

Konsentrasi/Bidang Minat :  
Sumber Daya Manusia

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL, DAN  
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA DRIVER GRAB DI SURABAYA



OLEH :  
FELIX HARI SANTOSA  
3103015088

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2019

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL, DAN  
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA *DRIVER GRAB* DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

Oleh :

FELIX HARI SANTOSA

3103015088

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2019

# HALAMAN PERSETUJUAN

## SKRIPSI

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA DRIVER GRAB DI SURABAYA

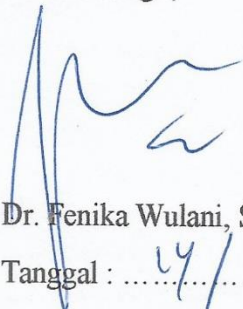
Oleh :

FELIX HARI SANTOSA

3103015088

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

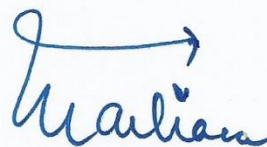
Pembimbing I,



Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si.

Tanggal : 24 / 11 / 19

Pembimbing II,




Marlana Junaedi, SE., M.Si.

Tanggal : 11 - 1 - 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi yang ditulis oleh: Felix Hari Santosa NRP 3103015088**  
Telah diuji pada tanggal 23 Januari 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji :



Dr. Fenika Wulani, M.Si  
NIK. 311.96.0252

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovikus Lasdi, MM., AK., CA., CPAI  
NIK.321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc  
NIK. 311.11.0678

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Felix Hari Santosa

NRP : 3103015088

Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasional, dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *Driver Grab* di Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) sebatas untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14-1-2019

Yang menyatakan



(Felix Hari Santosa)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat, rahmat dan penyertaan-Nya, sehingga penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasional, dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *Driver Grab* di Surabaya” dapat terselesaikan dengan baik. Penelitian ini lakukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen dari Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen. Penelitian skripsi ini juga tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dan peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM., Ak., CPA, CPAI selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H. L., SE, M. SC selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I. Terima kasih banyak atas kesabaran, waktu yang telah diluangkan, saran dan masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Marlina Junaedi, SE., M.Si selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak atas bimbingan, kesabaran, waktu yang diluangkan dan saran serta masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis yang selama masa perkuliahan telah memberikan ilmu-ilmunya.
6. Keluarga saya yaitu Papa, Mama, saudari Corry Shinta dan Kartika Chandrawati yang mendukung dari awal kuliah sampai akhir ini
7. Seluruh teman-teman organisasi kemahasiswaan BEM-FB 2016-2018 karena telah bersama-sama baik secara langsung maupun tidak langsung membentuk sifat yang lebih baik semasa menjabat dengan kalian semua.
8. Teman-teman “Outlier’s” (Birgita Nanda Wardhani, Gabriel Andrian, Andi Putra Kuncoro, Donny Lestiawan, Kevin Wijaya, Albertinus Wicaksana, dan Andrew Enggano) yang telah membantu dalam hal perkuliahan sampai hal lain.
9. Teman-teman tercinta saya yaitu Stanley Wang, Nandia Prabawati Pangastika, Fanny Marchelin, Antonius Davidson, Samuel Krisma dan teman-teman lainnya yang telah membantu penelitian ini.

Sebagai penutup, penulis berharap agar penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Dan penulis juga sangat menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh dari itu, penulis sangat terbuka dengan kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar dapat menjadikan bahan evaluasi untuk penulis, mohon maaf jika terdapat kesalahan pengucapan kata dalam penulisan ini. Terima kasih.

Surabaya, 13 Januari 2019

Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Deskripsi Teoritis.....	6
2.1.1.1 Komitmen Organisasional.....	6
2.1.1.2 Kepuasan Kerja .....	8
2.1.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	9
2.1.2 Hubungan antar Variabel .....	11
2.1.2.1 Hubungan antara Komitmen Organisasional dengan OCB.....	11
2.1.2.2 Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan OCB.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Model Penelitian.....	13
2.4 Hipotesis Penelitian .....	14
BAB 3 METODE PENELITIAN .....	15
3.1. Desain Penelitian .....	15
3.2. Identifikasi Variabel .....	15
3.3. Definisi Operasional.....	15
3.3.1. Komitmen Organisasional.....	15
3.3.2. Kepuasan Kerja .....	16
3.3.3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	16
3.4. Pengukuran Variabel .....	17
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	17
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan data.....	17
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan.....	18
3.8. Teknik Analisis Data .....	18
3.8.1. Uji Validitas .....	18
3.8.2. Uji Reliabilitas .....	19
3.8.3. Analisis Regresi .....	19
3.8.4. Uji Hipotesis-Uji t.....	19
3.8.5. Uji Model (uji F) dan Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ).....	19
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	21



4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	21
4.2. Deskripsi Data .....	23
4.3. Hasil Analisis Data .....	26
4.3.1. Uji Validitas .....	26
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	27
4.3.3. Hasil Pengujian Hipotesis .....	27
4.3.4. Uji Model (uji F) dan Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ).....	28
4.4. Pembahasan .....	29
4.4.1. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	29
4.4.2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	29
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....	31
5.1. Simpulan.....	31
5.2. Keterbatasan .....	31
5.3. Saran .....	31
5.3.1. Saran Akademis .....	32
5.3.2. Saran Praktis .....	32
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	13
Tabel 4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Tabel 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	21
Tabel 4.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	22
Tabel 4.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	22
Tabel 4.5 Interval Rata-rata Variabel Penelitian.....	23
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Variabel Komitmen Organisasional .....	24
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan Kerja .....	24
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	25
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	26
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....	27
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi.....	27
Tabel 4.12 Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ) .....	28

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
TABEL 2.1 Model Penelitian .....	13

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Statistik Deskriptif Identifikasi Responden

Lampiran 3: Statistik Deskriptif Indikator

Lampiran 4: Uji Validitas

Lampiran 5: Uji Reliabilitas

Lampiran 6: Analisis Regresi

Lampiran 7: Jawaban Responden

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan adanya pengaruh komitmen organisasional, dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada *driver* Grab di Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data primer. Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 140 responden. Metode yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert. Teknik pengujian data menggunakan: uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel komitmen organisasional berpengaruh signifikan positif terhadap OCB. Semakin tinggi komitmen organisasional, maka semakin tinggi juga OCB *driver* Grab. Sebaliknya, jika komitmen organisasional turun, maka OCB *driver* juga akan turun. Kemudian, variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap OCB. Semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin tinggi OCB *driver* Grab. Sebaliknya, jika kepuasan kerja turun, maka OCB *driver* juga akan turun. Hasil ini mendukung hipotesis 1 dan hipotesis 2.

Kata kunci: Komitmen organisasional, Kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Grab.

## **The Influence of Organizational Commitment, and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior to Grab Drivers at Surabaya.**

### *ABSTRACT*

The purpose of this research is to explain the influence of organizational commitment, and job satisfaction on organizational citizenship behavior to Grab drivers at Surabaya. This research is quantitative research with primary data. This research used 140 respondent samples. The research method used for this research is questionnaire with likert scale. This research has tested : validity, reliable, and regression analysis.

The result of research shown organizational commitment variable influence positive significant to OCB. The higher organizational commitment, will also make higher OCB Grab drivers. Conversely, if low job satisfaction, so drivers OCB also goes low. Then, job satisfaction variable influence positive significant to OCB. The higher job satisfaction, will also make higher OCB Grab drivers. Conversely, if low job satisfaction, so drivers OCB also goes low. This result support hypothesis 1 and hypothesis 2.

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