

## ABSTRAK

**Rizkan Fadila Ramdhan (1200180), “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung)”, dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Suryana, M.Si dan Askolani, SE.,MM.**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah *organizational citizenship behavior* (OCB) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung. OCB sangat penting dimiliki oleh setiap individu dalam suatu organisasi, karena dengan adanya OCB maka individu akan menunjukkan perilaku yang mau mengerjakan melebihi dari tugas seperti biasa dan mengusahakan kinerjanya melebihi dari yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi berjumlah 413 dan responden berjumlah 89 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *pearson product moment* dan analisis regresi berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji *t-test* untuk melihat pengaruh secara parsial.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berada pada kategori tinggi, sedangkan komitmen organisasi dan OCB pada kategori sedang. Hasil perhitungan korelasi, variabel kepuasan kerja dengan variabel OCB memiliki nilai korelasi sebesar 0,551, artinya variabel kepuasan kerja dengan variabel OCB memiliki hubungan yang positif dengan klasifikasi sedang. Sedangkan untuk variabel komitmen organisasi dengan variabel OCB memiliki nilai korelasi sebesar 0,821, artinya variabel komitmen organisasi dengan variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki hubungan yang positif dengan klasifikasi kuat. Hasil perhitungan analisis regresi berganda didapat persamaan  $Y = 4,378 + 0,250X_1 + 0,821X_2$  dan  $KD = 0,731$  atau 62,8% artinya variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempengaruhi variabel OCB sebesar 62,8%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 37,2% variabel OCB dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

**Kata kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

## ABSTRACT

**Rizkan Fadila Ramdhan (1200180), “This research aims to represent the effect of Job satisfaction and organization commitment towards the organizational citizenship behavior (OCB) (Study of employees' of Pratama tax service office in Bandung)”, under the guidance of Prof. Dr. H. Suryana, M.Si dan Askolani, SE.,MM.**

*The problem in this research is organizational citizenship behavior (OCB) in Pratama tax service office in Bandung. OCB is an important thing to be had for every individual in an organization, because with the presence of organizational citizenship behavior (OCB), an individual will work harder beyond expectation. This research aims to represent the effect of job satisfaction and the organization commitment towards the employees' organizational citizenship behavior (OCB) of Pratama tax service office in Bandung.*

*The research uses descriptive and verificative method with 413 population and 89 respondents. The analysis technique used is pearson product moment of correlation coefficient and doubled regression analysis. The hypothesis will be tested through T-test to see the effects partially.*

*The research shows that the job satisfaction is high, while the organization commitment and OCB is moderate. The result of correlation calculation shows that the job satisfaction variables with OCB variables have 0.551 correlation score which means that they have a positive relation with moderate classification. While the organization commitment and OCB have 0.821 which means they have a positive relation with strong classification. The result of doubled regression analysis is  $Y = 4,378 + 0,250X_1 + 0,821X_2$  and  $KD = 0,731$  or 62,8% meaning that job satisfaction variable and organization commitment affect the OCB variable in the amount of 62,8 while the others 37,2% shows that OCB is affected by other factors.*

**Key words: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB)**