

**PENGARUH MOTIVASI, KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI PT
SENTOSA PRIMA UTAMA**

SKRIPSI



**Oleh:
Karya Rita Tan
190910049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

**PENGARUH MOTIVASI, KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI PT
SENTOSA PRIMA UTAMA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Karya Rita Tan
190910049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Karya Rita Tan

NPM : 190910049

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

"Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT Sentosa Prima Utama"

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 14 Januari 2023



Karya Rita Tan
190910049

**PENGARUH MOTIVASI, KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI PT
SENTOSA PRIMA UTAMA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Karya Rita Tan
190910049

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini

Batam, 14 Januari 2023



Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.
Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

PT Sentosa Prima Utama secara alami mengantisipasi bahwa setiap karyawan akan termotivasi, puas dalam pekerjaannya, dan berkomitmen untuk kesuksesan perusahaan guna meningkatkan hasil atau menunjukkan *organizational citizenship behavior* yang baik di tempat kerja. Tujuan yang dapat ditemui pada penelitian ini apakah motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional dapat mempengaruhi atau tidak terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama. Sumber data menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara dan observasi serta data sekunder diperoleh melalui artikel jurnal, serta data-data yang terkait dengan permasalahan penelitian, untuk populasi didasari oleh jumlah karyawan yang bekerja sebagai petugas keamanan pada PT Sentosa Prima Utama dengan memperoleh populasi sebesar 342 karyawan dengan menetapkan sampel sebesar 184 responden dengan teknik rumus slovin. Teknik analisis data menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Menurut hasil temuan penelitian yang dikemukakan bahwa motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasional dapat memberikan pengaruh yang parsial dan simultan terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Sentosa Prima Utama.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Motivasi, *Organizational Citizenship Behavior*.

ABSTRACT

To improve results or exhibit exemplary organizational citizenship behavior while at work, PT Sentosa Prima Utama naturally expects that every employee would be engaged, satisfied in his job, and dedicated to the success of the business. The study's goal is to ascertain whether factors like intrinsic drive, job contentment, and loyalty to the company have any bearing on the level of corporate citizenship practiced by PT Sentosa Prima Utama's employees. The population is the number of security officers at PT Sentosa Prima Utama 342, and the sample size 184 is determined using the slovin formula method, primary data obtained through questionnaires, interviews, and observations, secondary data obtained through journal articles; data related to research problems. Data may be gathered from a variety of different places, including surveys, interviews, and observations conducted by researchers, and papers published in scholarly journals. The study's findings suggested that elements including motivation, job happiness, and organizational commitment can have both a partial and simultaneous impact on PT Sentosa Prima Utama employees' demonstrations of corporate citizenship.

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment, Motivation.*

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E.,M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden karyawan PT Sentosa Prima Utama yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik morai maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 14 Januari 2023



Karya Rita Tan



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	i
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	14
2.1.1 Motivasi.....	14
2.1.1.1 Pengertian Motivasi.....	14
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi	15
2.1.1.3 Prinsip Motivasi	16
2.1.1.4 Indikator Motivasi	17
2.1.2 Kepuasan Kerja	19
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	19
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	20
2.1.2.3 Mengungkapkan Ketidakpuasan Kerja	21
2.1.2.4 Indikator Kepuasan Kerja.....	22
2.1.3 Komitmen Organisasional.....	23
2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasional.....	23
2.1.3.2 Tingkatan Komitmen Organisasi	24
2.1.3.3 Kelompok Komitmen Organisasional.....	25
2.1.3.4 Indikator Komitmen Organisasional	26
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	27
2.1.4.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	27
2.1.4.2 Jenis-Jenis <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	28
2.1.4.3 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.1.4.4 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.3.1 Hubungan Motivasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	34

2.3.2	Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	34
2.3.3	Hubungan Komitmen Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	35
2.4	Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Sifat Penelitian	37
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	38
3.3.1	Lokasi Penelitian	38
3.3.2	Periode Penelitian	38
3.4	Populasi dan Sampel	39
3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	39
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	40
3.5	Sumber Data	41
3.6	Metode Pengumpulan Data	41
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
3.7.1	Variabel Independen (X)	43
3.7.2	Variabel Dependen (Y)	43
3.8	Metode Analisis Data	44
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	44
3.8.2	Uji Kualitas Data	46
3.8.2.1	Uji Validitas	46
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	47
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	48
3.8.3.1	Uji Normalitas	48
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	49
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	49
3.8.4	Uji Pengaruh	50
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	51
3.9	Uji Hipotesis	52
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t	52
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	55
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	58
4.3.1	Deskriptif Motivasi (X1)	59
4.3.2	Deskriptif Kepuasan Kerja (X2)	60
4.3.3	Deskriptif Komitmen Organisasional (X3)	60

4.3.4	Deskriptif <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	61
4.4	Analisis Data	62
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	62
4.4.1.1	Uji Validitas	62
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	64
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	65
4.4.2.1	Uji Normalitas	65
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas	67
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	68
4.4.3	Uji Pengaruh.....	69
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.5	Uji Hipotesis.....	71
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	71
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	73
4.6	Pembahasan.....	74
4.6.1	Pengaruh Motivasi Terhadap <i>Organizational Citenzship Behavior</i>	74
4.6.2	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citenzship Behavior</i>	74
4.6.3	Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap <i>Organizational Citenzship Behavior</i>	75
4.6.4	Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap <i>Organizational Citenzship Behavior</i>	76
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	78
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	55
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Histogram	65
Gambar 4.3 Uji Normalitas Dengan Grafik <i>Normal P-P Plot</i>	66
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penempatan Karyawan PT Sentosa Prima Utama	3
Tabel 1.2 Jenis Karir Sebagai Security Pada PT Sentosa Prima Uatam	5
Tabel 1.3 Jumlah Karyawan Yang Dialih Daya <i>Resign</i> Pada PT Sentosa Prima Utama	6
Tabel 1.4 Absensi Karyawan Yang Dialih Daya PT Sentosa Prima Utama	7
Tabel 1.5 Jenis Pelanggaran Karyawan Yang Dialih Daya Pada PT Sentosa Prima Utama.....	8
Tabel 1.6 Kinerja Karyawan PT Sentosa Prima Utama Pada Tahun 2021	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	38
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	42
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala.....	45
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	58
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	59
Tabel 4.6 Deskriptif Motivasi.....	59
Tabel 4.7 Deskriptif Kepuasan Kerja	60
Tabel 4. 8 Deskriptif Komitmen Oragnisasional.....	61
Tabel 4.9 Deskriptif <i>Organizational citizenship behavior</i>	61
Tabel 4.10 Uji Validitas Motivasi (X1).....	63
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Kerja (X2)	63
Tabel 4.12 Uji Validitas Komitmen Organisasional (X3).....	63
Tabel 4.13 Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	64
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	67
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi (R^2).....	71
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	72
Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan).....	73

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus <i>Slovin</i>	39
Rumus 3.2 Rentang Skala	45
Rumus 3.3 <i>Korelasi Product Moment</i>	46
Rumus 3.4 <i>Cronbach Alpha</i>	47
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda	50
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	51
Rumus 3.7 Uji t	52
Rumus 3.8 Uji F	53