

## ABSTRAK

### **Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dengan Variabel Mediasi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi pada Karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Bandung**

**Arif Partono Prasetyo, NIM 1303193**

**Promotor: Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.**

**Ko-promotor Prof. Dr. H. Eeng Ahman M.Si.**

Penelitian ini membahas pengaruh *work-life balance* (WLB), kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan BRI Kantor Wilayah Bandung. Tujuan penelitian adalah menjelaskan, menggambarkan, menganalisis, dan menguji pengaruh WLB terhadap OCB secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis eksplanatori kausal. Metode ini menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih melalui uji hipotesis. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan BRI di Bagian Pemasaran dan Bisnis Mikro. Pemilihan sampel menggunakan metode nonprobabilitas dengan teknik *accidental*. Penelitian ini menemukan bahwa WLB mempengaruhi kepuasan kerja. Sedangkan WLB tidak mempengaruhi komitmen organisasi. Meski demikian apabila diterapkan secara bersama maka WLB dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Temuan selanjutnya adalah bahwa WLB berpengaruh secara langsung terhadap OCB, demikian juga secara tidak langsung melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Dengan demikian kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan mediator antara WLB dan OCB.

Kata kunci: *work-life balance*, **kepuasan kerja**, **komitmen organisasi**, *organizational citizenship behavior*.

## ABSTRACT

### **The Effect of Work-Life Balance on Organizational Citizenship Behavior through Job Satisfaction and Organizational Commitment as Mediation in Bank Rakyat Indonesia Bandung Area Office**

**Arif Partono Prasetyo, NIM 1303193**

**Promotor: Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.**

**Co-promotor Prof. Dr. H. Eeng Ahman M.Si.**

This research discussed the effect of work-life balance (WLB), job satisfaction, and organizational commitment on organizational citizenship behavior (OCB) in BRI Bandung Area Office. The purpose of the study was to explain, describe, analyze, and testing the effect of WLB on OCB directly and indirectly through the mediation of job satisfaction and organizational commitment. The study used explanatory causal method which analyze the relation of two or more variables through hypothesis testing. Data was collected through survey towards the employee of BRI in the Department of Marketing and Small Business (Pemasaran dan Bisnis Mikro). Nonprobability sampling method with accidental sampling technique used to chose the samples. The research found there was positive effect from WLB on job satisfaction. Simultaneously, WLB and job satisfaction positively affect the organizational commitment. Partially only job satisfaction which had positive effect on organizational commitment. The findings showed direct positive effect from WLB on OCB as well as indirect effect through job satisfaction, and organizational commitment. That mean job analysis and organizational commitment were the mediator for the relation of WLB and OCB.

**Keywords: *work-life balance, job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior.***

## KATA PENGANTAR

Terima kasih Tuhan!!

Rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan atas berkat, rahmat, dan karunia-NYA sehingga disertasi ini dapat penulis selesaikan pada waktu yang direncanakan. Atas ijin-Nya, dan berkat bimbingan tim promotor, disertai usaha mandiri yang konsisten, penulis berhasil mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian disertasi ini. Terkabul sudah doa penulis untuk bisa menyelesaikan tingkat pendidikan tertinggi di bidang akademik.

Segegap usaha penulis yang diiringi doa serta dukungan dari semua pihak yang berkontribusi berupa pemikiran, saran, dorongan, dan nasehat pada akhirnya menjadikan penulis bisa menyelesaikan disertasi yang berjudul **“PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* dengan Variabel Mediasi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Bandung “**.

Disertasi ini mengkaji kondisi kewarganegaraan perilaku organisasional (*Organizational Citizenship Behavior*) dan menganalisisnya dari kondisi yang dialami karyawan terkait keseimbangan antara aktivitas dalam pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan (*work-life balance*) melalui variabel mediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Temuan dan pembahasan dalam disertasi ini diharapkan dapat menambah keluasan dan kedalaman kajian ilmu manajemen sumberdaya manusia dan perilaku organisasi, khususnya dalam pada tema mengenai *work-life balance*, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior*.

Proses penyelesaian disertasi ini melibatkan banyak pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung, telah berkontribusi dengan cara yang luar biasa. Pada kesempatan ini penulis memohon ijin untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd., selaku promotor dan sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah mencurahkan perhatian dan membagi pengetahuannya untuk kesempurnaan disertasi ini. Kesabaran dan ketelitian beliau sangat membantu penulis dalam proses perkuliahan dan pembimbingan disertasi.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada Prof. Dr. H. Eeng Ahman M.Si, selaku ko-promotor sekaligus sebagai Ketua Program Studi Ilmu Manajemen yang memberikan pencerahan kepada penulis untuk memperluas dan memperdalam kajian disertasi yang disusun. Keleluasaan waktu dan sudut pandangan beliau menjadikan proses bimbingan disertasi lebih lancar.

Ungkapan terima kasih juga penulis tujukan kepada Prof. Dr. H. Disman, M.S., selaku dosen metodologi penelitian yang telah menyediakan waktu seara khusus untuk memberikan bimbingan informal dalam hal kajian statistik yang digunakan dalam disertasi ini serta juga atas kesediaannya menjadi penguji di dalam sidang tertutup.

Berikutnya kepada Prof. Dr. Agus Rahayu, M.P., selaku dosen Manajemen Strategis pada Program Doktor Ilmu Manajemen yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk terus mengembangkan diri mencapai tingkat yang lebih baik.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Prof. Dr. H. Tuhpawana P. Sendjaya, Ir., MS selaku penguji pada sidang tertutup dan telah memberikan saran untuk memperkaya pembahasan dan kerapihan disertasi ini.

Kepada Prof. Dr. Ratih Hurriyati, M.P., yang telah memotivasi penulis untuk mengikuti program pendidikan Doktor Ilmu Manajemen serta seluruh jajaran dosen pada program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia; Dr. Kusnendi, M.S., Prof. Dr. Rochayati Wiriadmadja, M.A., Prof. Dr. H. Juntika Nurihsan, M.Pd, Dr. Riko Hendrawan, Prof. Dr. H. Mohammad Fakry Gaffar, M.Ed., Dr. Vanessa Gaffar, SE.Ak., MBA. Terima kasih atas pengkayaan keilmuan yang diberikan.

Upaya penulis untuk mengikuti pendidikan dan pada akhirnya bisa menyelesaikannya juga tidak terlepas dari dukungan Ade Irma Susanty, Ph.D, Ir. Yusuf Budiana, MBA, Ir. Dodie Tritjahyono, MM., PhD, Herry Irawan, S.T., MT, MM., Lia Yuldinawati, S.T., MM., dan Dr. Fetty Poerwitasary S.S., M.Pd., yang telah memberikan ijin bagi penulis untuk mengikuti pendidikan doktoral ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak-pihak di BRI Kantor Wilayah Bandung; Bambang Tribaroto, selaku Wakil Pimpinan Wilayah Bank

Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Bandung yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian, Ida Setyawati, selaku Senior Supervisor Sumberdaya Manusia di BRI yang membantu penulis dalam proses penelitian dan penyebaran kuesioner di BRI, dan segenap responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

Peran Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Sumberdaya IPTEK dan DIKTI dalam memberikan kesempatan dan beasiswa untuk mengikuti program PKPI 2015 sangat dirasakan oleh penulis. Bantuan tersebut sangat berarti karena penulis mendapat pengalaman dan pengetahuan baru yang sangat membantu dalam penyelesaian disertasi dan penulisan karya ilmiah. Terima kasih atas semua dukungan yang diberikan selama ini.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih bagi Prof. Karen Korabik, Prof Maria Gonzales Morales, Jamie Gruman, Peter Hausdorf, dan Lee Ann Sinhong yang sudah memberikan kesempatan dan mengizinkan penulis untuk bergabung dan belajar bersama di Universitas Guelph, Kanada.

Motivasi serta doa dari kedua orang tua penulis, Padmowihardjo dan Sie Kwie Lien yang memberikan landasan prinsip dan semangat untuk terus mengembangkan diri. Terima kasih atas seluruh curahan perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis. Untuk ibu mertua, Henny Anggraeni penulis sampaikan rasa terima kasih atas doa dan perhatiannya.

Penulis juga menghaturkan ungkapan terima kasih kepada Bachruddin Saleh Luturlean, SE, MM yang selama penulis berkarier di Universitas Telkom telah memberikan bantuan yang sangat luar biasa sehingga penulis bisa membangun kemampuan sebagai dosen dengan optimal. Terima kasih atas kepercayaan dan kesempatan yang diberikan.

Penulis menyampaikan menyampaikan terima kasih khusus bagi Wiranto Susilo, paman penulis yang telah memberikan inspirasi pengembangan diri dan sekaligus memberikan dukungan kepada penulis hingga bisa meraih kehidupan yang lebih baik. *From Zero to Hero*, perjuangan dari bawah dengan prinsip yang kuat dan benar membuat kesuksesan yang diraih lebih terasa kenikmatan dan

kegembiraannya.

Ucapan terima kasih juga penulis haturkan bagi rekan-rekan penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, khususnya dosen Angkatan 2011, yang menjadi bagian dari inspirasi dan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan ini.

Rekan-rekan mahasiswa program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia Angkatan 2013; Adhi, Rolly, Bonny, Diana, Yani, Osep, Edward, Asep, Eddy, Sorta, dan Rohmat. *Time flies but memories lasts*. Terima kasih atas keceriaan dan pengalaman baru selama berinteraksi dalam perkuliahan.

Ungkapan terima kasih dan rasa syukur penulis haturkan kepada pendamping setia, Elly Meiyani. Dukungan, perhatian, motivasi, dan pengorbanan yang diberikan selama penulis menjalani proses pendidikan ini sangat luar biasa. Kehadirannya memberikan warna, kegembiraan, dan kebahagiaan selama menjalani kehidupan bersama.

Kepada pihak-pihak lain yang telah berkontribusi atas penyelesaian disertasi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, sekecil apapun bantuan yang telah diberikan telah menghantarkan penulis menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih untuk semuanya semoga kebaikan rekan-rekan mendapatkan pahala.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan disertasi ini. Penulis berharap adanya masukan dan saran dari pihak lain untuk memperkaya kajian ini. Akhir kata, penulis berharap disertasi ini dapat memberikan manfaat bagi para pelaku bisnis untuk meningkatkan kinerja mereka.

**Bandung, Juni 2016**

**Penulis**

## **Halaman Persembahan**

*Untuk Istri dan Sahabat penulis,*

*Elly Meiyani*

*Kehadirannya melengkapi kegembiraan dan suka cita dalam hidup saya  
This journey filled with wonderful moments with you by my side*

*Don't let your dreams be clouded,  
Aim your sights high,  
Search your true feelings,  
And Reach For The Sky.*  
**- Stephen Percy, RATT, 1988 -**