

SKRIPSI

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR POS CABANG UTAMA SURABAYA 60000 MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING



Oleh :

DEVINA AURELIA
NBI : 1212000115

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

SKRIPSI

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR POS CABANG UTAMA SURABAYA 60000 MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING



Oleh :

DEVINA AURELIA

NBI : 1212000115

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR POS CABANG UTAMA SURABAYA 60000 MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

Devina Aurelia

NBI : 1212000115

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Devina Aurelia
NBI : 1212000115
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Surabaya, 22 Desember 2023

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 5 Januari 2024

TIM PENGUJI

1. Prof. Dr. Dra. Tri Andjarwati, MM
2. Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM.
3. Dr. Shihab Ridwan, ph.D

Tanda Tangan

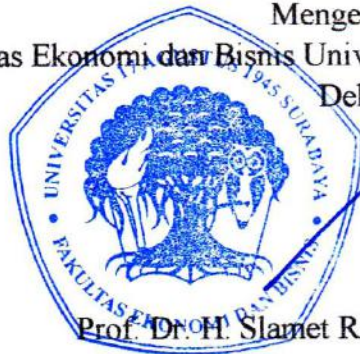
Ketua :

Anggota :

Anggota :



Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Devina Aurelia
2. NBI : 1212000115
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3578115101030001
6. Alamat Rumah (KTP) : Jl. Kenjeran IV No. 20 Simokerto, Surabaya


Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

Pengaruh Komitmen Organisasi Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya

Surabaya, 13 Januari 2024


(Devina Aurelia)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devina Aurelia

NBI : 1212000115

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi / ~~Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR POS CABANG UTAMA SURABAYA 60000 MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 22 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(Devina Aurelia)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tunjukkan kepada :

1. Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, serta tambahan ilmu dan wawasannya. Saya sangat berterima kasih kepada beliau atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, dan memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian serta penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan bimbingan serta fasilitas yang telah diberikan kepada saya selama menempuh pendidikan perkuliahan program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Kepada Dosen-dosen di Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang selama ini telah memberi Ilmu dan Pengajarannya
5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta seluruh keluarga besar Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak membantu dan mendukung saya dari awal perkuliahan hingga akhir ujian skripsi ini.
6. Kepada keluarga, mama, papa dan adik saya yang selalu menjadi penyemangat dan menjadi orang hebat dalam hidup saya, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga.

7. Kepada teman-teman seperjuangan saya di kampus yang telah memberikan saya semangat dan selalu menghibur sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan hingga akhir dengan baik.
8. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Melawan rasa malas dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apa pun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

RINGKASAN

Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat menimbulkan persaingan bisnis yang juga semakin ketat. Hal tersebut mendorong perusahaan untuk melakukan inovasi serta perbaikan dalam menjalankan usahanya. Salah satu upaya yang bisa dilakukan dalam memenangkan persaingan bisnis yaitu dengan cara meningkatkan kinerja dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kausal yang bertujuan untuk mengetahui sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Asosiatif kausal digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel yang memiliki sebab-akibat terhadap objek yang di teliti, yaitu antara variabel Komitmen Organisasi (X1), *Organizational Citizenship Behavior* (X2), Kepuasan Kerja (Z), dan Kinerja Pegawai (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 yang berjumlah 180 orang. Cara pengumpulan data menggunakan kuisioner dan jawabannya menggunakan skala *likert* lima gradasi. Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *probability* yaitu *random sampling* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin*.

Analisis data menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) dengan program SmartPLS 3 dengan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam PLS yaitu: Analisa *Outer Model*, Analisa *Inner Model*, pengujian hipotesis dengan koefisien jalur dan uji pengaruh tidak langsung.

Berdasarkan hasil penelitian uji hipotesis menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

SUMMARY

The very rapid development of the business world has led to increasingly tight business competition. This encourages companies to innovate and improve their business operations. One effort that can be made to win business competition is by improving the performance of the company's human resources.

This research is a type of causal associative research which aims to determine the cause and effect between two or more variables. Causal associativity is used to determine the influence or relationship of variables that have cause and effect on the object under study, namely the variables Organizational Commitment (X1), Organizational Citizenship Behavior (X2), Job Satisfaction (Z), and Employee Performance (Y). The population in this study were all 60000 Surabaya Main Branch Post Office employees, totaling 180 people. The data collection method uses a questionnaire and the answers use a five-graded Likert scale. The sampling method uses probability techniques, namely random sampling by determining the number of samples using the Slovin formula.

Data analysis uses SEM (Structural Equation Modeling) with the SmartPLS 3 program with the steps that must be carried out in PLS, namely: Outer Model Analysis, Inner Model Analysis, hypothesis testing with path coefficients and indirect influence testing.

Based on the research results, hypothesis testing shows that organizational commitment has no significant positive influence on employee performance. Organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on employee performance. Organizational commitment has a positive and significant effect on job satisfaction. Organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on job satisfaction. Job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. Organizational commitment has a positive and significant effect on employee performance through job satisfaction. Organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on employee performance through job satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan *Organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan di kantor pos cabang utama Surabaya 60000 dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden dengan metode *random sampling*. Analisis data menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) dengan program SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

Kata Kunci : Komitmen organisasi, *Organizational citizenship behavior*, Kinerja pegawai, Kepuasan kerja

ABSTRACT

This research aims to investigate the influence of organizational commitment and organizational citizenship behavior on employee performance through job satisfaction as an intervening variable. The study was conducted at the main branch of the Surabaya 60000 post office with a sample size of 65 respondents selected through random sampling. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS 3 program. The results of this study indicate that organizational commitment has a positive but not significant impact on employee performance. Organizational citizenship behavior has a positive and significant impact on employee performance. Organizational commitment has a positive and significant impact on job satisfaction. Organizational citizenship behavior has a positive and significant impact on job satisfaction. Job satisfaction has a positive and significant impact on employee performance. Organizational commitment has a positive and significant impact on employee performance through job satisfaction. Organizational citizenship behavior has a positive and significant impact on employee performance through job satisfaction.

Keywords : Organizational commitment, Organizational citizenship behavior, Employee performance, Job satisfaction

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
<i>SUMMARY</i>	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Perilaku Organisasi.....	9

2.1.2	Komitmen Organisasi.....	9
2.1.3	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	11
2.1.4	Kinerja Pegawai	14
2.1.5	Kepuasan Kerja	17
2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Hubungan Antar Variabel	30
2.4	Kerangka Konseptual.....	32
2.5	Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Desain Penelitian	35
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2.1	Tempat Penelitian.....	35
3.2.2	Waktu Penelitian	35
3.3	Jenis dan sumber Data	35
3.3.1	Jenis Data	35
3.3.2	Sumber Data.....	35
3.4	Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Sampel.....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional	37
3.6.1	Definisi Variabel	37
3.6.2	Definisi Operasional.....	38
3.7	Proses Pengolahan Data.....	41
3.8	Metode Analisis Data dan Analisis Data	41

3.8.1 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	41
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum PT. POS Indonesia Surabaya	45
4.1.1 Visi dan Misi PT. POS Indonesia Surabaya.....	45
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	46
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Pegawai.....	46
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	51
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	52
4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi	53
4.3.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	54
4.3.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	55
4.3.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai	56
4.4 Pengujian	57
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	57
4.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	63
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	63
4.5 Pembahasan	67
4.5.1 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai	67

4.5.2 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Pegawai	68
4.5.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja	68
4.5.4 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kepuasan Kerja	69
4.5.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	69
4.5.6 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja	70
4.5.7 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja	70
4.6 Implikasi Penelitian	71
4.7 Keterbatasan penelitian	71
BAB V PENUTUP	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Kinerja Pegawai Kantor pos cabang utama 60000	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Utama 60000	46
Gambar 4.2 Nilai <i>Outer Loading</i>	57
Gambar 4.3 <i>Algorithm Bootsraping Report</i>	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert dan Skor Jawaban	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	52
Tabel 4.6 Kategori Berdasarkan Interval Kelas	53
Tabel 4.7 Perhitungan Tanggapan Komitmen Organisasi.....	53
Tabel 4.8 Perhitungan Tanggapan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	54
Tabel 4.9 Perhitungan Tanggapan Kepuasan Kerja	55
Tabel 4.10 Perhitungan Tanggapan Kinerja Pegawai	56
Tabel 4.11 Hasil Nilai <i>Outer Loading</i>	58
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	59
Tabel 4.13 Nilai <i>Crossloading</i>	60
Tabel 4.14 <i>Compositiy Reliability</i>	62
Tabel 4.15 <i>Cronbach's Alpha</i>	62
Tabel 4.16 R-Square.....	63
Tabel 4.17 Koefisien Jalur	65
Tabel 4.18 Pengaruh Efek Tidak Langsung	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Penelitian dari Objek Penelitian	77
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 3. Kartu Bimbingan	82
Lampiran 4. Karakteristik Responden.....	83
Lampiran 5. Variabel Komitmen Organisasi (X1).....	86
Lampiran 6. Variabel Organizational Citizenship Behavior (X2).....	88
Lampiran 7. Variabel Kepuasan Kerja (Z).....	90
Lampiran 8. Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	92
Lampiran 9. Hasil Analisis Deskriptif Responden variabel Komitmen Organisasi (X1).....	94
Lampiran 10. Hasil Analisis Deskriptif Responden variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X2).....	94
Lampiran 11. Hasil Analisis Deskriptif Responden variabel Kepuasan Kerja (Z) .	95
Lampiran 12. Hasil Analisis Deskriptif Responden variabel Kinerja Pegawai (Y)	95
Lampiran 13. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
Lampiran 14. Nilai <i>Crossloading</i>	97
Lampiran 15. <i>Outer Loading</i>	99
Lampiran 16. R-Square	101
Lampiran 17. Koefisien Jalur	102
Lampiran 18. Efek Tidak Langsung.....	103
Lampiran 19. Hasil Turnitin.....	104