	114
Tabel 5.18 <i>Path Coefficients</i> .....	115
Tabel 5.19 <i>Indirect Effect</i> .....	116
Tabel 5.20 <i>Total Effect</i> .....	117
Tabel 5.21 Uji Hipotesis Statistik .....	117

## Daftar Gambar

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 5.1 Struktur Organisasi.....	72
Gambar 5.2 Model Struktural.....	98
Gambar 5.3 <i>Output Calculate Alghoritm</i> .....	99