

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA
DAN KEPRIBADIAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* TENAGA MEDIS DI
PUSKESMAS KECAMATAN MENTENG
JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**INTAN MEDINA ARIANI
21150000085**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA
DAN KEPRIBADIAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* TENAGA MEDIS DI
PUSKESMAS KECAMATAN MENTENG
JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**INTAN MEDINA ARIANI
21150000085**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN KEPRIBADIAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TENAGA MEDIS DI PUSKESMAS KECAMATAN MENTENG JAKARTA PUSAT

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 12 September 2020



Intan Medina Ariani

NPM : 21150000085

PERSETUJUAN PEMBIMBING

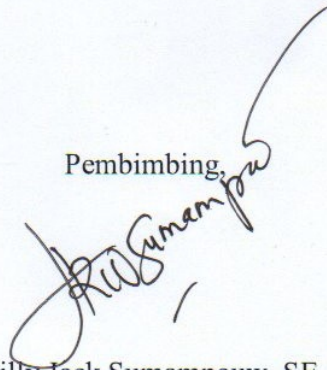
Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA
DAN KEPERIBADIAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* TENAGA MEDIS DI
PUSKESMAS KECAMATAN MENTENG
JAKARTA PUSAT**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

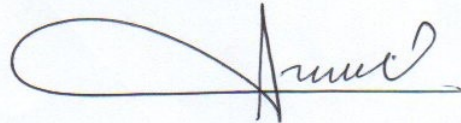
Jakarta, 12 September 2020

Pembimbing,



Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si..

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, MSc

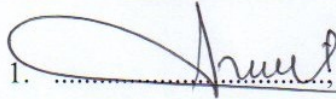
HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA
DAN KEPERIBADIAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* TENAGA MEDIS DI
PUSKESMAS KECAMATAN MENTENG
JAKARTA PUSAT**

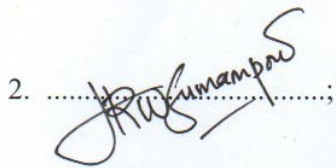
telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh
Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 2
September 2020 dengan nilai A-

Panitia Ujian Karva ilmiah

1. 

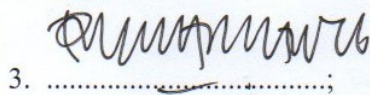
Drs. Sumitro, MSc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. 

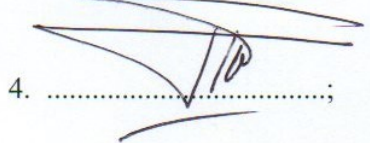
Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si.

(Pembimbing)

3. 

Gatot Prabantoro, SE., MM

(Anggota Penguji)

4. 

Asep Saefurahman, SE., M.Si

(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Dr. Anhar, M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Pihak Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan
8. Kedua Orang Tua Robby Sutara dan Nina Nurani Bachri serta kakak Galina Reffani Utami dan adik Jovan Julian Akbar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan terima kasih atas nasehatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk Putri Amalia yang sudah setia menemani dari awal masuk perkuliahan hingga saat ini serta memberikan semangat dan masukan kepada penulis.

10. Untuk sahabat-sahabat saya Putri Amalia, Sumayah, Tika Darmawanty, Hendrawan Jaya, Tiara Husna Santika, Kak Anisa Darma Pratiwi, Kak Fiki Nur Fadillah, Josua Haposan, dan Rivaldi.A .S yang sudah memberikan banyak masukan kepada penulis dan selalu sabar mendengarkan keluh kesah dan curahan hati.

11. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian karya ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 12 September 2020



INTAN MEDINA ARIANI
NPM 21150000085

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : INTAN MEDINA ARIANI
NPM : 21150000085
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

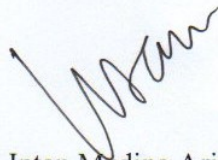
PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN KEPRIBADIAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP* BEHAVIOR TENAGA MEDIS DI PUSKESMAS KECAMATAN MENTENG JAKARTA PUSAT

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 12 September 2020

Yang menyatakan,



Intan Medina Ariani

Intan Medina Ariani
NPM : 21150000085
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si.

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN
KEPRIBADIAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* TENAGA MEDIS DI PUSKESMAS KECAMATAN
MENTENG JAKARTA PUSAT**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat.

Metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat. Sampel yang digunakan adalah 96 orang sampel. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS.

Berdasarkan hasil menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat dan kontribusi pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 13,9% ; secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat dan kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 18,7% ; secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat dan kontribusi pengaruh kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 17,8% serta secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat dan kontribusi pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 54,2%.

Secara umum disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat

**Kata kunci : Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Kepribadian,
Organizational Citizenship Behavior.**

Intan Medina Ariani

NPM : 21150000085

Programme Study S-1 Management

Lecturer :

Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si.

***THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT,
SATISFACTION AND PERSONALITY ON BEHAVIOR BEHAVIOR
MEDICAL ORGANIZATIONAL CITIZENS IN PUSKESMAS KECAMATAN
MENTENG JAKARTA PUSAT***

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of organizational commitment, job satisfaction, and personality on Organizational Citizenship Behavior of medical personnel in the Menteng District Health Center in Central Jakarta.

The research method used is the survey method, using a questionnaire as a data collection tool. The population in this study were all medical personnel in the Menteng District Health Center in Central Jakarta. The sample used was 96 samples. The analytical tool used is SPSS.

Based on the results and discussion, partially there is a significant effect of organizational commitment to Organizational Citizenship Behavior of medical personnel in the Menteng District Health Center in Central Jakarta and the contribution of the influence of organizational commitment to Organizational Citizenship Behavior by 13.9%; partially there is a significant effect of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior of medical personnel in Menteng District Health Center in Central Jakarta and the contribution of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior by 18.7%; partially there is a significant influence of personality on Organizational Citizenship Behavior of medical personnel in the Menteng District Health Center in Central Jakarta and the contribution of personality influence on Organizational Citizenship Behavior by 17.8% and simultaneously there is a significant influence on organizational commitment, job satisfaction, and personality towards Organizational Citizenship Behavior of medical personnel at the Menteng District Health Center in Central Jakarta and the contribution of organizational commitment, job satisfaction, and personality to Organizational Citizenship Behavior was 54.2%.

In general it is concluded that there is a positive influence on organizational commitment, job satisfaction, and personality on Organizational Citizenship Behavior of medical personnel in the Menteng District Health Center, Central Jakarta

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 9
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Manajemen sumber daya manusia (MSDM)	16
2.2.2. Sumber daya manusia (SDM).....	20
2.2.3. Komitmen organisasi	21
2.2.4. Kepuasan kerja	23
2.2.5. Kepribadian	27
2.2.6. <i>Organizational citizenship behavior</i>	30

	Halaman
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian	36
2.3.1. Pengaruh komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	36
2.3.2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	37
2.3.3. Pengaruh kepribadian terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i>	37
2.4. Pengembangan Hipotesis	38
2.5. Kerangka Konseptual Pemikiran.....	38
 BAB III METODA PENELITIAN.....	 40
3.1. Strategi Penelitian	40
3.2. Populasi dan Sampel	40
3.2.1. Populasi penelitian.....	40
3.2.2. Sampel penelitian	41
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	42
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	43
3.5. Metoda Analisis Data.....	44
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 55
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	55
4.2. Deskripsi Responden.....	57
4.3. Deskripsi Data	59
4.3.1. Deskripsi data variabel komitmen organisasi.....	59
4.3.2. Deskripsi data variabel kepuasan kerja	60
4.3.3. Deskripsi data variabel kepribadian	61
4.3.4. Deskripsi data variabel <i>organizational citizenship behavior</i> tenaga medis.....	62
4.4. Hasil Pengujian Penelitian Instrumen	63
4.4.1. Uji Validitas.....	64
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	66

4.5. Analisis Statistik Data	67
4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi.....	67
4.5.2. Pengujian hipotesis.....	71
4.6. Temuan Hasil Penelitian	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1. Simpulan	78
5.2. Saran.....	78
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	79
DAFTAR REFERENSI	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pasien Puskesmas Kecamatan Menteng Januari 2019 sampai dengan Juni 2019	4
Tabel 3.1 Bobot Nilai Skala Likert	44
Tabel 3.2. Variabel Indikator Penelitian	45
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Status Perkawinan.....	58
Tabel 4.4. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Domain.....	59
Tabel 4.6. Total Skor Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasi (X ₁).....	60
Tabel 4.7. Total Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja (X ₂)....	61
Tabel 4.8. Total Skor Jawaban Responden Variabel Kepribadian (X ₃).....	62
Tabel 4.9. Total Skor Jawaban Responden Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	63
Tabel 4.10. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel Komitmen Organisasi (X ₁).....	64
Tabel 4.11. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel Kepuasan Kerja (X ₂)	65
Tabel 4.12. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel Kepribadian (X ₃)...	65
Tabel 4.13. Validitas Instrumen Per Butir untuk Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	66
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	66
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi Parsial Komitmen Organisasi (X ₁) Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	67
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi Parsial Variabel Kepuasan Kerja (X ₂) Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	68

	Halaman
Tabel 4.17. Koefisien Determinasi Parsial Variabel Kepribadian (X_3) Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	69
Tabel 4.18. Koefisien Korelasi dan Determinasi Simultan Komitmen Organisasi (X_1), Variabel Kepuasan Kerja (X_2), dan Variabel Kepribadian (X_3) Terhadap Variabel <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i> (Y)	70
Tabel 4.19. Pengujian Hipotesis Parsial Komitmen Organisasi (X_1), Variabel Kepuasan Kerja (X_2), dan Variabel Kepribadian (X_3) Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	71
Tabel 4.20. Pengujian Hipotesis Simultan Komitmen Organisasi (X_1), Variabel Kepuasan Kerja (X_2), dan Variabel Kepribadian (X_3) Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	73
Tabel 4.21. Matriks Hasil Penelitian.....	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Komitmen Organisasi (X ₁)	60
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Kerja (X ₂).....	61
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Kepribadian (X ₃).....	62
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	63
Gambar 4.5 Hasil Penelitian	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Variabel Komitmen Organisasi.....	77
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja	90
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepribadian	93
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	96
Lampiran 6. Data Berpasangan Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ dan Y	99
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ dan Y	101
Lampiran 8. Output SPSS Deskripsi Data.....	105
Lampiran 9. Output SPSS Koefisien Determinasi Parsial.....	106
Lampiran 10. Output SPSS Koefisien Determinasi Simultan	107
Lampiran 11. Surat Keterangan Riset.....	108
Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup	109