

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DENGAN MEDIASI KOMITMEN
ORGANISASI PADA PEGAWAI DINAS PERDAGANGAN DAN
PERINDUSTRIAN KOTA BANJARMASIN**



Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

APRILIA KHALILA

NIM. 2110312320012

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

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

2025

LEMBAR LEGALITAS

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DENGAN MEDIASI KOMITMEN ORGANISASI PADA PEGAWAI DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA BANJARMASIN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

APRILIA KHALILA

NIM. 2110312320012

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 12 Maret 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



Dr. Zakhvadi Ariffin, Drs, M.Si

NIP. 19600208 198703 1 001

Penguji I



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

Penguji II



Dr. Hj. Dahniar, SE, M.Si
NIP. 19691221 199702 2 005

Mengetahui
Koordinator Program Studi S1 Manajemen



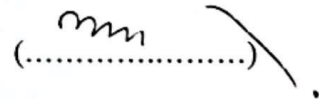
Abdul Hadi, SE, M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

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

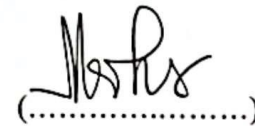
Nama : Aprilia Khalila
NIM : 2110312320012
Jurusan / Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational
Citizenship Behavior (OCB)* dengan Mediasi
Komitmen Organisasi pada Pegawai Dinas
Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Ujian Dilaksanakan : Rabu, 12 Maret 2025
Waktu ujian : 09.00 WITA

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs, M.Si


(.....)

Penguji I : Dr. Meiske Claudia, SE, MM


(.....)

Penguji II : Dr. Hj. Dahniar, SE, M.Si


(.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

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

Nama : Aprilia Khalila
NIM : 2110312320012
Jurusan / Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Mediasi Komitmen Organisasi pada Pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Ujian Dilaksanakan : Rabu, 12 Maret 2025
Waktu ujian : 09.00 WITA

Disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang mendapatkan persetujuan.

Banjarmasin, Maret 2025

Mahasiswa,

Dosen Pembimbing,



Aprilia Khalila
NIM. 2110312320012



Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs, M.Si
NIP. 19600208 198703 1 001

Mengetahui
Koordinator Program Studi S1 Manajemen



Abdul Hadi, SE, M.Si
NIP. 19700707.200501 1 001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapa pun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 12 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Aprilia Khalila

NIM. 2110312320012

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Mediasi Komitmen Organisasi pada Pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin". Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Meski dihadapkan pada berbagai kendala dan tantangan, skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan yang diberikan. Dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Abdul Hadi, SE, M.Si selaku Koordinator Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, motivasi, dan bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE, MM selaku Dosen Penguji I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan kepada penulis agar penelitian ini menjadi lebih baik.
6. Ibu Dr. Hj. Dahniar, SE, M.Si selaku Dosen Penguji II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan kepada penulis agar penelitian ini menjadi lebih baik.
7. Bapak Arief Budiman, SE, MMktg, PhD selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan arahan dan nasihat selama menempuh perkuliahan.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang berguna serta seluruh staf yang membantu kelancaran studi selama berada di perkuliahan.

9. Seluruh pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan semangat, doa yang tulus, cinta yang tak terhingga, serta dukungan moral dan materiil yang tak ternilai. Berkat mereka, penulis mampu melewati masa-masa kuliah dengan lancar dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Gusti Devi Damayanti, Christina Gunawan, Aprilia Rahmah Sari, Hana Dwi Ambarwati, Atma Hasanah, Nur Salsabila, dan Anggreini Setyaningsih selaku teman seperjuangan dalam perjalanan perkuliahan yang telah memberikan bantuan, saran, semangat, dan motivasi.
12. Shofia Hikmah Arbain dan Annisa Fitriani selaku teman satu bimbingan yang telah menjadi tempat berdiskusi dan saling memberi masukan selama proses penyusunan skripsi; juga Nazwa Luthfia dan Fatia Rahmah yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan.
13. Seluruh teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah sedikit banyaknya memberikan bantuan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini disadari sepenuhnya, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan ke depannya. Semoga segala bentuk dukungan yang diberikan oleh semua pihak senantiasa diberkahi dan dilimpahi kemudahan serta kesehatan oleh Allah SWT. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih.

Banjarmasin, 12 Maret 2025

Penulis,



Aprilia Khalila

NIM. 2110312320012

ABSTRACT

Aprilia Khalila (2025). The Effect of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) Mediated by Organizational Commitment among Employees of the Trade and Industry Office of Banjarmasin City. Advisor: Zakhyadi Ariffin.

The purpose of this research is to determine 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 the mediation of Organizational Commitment among Employees of the Trade and Industry Office of Banjarmasin City.

This research uses a quantitative type of research. The respondents for this research were 44 employees of the Trade and Industry Office of Banjarmasin City. The sampling technique used was total sampling. The data collection technique uses a questionnaire where the results are processed using SEM-PLS (SmartPLS 4.0).

The research results show that (1) Job Satisfaction has a positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) (2) Job Satisfaction has a positive effect on Organizational Commitment (3) Organizational Commitment has a positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) (4) Job Satisfaction has a positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with the mediation of Organizational Commitment among Employees of the Trade and Industry Office of Banjarmasin City.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment

ABSTRAK

Aprilia Khalila (2025). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Mediasi Komitmen Organisasi pada Pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin. Pembimbing: Zakhyadi Ariffin.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (2) pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi (3) pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (4) pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Mediasi Komitmen Organisasi pada Pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Responden penelitian ini sebanyak 44 pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang mana hasilnya diolah menggunakan SEM-PLS (SmartPLS 4.0).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (2) Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasi (3) Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (4) Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Mediasi Komitmen Organisasi pada Pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin.

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

DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Pembahasan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Kepuasan Kerja.....	15
2.1.2 Komitmen Organisasi	20
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	25
2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu	36
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN ..	42
3.1 Kerangka Konseptual	42
3.2 Hipotesis Penelitian.....	43
BAB IV METODE PENELITIAN.....	47
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	47
4.2 Jenis Penelitian	47
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian	48

4.4 Unit Analisis	48
4.5 Populasi dan Sampel	48
4.5.1 Populasi.....	48
4.5.2 Sampel	48
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	49
4.6.1 Variabel Independen	49
4.6.2 Variabel Dependen.....	50
4.6.3 Variabel Mediasi	50
4.6.4 Definisi Operasional Variabel	50
4.7 Teknik Pengumpulan Data.....	53
4.7.1 Sumber Data	54
4.7.2 Instrumen Penelitian	54
4.8 Teknik Analisis Data.....	55
4.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	55
4.8.2 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	56
4.8.3 Uji Hipotesis	58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	60
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
5.2 Hasil dan Analisis	62
5.2.1 Karakteristik Responden.....	62
5.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
5.2.3 Analisis Data	70
5.2.4 Uji Hipotesis	76
5.2.5 Pembahasan Hasil Penelitian	80
5.2.6 Implikasi Hasil Penelitian.....	84
5.2.7 Keterbatasan Penelitian.....	90
BAB VI PENUTUP	91
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indikasi Fenomena OCB	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai	49
Tabel 4. 2 Definisi Operasional Variabel	51
Tabel 4. 3 Interval Skala Likert	55
Tabel 4. 4 Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian Responden	56
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden	63
Tabel 5. 2 Statistik Deskriptif Variabel	66
Tabel 5. 3 <i>Convergent Validity</i>	71
Tabel 5. 4 <i>Discriminant Validity</i>	72
Tabel 5. 5 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	73
Tabel 5. 6 R-square	74
Tabel 5. 7 f-square	75
Tabel 5. 8 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	42
Gambar 5. 1 Struktur Organisasi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2	Karakteristik Responden.....	104
Lampiran 3	Statistik Deskriptif Variabel.....	106
Lampiran 4	Hasil Uji PLS.....	109