

**PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DALAM
MEMEDIASI PENGARUH KOMITMEN, KEPUASAN KERJA
DAN PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI
BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
NUSA TENGGARA TIMUR**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



OLEH

MARIA ELIANA I. KEWUAN

NIM : 32120038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DALAM
MEMEDIASI PENGARUH KOMITMEN, KEPUASAN KERJA
DAN PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DI BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Yang diajukan oleh :

Nama : Maria Eliana Inabulu Kewuan

NIM : 32120038

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis


Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I

Pembimbing II


Anggraeny Paridy, SE, M.Si
NIDN: 0011036501


David Manafe, SM,MM
NIDN: 1530129601

Kupang 2024

Ketua Program Studi Manajemen




Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM
NIDN : 1516109301

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 19 Juni 2024
Jam : 09.00 – 11.00 Wita
Tempat : Ruang Biro Umum
Atas Nama : Maria Eliana Inabulu Kewuan
Nomor Registrasi : 32120038
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- 1 Ketua : Anggraeny Paridy, SE, M.Si (.....)
- 2 Sekretaris : David Manafe, SM, MM (.....)
- 3 Penguji I : Jou Sewa Adrianus, SE, MM (.....)
- 4 Penguji II : Stefanie N. B. Burin, SE, MM (.....)
- 5 Penguji III : Anggraeny Paridy, SE, M.Si (.....)

MENGETAHUI


Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN : 0819066703


Ketua
Program Studi Manajemen
Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM
NIDN : 1516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Maria Eliana I. Kewuan
No Registrasi : 32120038
Fakultas/Program Studi : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DALAM
MEMEDIASI PENGARUH KOMITMEN, KEPUASAN KERJA
DAN PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI
BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
NUSA TENGGARA TIMUR**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Agustus 2024



Maria Eliana I. Kewuan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4:6)

PERSEMBAHAN

Syukur Kepada Tuhan dan Bunda Maria atas segala berkat dan bimbinganNya sehingga saya dapat menghadapi berbagai macam kesulitan selama proses perkuliahan dan Tugas Akhir, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Fransiskus Xaverius s. Kewuan dan Mama Rosalia Tere Gapun serta Mama SR. Eliana Gapun yang telah memberikan dukungan kepada saya lewat doa, cinta, perhatian dan kasih sayang sampai saat ini.
2. Almamater tercinta, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Peran Organizational Citizenship Behavior dalam memediasi pengaruh komitmen kepuasan kerja dan pendidikan terhadap kinerja pegawai di Biro Umum Setda Provinsi NTT.”** dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dr. M.E. Perseveranda, SE, M. Si selaku Dekan, Bapak Br. Solomon Leki SE, M. Ec. Dev dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M. Si selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Hedwigh H.T. Lejap, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Selfiana Goetha, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai pada akhir penulisan skripsi.

4. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, Ketua Panitia Ujian Skripsi dan Penguji III serta Bapak David Manafe, SM, MM selaku dosen Pembimbing II dan Sekretaris Panitia Ujian yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM Penguji I dan Ibu Stefanie N.B. Burin, SE., MM selaku Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
6. Seluruh Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
7. Para Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan dalam segala urusan administrasi.
8. Bapak Fransiskus Xaverius S. Kewuan dan Mama Rosalia Tere Gapun sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, beserta Sr Eliana saudara-saudari (Kaka Marno Ole, kaka Leni Herin , adik Rian Kewuan , Aleksa, dan cindi yang telah memberikan dukungan dan doa untuk meraih gelar Sarjana Manajemen ini.
9. Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, bantuan dari semuanya sangat berarti.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Maria Eliana Inabulu Kewuan (32120038) “Peran Organizational Citizenship Behavior dalam Memediasi Pengaruh Komitmen Kepuasan Kerja dan Pendidikan terhadap kinerja Biro Umum Setda Provinsi NTT”. Penulisan skripsi ini dibawah bimbingan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Pak David Manafe, SM, MM selaku Dosen Pembimbing II

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengamatan dan data awal hasil pra penelitian pada Biro Umum Setda Provinsi NTT. Tujuan penelitian ini ialah, Untuk mengetahui gambaran Kinerja pegawai, OCB, Komitmen Organisasi, Kepuasan kerja Pendidikan dan Kinerja kerja di Biro Umum Setda NTT, untuk mengetahui signifikansi pengaruh Komitmen, kepuasan kerja dan pendidikan berpengaruh terhadap OCB pada Biro Umum Setda NTT, untuk mengetahui signifikansi pengaruh komitmen, kepuasan kerja dan pendidikan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada pegawai Biro Umum Setda NTT, untuk mengetahui signifikansi pengaruh Komitmen, Kepuasan kerja, Pendidikan dan peran OCB sebagai mediasi terhadap Kinerja pegawai di Biro Umum Setda NTT.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pegawai pada Biro Umum Setda NTT yang berjumlah 92 orang. pengumpulan data dilakukan dengan membagi kuesioner. Alat analisis data yang digunakan yaitu analisis Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan kategori persepsi variabel kinerja pegawai, variabel *organizational citizenship behavior*, variabel komitmen, variabel Kepuasan kerja dan variabel pendidikan dengan kategori sangat baik. Hasil analisis Statistik dari data pada Biro Umum Setda Provinsi NTT menunjukkan bahwa Komitmen dan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap OCB sedangkan Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB, Komitmen dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sedangkan Pendidikan dan OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, OCB tidak mampu memediasi komitmen, kepuasan kerja dan pendidikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disarankan kepada pihak Biro Umum Setda Provinsi NTT untuk meningkatkan komitmen, kepuasan kerja, pendidikan dan OCB dalam mempengaruhi kinerja pegawainya.

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior*, Komitmen, Kepuasan Kerja, Pendidikan, Kinerja Pegawai

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KEMBAR ORISINILITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	8
C. Tujuan	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
B. Kinerja Pegawai	13
C. Organisational Citizenship Behavior (OCB)	18
D. Komitmen.....	20
E. Kepuasan Kerja.....	24
F. Pendidikan	26

G. Penelitian Terdahulu.....	27
H. Kerangka Berpikir.....	29
I. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Jenis Data	33
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Variabel Penelitian, Defenisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran.....	35
F. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran umum Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi NTT.....	45
B. Struktur Organisasi Biro Umum Sekretariat Daerah provinsi NTT.....	47
C. Teknik Analisis Data	51
D. Hasil dan Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Anggaran perubahan Tahunan Biro Umum Setda NTT Bagian Adminisrasi pimpinan Tahun 2022	4
Tabel 1.2 Data tingkat pendidikan ASN pada Biro Umum Setda NTT	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Variabel Penelitian, Defenisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran.....	36
Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarakan Jenis Kelamin	49
Tabe. 4.2 karakteristik responden berdasarakan Masa Kerja	49
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarakan Usia.....	50
Tabe. 4.4 karakteristik responden berdasarakan tingkat pendidikan	50
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai.....	51
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel OCB	52
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Komitmen	53
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja.....	53
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Pendidikan	54
Tabel 4.10 Hasil Outer Loading	56
Tabel 4.11 <i>Cros Loading</i>	57
Tabel 4.12 <i>Avarage Variance Estracted</i>	58
Tabel 4.13 <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	59
Tabel 4.14 <i>R Square</i>	59
Tabel 4.15 <i>Path Coefficient</i>	61
Tabel 4.16 <i>Indirect Effect</i>	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	30
Gambar 3.1 Diagram Jalur	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Biro Umum Setda NTT	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Outer Model	56
Gambar 4.3 Hasil Uji Bootsroping	60