

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) Henry (115090406)
- (B) PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PT CIPTA PRIMA PARKIRINDO DI JAKARTA
- (C) xv + 84 halaman, 2013, tabel 13, gambar 3, lampiran 3
- (D) MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
- (E) Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan PT Cipta Prima Parkirindo di Jakarta baik secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah karyawan bagian operasional pada PT Cipta Prima Parkirindo di Jakarta sebanyak 40 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi ganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan PT Cipta Prima Parkirindo di Jakarta.
- (F) Daftar acuan 31 (1996 – 2012)

(G) Mei Ie, SE., M.M.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, berkat dan bimbingan-Nya dengan penuh cinta kasih yang senantiasa menyertai saya dalam rangka pembuatan skripsi ini, untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Selama masa persiapan, proses, dan sampai selesainya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis, sehingga terwujudnya skripsi ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Ibu Mei Ie, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ignatius Roni Setyawan, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Sawidji Widodoatmodjo, S.E, M.M., M.B.A , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bekal ilmu selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

5. Kepada Bapak Hartono Tanaman Presiden Direktur pada perusahaan PT. Cipta Prima Parkirindo yang memberikan banyak bantuan kepada saya ketika melakukan riset, mengumpulkan data yang berguna untuk penyusunan skripsi.
6. Papa dan Mama yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materil, perhatian dan kasih sayang, semangat dan doa yang selalu menyertai penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman sesama bimbingan yaitu Noviyanti, Chyntia Gunawan, Arvia Rosali yang selalu bersama-sama saling membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah ikut memberikan bantuan sehingga saya menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi, tata bahasa, maupun dari segi penyusunan, mengingat keterbatasan kemampuan saya. Karena saya dengan tangan terbuka bersedia menerima kritik dan saran guna melengkapi skripsi ini agar menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 17 July 2013

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SETELAH SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Permasalahan	1

1. Latar Belakang	1
2. Identifikasi Masalah	5
3. Pembatasan Masalah	6
4. Perumusan Masalah	7
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Definisi Variabel	9
1. Kepuasan Kerja	9
2. Komitmen Organisasional.....	10
3. Perilaku Kewargaan Organisasi	11
B. Kerangka Teori	13
1. Kepuasan Kerja	13
2. Keinginan Karyawan	19
3. Komitmen Organisasional	22
4. Perilaku Kewargaan Organisasi	29
5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	31
6. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	32
7. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	33

C. Penelitian yang Relevan	34
D. Kerangka Pemikiran	37
E. Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Metode Pengambilan Sampel	39
B. Operasionalisasi Variabel	40
C. Metode Pengumpulan Data	43
D. Teknik Uji Validitas dan Reliabilitas	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
E. Teknik Analisis Data	45
1. Teknik Asumsi Regresi	46
2. Analisis Regresi Berganda	47
3. Teknik Pengujian Hipotesis	48

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	57
B. Deskripsi Subyek dan Obyek Penelitian	58

1. Deskripsi Subyek Penelitian	58
2. Deskripsi Obyek Penelitian	60
C. Hasil Analisis Data	73
1. Uji Asumsi Regresi.....	73
2. Analisis Regresi Linear Berganda	77
3. Pengujian Hipotesis	78
D. Pembahasan	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang

Fokus utama manajer dalam meningkatkan efektivitas perusahaan adalah perilaku sumber daya manusia (SDM) dalam bekerja. Efektivitas suatu perusahaan dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, minimnya perilaku yang menyimpang dalam organisasi, tercapainya kepuasan kerja, memiliki komitmen terhadap perusahaan dan juga perilaku kewargaan organisasi (Robbins & Judge, 2008: 112).

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya. Kepuasan kerja dan kinerja pekerjaan adalah sebuah mitos manajemen. Tetapi sebuah tinjauan dari 300 penelitian menunjukkan bahwa korelasi tersebut cukup kuat. Ketika pindah dari tingkat individual ke tingkat organisasi dapat ditemukan untuk hubungan kepuasan-kinerja. Dan ketika data produktivitas dan kepuasan secara keseluruhan dikumpulkan untuk organisasi, ditemukan bahwa karyawan lebih puas

cenderung lebih efektif bila dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas. Robbins & Judge (2008: 107).

Kepuasan karyawan juga sangat di pengaruhi oleh pekerjaan yang secara mental menantang, ganjaran atau imbalan yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, kesesuaian antara kepribadian dengan pekerjaan. Keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana ketika mampu atau tidak mampu memenuhi harapan pada pekerjaan mereka. Robbins & Jugde (2008: 118) mengemukakan hal terpenting yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan karyawan adalah berfokus pada bagian bagian intrisik pekerjaan, seperti membuat kerja tersebut menantang atau menarik.

Manajemen yang baik harus memikirkan komitmen organisasi untuk dapat mencapai suatu tujuan organisasi. Sumber daya manusia tidak hanya membantu dalam pencapaian komitmen organisasional tetapi juga memainkan peran penting yang dimainkan karyawan bagi keberhasilan organisasi. Mencapai keberhasilan bersaing melalui orang-orang memerlukan perubahan fundamental dalam cara berpikir seorang manajer tentang karyawannya dan cara manajer memandang hubungan kerja, hal itu mencakup bekerja dengan dan melalui orang-orang dan melihat mereka sebagai mitra, tidak hanya sebagai biaya yang harus diminimalkan atau dihindari. Hal itu sesuai dengan Robbins & Coulter (2007: 342).

Komitmen merupakan salah satu variabel yang telah banyak diketahui memiliki kaitan erat dengan perilaku kewargaan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra (*extra effort*). Karyawan yang berkomitmen akan bekerja seakan-akan mereka memiliki organisasi. Hal ini memberikan organisasi kemampuan untuk lebih dalam mencapai usahanya untuk mencapai tujuan-tujuannya.

Praktik kerja berkinerja tinggi dapat menghasilkan kinerja individu dan organisasi yang tinggi. Dasar umum bagi praktik itu tampaknya adalah komitmen untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan para karyawan organisasi, meningkatkan motivasi mereka, mengurangi kemalasan dalam pekerjaan, dan meningkatkan kemampuan mempertahankan karyawan bermutu sambil mendorong yang tidak berkinerja yang baik untuk keluar hal seperti yang dikemukakan oleh Robbins & Coulter (2007: 342).

Perilaku kewargaan organisasi lebih berkaitan dengan manifestasi seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial. Jika karyawan dalam organisasi memiliki perilaku kewargaan organisasi, karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Pada dasarnya perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) sangat bergantung pada organisasi perusahaan, *manager* yang akan melakukan tindakan-tindakan manajerial yang perlu dilakukan, serta praktik-praktik yang akan dijalankan dalam perusahaan. Perilaku kewargaan organisasi tidak lepas dari peran manajemen yang berindikator seperti peran antarpersonal, peran informasi, peran penghubung, peran pengambilan keputusan.

PT. Cipta Prima Parkirindo adalah sebuah perusahaan yang memperkerjakan banyak karyawan terutama pada bagian operasional perusahaan. PT. Cipta Prima Parkirindo sangat bergantung pada komitmen karyawan dalam mencapai tujuan organisasi sehingga PT. Cipta Prima Parkirindo berusaha meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

Melihat hal tersebut perilaku kewargaan organisasi menjadi hal yang positif yang bagi perusahaan tak terkecuali di perusahaan seperti PT. Cipta Prima Parkirindo diharapkan PT. Cipta Prima Parkirindo dapat menjadikan usaha tumbuh dan berkembang menjadi pemberi jasa pelayanan parkir terpercaya di mata masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti dengan judul skripsi “PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI KARYAWAN PT CIPTA PRIMA PARKIRINDO DI JAKARTA”.

2. Identifikasi Masalah

Untuk meningkatkan kualitas karyawan khususnya di PT. Cipta Prima Parkirindo maka salah satu faktor yang dibutuhkan adalah pelayanan fasilitas yang memadai sehingga dalam hal ini para pekerja operasional dapat memberikan kontribusi usaha yang terbaik dalam mendukung kegiatan operasi perusahaan yang efektif.

Karyawan akan memberikan yang terbaik apabila mereka juga mendapatkan yang terbaik dari perusahaan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan yaitu:

- a. Apakah karyawan sudah cukup puas terhadap pekerjaannya.
- b. Apakah kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi.
- c. Apakah komitmen organisasional dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi.

- d. Diantara variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional variabel manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi.
- e. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara bersama-sama terhadap perilaku kewargaan organisasi.
- f. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap perilaku kewargaan organisasi.
- g. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasional secara parsial terhadap perilaku kewargaan organisasi.

3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi di PT. Cipta Prima Parkirindo yang terletak di daerah Jakarta Barat. Karena keterbatasan tenaga, dana, waktu penelitian maka peneliti hanya meneliti:

- a. Kepuasan kerja karyawan dapat dibahas dari kepuasan yang berasal dari *internal* dan *external*.
- b. Komitmen organisasional dibahas dari segi bentuk komitmen yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif.
- c. Perilaku kewargaan organisasi dibahas dari segi sikap membantu, sifat berhati-hati, sikap sportif, kesopanan dan partisipasi aktif.

- d. Responden yang dipilih adalah karyawan bagian *HRD* dan bagian operasional pada PT. Cipta Prima Parkirindo di Jakarta.

4. Perumusan Masalah

Dengan melihat identifikasi permasalahan di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara bersama-sama terhadap perilaku kewargaan organisasi?
- b. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap perilaku kewargaan organisasi?
- c. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasional secara parsial terhadap perilaku kewargaan organisasi?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini dapat dicapai hasil seperti apa yang diharapkan, adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara bersama-sama terhadap perilaku kewargaan organisasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap perilaku kewargaan organisasi.

3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional secara parsial terhadap perilaku kewargaan organisasi.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penulisan dan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan yang berguna dan membantu sebagai suatu bahan evaluasi bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Cipta Prima Parkirindo.

- b. Bagi peneliti

Memperluas dan meningkatkan wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai pengaruh kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan bukti yang empiris tentang pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional terhadap perilaku kewargaan organisasi dan untuk memberikan masukan dan kontribusi serta sebagai bahan referensi dalam bidang sumber daya manusia (SDM) dan perilaku keorganisasian bagi penelitian sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. (2011). *Hubungan antara perilaku kewarganegaraan organisasional dan kinerja tugas. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan. Tahun 4 no.1, 73-85*
- Aritonang R., Lerbin (2008). *Peramalan bisnis*. Edisi pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Darmawati Arum, Hidayati Lina Nur, Herlina S. Dyna. (2009). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. 1-22
- Daft, Richard L (2003). *Manajemen*. Edisi Kelima Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Flippo, Edwin B. (2001). *Manajemen personalia*. Edisi keenam. Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Imam Ghozali. (2001). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gibson, Ivancevich dan Donnelly. (2001), *Organisasi: perilaku struktur, proses*. Jilid 1, Edisi Ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Saydam Gouzali. (2000). *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta: Gunung Agung

Greenberg, Jerald & Baron, Robert A. (2000) .*Perilaku organisasi*. Jakarta : Prentice Hall

Griffin, Ricky W. (2004). *Manajemen*. Edisi ketujuh. Jilid 2. Jakarta: Erlangga

Hasibuan, Malayu S.P. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Handoko, T. Hani (2001). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE

Zainuddin Kuntjoro. (2009). Komitmen Organisasi. Jakarta. <http://www.e-psikologi.com/epsi/industri-detail.asp?id=588>

Rully Mahendra. (2009). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Bagian Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, (Online), <http://id.linkedin.com/pub/rully-mahendra/22/23a/477>

McShane, Steven L.& Von Glinow, Mary Ann (2000). *Organizational behavior*. Third Edition. New York: McGraw-Hill Co

Muranaka, Andi Shigemi. (2012). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan*

Bank Perkreditan Rakyat Dana Niaga Mandiri Makasar.
[Http://Repository.unhas.ac.id/handle/123456789/2905](http://Repository.unhas.ac.id/handle/123456789/2905)

Nawawi, H. Hadari (2003). *Kepemimpinan mengefektifkan organisasi*. Edisi pertama.
Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Dwi Priyatno. (2008). *Mandiri belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom

Nida Qamar. (2012). *Job Satisfaction And Organizational Commitment As Atecedents Of Organizational Citizenship Behavior. Journal of Contemporary Research in Business. Vol.4. No. 7*

Robbins, S dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi kedua belas.
Jakarta: Salemba Empat

Robbins, S dan Coulter, M. (2007). *Manajemen*, Edisi kedelapan. Jakarta: PT Indeks

Devi Sandra. (2011). *Kontribusi Komitmen Organisasional dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Organizational Citizenship Behavior pada PT Carrefour Indonesia. Jurnal Universitas Gunadarma, 1-15*

Stephen P, Schappe. (1998). *The Influence Of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions On Organizational Citizenship Behavio*. <http://ww2.valdosta.edu/~mschnake/Schappe1998>

Kathryn Sunarko. (2012). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizen Behaviour Serta Dampaknya*

Pada Retensi Karyawan Pada PT Kalam Mulia Abadi.
<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Lain-lain/2012-1-00423MN%20ringkasan.pdf>

Supranto, J. (2003). *Statistik: teori dan aplikasi*. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga

Suliyanto (2006). *Metode riset bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Teresia, Natalia dan Suyasa P. Tommy Y. S.. (2008). *Hubungan komitmen organisasi dan organizational citizenship behavior pada karyawan call center di PT. X. Phronsis. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, 153-168*

Titik Wahyuningsih. (2009). *Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Skripsi tidak dipublikasikan*

Werther, William B. & Keith Davis. (1996). *Human resources and personal management*. International Edition. McGraw-Hill, Inc., USA

Wibisono. (2003). *Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Resi Yudhaningsih. (2011). *Peningkatan Efektivitas Kerja Melalui Komitmen, Perubahan dan Budaya Organisasi, Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. 11 No. 1, 40-50*

