

LAPORAN SKRIPSI

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG DEPOK**



DON ANTONIUS PEDERICO DA SILVA

18.D1.0177

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

TAHUN 2023

LAPORAN SKRIPSI

PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG DEPOK

Diajukan dalam Rangka Memenuhi

Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen



DON ANTONIUS PEDERICO DA SILVA

18.D1.0177

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG

TAHUN 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Don Antonius Pederico da Silva

NIM : 18.D1.0177

Progdi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan Judul Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 5 April 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular meter stamp. The stamp is yellow and features the Garuda Pancasila emblem, the text '7000 METERAL TEMPEL', and the serial number '4066AAJX014111699'. The signature is written in a cursive style.

Don Antonius Pederico da Silva

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: :Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok

Diajukan oleh :DON ANTONIUS PEDERICO DA SILVA

NIM :18.D1.0177

Tanggal disetujui :26 April 2023

Telah setuju oleh

Pembimbing :Dra. Bernadeta Irmawati M.Si.

Penguji 1 :Dr. Agatha Ferijani S.E., MS.HRM.

Penguji 2 :Rudy Elyadi S.E., M.M.

Penguji 3 :Dra. Bernadeta Irmawati M.Si.

Ketua Program Studi :Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan :Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=18.D1.0177

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Don Antonius Pederico da Silva

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG DEPOK” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengakalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 26 April 2023

Yang menyatakan,



Don Antonius Pederico da Silva

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, karunia dan penyertaan-Nya selama menempuh pendidikan di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, terkhusus pendampingan Roh Kudus dalam penyusunan penelitian ini yang dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

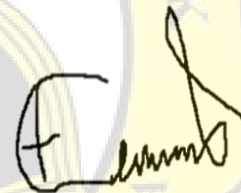
Dengan terwujudnya penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi berupa moril dan materil, khususnya kepada :

1. Keluarga yang selalu memberi dukungan kepada penulis untuk dapat bertahan hingga sejauh ini.
2. Bapak Drs. Theodorus Sudimin M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Ibu Dr. Widuri Kurniasari, SE.MSI. selaku Ketua Program Studi S-I Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata.
4. Ibu Dra. Bernadeta Irmawati, MS selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya, dan pikiran dalam memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Agatha Ferijani S.E., MS.HRM. dan Bapak Rudy Elyadi S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberi masukan dan bantuan kepada penulis untuk penyusunan skripsi.
6. Wisnu Djati Sasmito, M.Si, selaku dosen wali kelas Manajemen 3 2018 yang telah membimbing serta memberikan arahan selama perkuliahan.
7. Seluruh Dosen dan Segenap Staf Program Studi Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama perkuliahan

8. Seluruh dosen yang telah memberikan dan membimbing terkait knowledge, skill, and attitude serta para karyawan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dengan segala kerendahan hati, penulis sepenuhnya menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini, maka saran dan kritik yang membangun sangat dibutuhkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga apa yang telah disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang telah membacanya maupun bagi penulis sendiri.

Semarang, 26 April 2023



Don Antonius Pederico da Silva

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yang berarti seluruh populasi, yaitu sebanyak 34 karyawan dijadikan sampel. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok. Dari hasil analisis deskriptif dari ketiga variable, sebagian besar item pernyataan berada dalam kategori tinggi. Namun, terdapat 3 indikator masuk dalam kategori rendah antara lain indikator “*Altruism*” sukarela membantu karyawan lain (untuk variable *Organizational Citizenship Behavior*), kepuasan terhadap rekan kerja (untuk variable Kepuasan Kerja), dan kemampuan kerja sama (untuk variable Kinerja Karyawan). Oleh karena itu, dapat disarankan Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok perlu melakukan suatu tindakan untuk meningkatkan kerja sama antar karyawan, agar kinerja karyawan dapat meningkat

Kata Kunci : *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja, kinerja karyawan

ABSTRAK

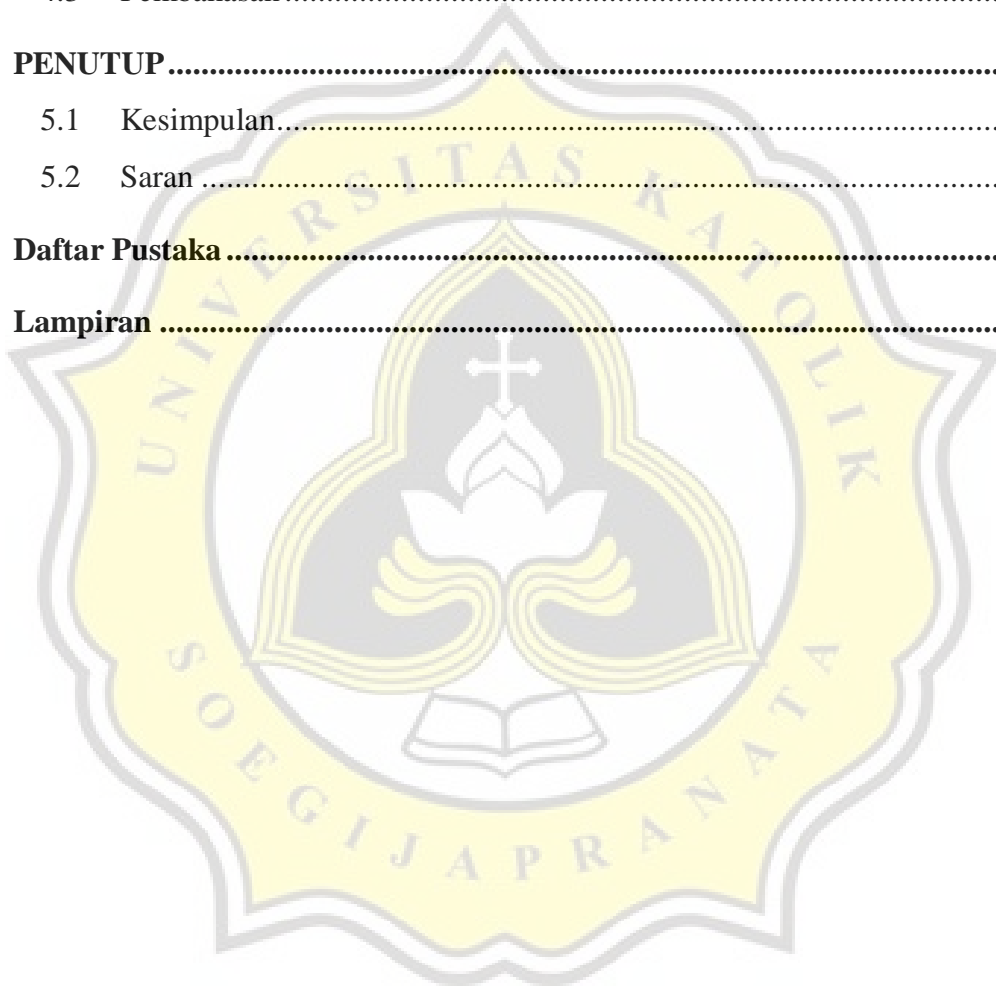
This research was conducted to examine the influence of Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction on Employee Performance. This research was conducted at the Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok. The sampling technique in this study used a saturated sample, which means that the entire population, namely as many as 34 employees, was taken as a sample. The type of research used in this research is quantitative research using multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction have a significant and positive effect on Employee Performance at the Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Depok. From the results of the descriptive analysis of the three variables, most of the statement items are in the high category. However, there are 3 indicators included in the low category, including the "Altruism" indicator voluntarily helping other employees (for the Organizational Citizenship Behavior variable), satisfaction with colleagues (for the Job Satisfaction variable), and the ability to cooperate (for the Employee Performance variable). Therefore, it can be suggested that the Depok Branch Employment Social Security Administration Agency needs to take action to increase cooperation between employees, so that employee performance can increase

Keywords : organizational citizenship behavior, job satisfaction, employee performance

DAFTAR ISI

LAPORAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR/DIAGRAM	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian.....	5
2.1 Teori yang Berkenaan dengan Variabel Penelitian	7
2.2 Penelitian Sebelumnya	19
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23
2.5 Definisi Operational Variabel.....	23
3.1 Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian	33
3.2 Populasi dan Teknik Sampling	33
3.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	35
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35

3.3.3	Validitas dan Reliabilitas	35
3.4	Alat Analisis Data	40
ANALISIS & PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Kantor BPJS Ketenagakerjaan	45
4.2	Analisis data	50
4.3	Pembahasan	64
PENUTUP		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	68
Daftar Pustaka		72
Lampiran		74



DAFTAR TABEL

Table 2. 1 PENELITIAN TERDAHULU	19
Table 2.2 Definisi Operasional.....	23
Table 3. 1 Jumlah Populasi	34
Table 3. 2 Hasil uji Validitas Organizational Citizenship Behavior	36
Table 3. 3 Hasil uji Validitas Kepuasan Kerja	37
Table 3. 4 Hasil uji Validitas Kinerja Karyawan	38
Table 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	39
Table 3. 6 Kategorisasi Variabel Penelitian	41
Table 4.1 Gambaran Umum Responden berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin	49
Table 4.2 Gambaran Umum Responden berdasarkan Pendidikan dan Lama bekerja.....	49
Table 4.3 Tanggapan Responden Tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	50
Table 4.4 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja	54
Table 4.5 Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan.....	57
Table 4.6 hasil analisis Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	63

DAFTAR GAMBAR/DIAGRAM

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4.1.Struktur Organisasi.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	74
Lampiran 2 Kuesioner (diisi oleh pimpinan/atasan).....	78
Lampiran Hasil Plagiasi	81

