

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	10
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	13
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	13
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen	14
2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen	15
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia ..	16
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	17

2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.1.3 Iklim Organisasi	19
2.1.3.1 Pengertian Iklim Organisasi	19
2.1.3.2 Indikator Iklim Organisasi	20
2.1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi	21
2.1.4 Komitmen Organisasi.....	21
2.1.4.1 Pengertian Komitmen Organisasi.....	21
2.1.4.2 Indikator Komitmen Organisasi	22
2.1.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi	23
2.1.5 Organizational Citizenship Behavior	23
2.1.5.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior	23
2.1.5.2 Indikator Organizational Citizenship Behavior	24
2.1.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Organizational Behavior	25
2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
2.3 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian.....	37
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	38
3.2.1 Definisi Variabel	38
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel.....	42
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Sumber Data	42

3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5	Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1	Pengaruh Iklim Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	44
3.5.2	Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	47
3.5.3	Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	50
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	54
3.6.1	Tempat Penelitian.....	54
3.6.2	Waktu Penelitian	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Hasil Umum Objek Penelitian	55
4.1.1	Gambaran Uum Objek Penelitian.....	55
4.1.1.1	Profil PT. Pos Indonesia.....	55
4.1.1.2	Visi dan Misi PT. Pos Indonesia Ciamis.....	56
4.1.1.3	Struktur Organisasi dan <i>Job</i> Deskripsi PT. Pos Indonesia Ciamis	57
4.1.2	Karakteristik Responden.....	62
4.1.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti	64
4.1.3.1	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Iklim Organisasi pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis.....	65
4.1.3.3	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Komitmen Organisasi pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis.....	75
4.1.3.4	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis	84
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis	94

4.1.4.1 Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis	94
4.1.4.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis	99
4.1.4.4 Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis.....	103
4.2 Pembahasan.....	113
4.2.1 Pembahasan tentang Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis	113
4.2.1 Pembahasan tentang Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis	114
4.2.2 Pembahasan tentang Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis.....	115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	118
5.1 Simpulan	118
5.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	6
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Iklim Organisasi.....	7
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Komitmen Organisasi	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	26
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Populasi Penelitian pada PT. Pos Indonesia Ciamis	41
Tabel 3.3 Permohonan Nilai Jawaban.....	44
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi X_1 terhadap Y	45
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi X_2 terhadap Y	48
Tabel 3.6 Tingkat Koefisien Korelasi	51
Tabel 3.7 Waktu Penelitian	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	64
Tabel 4.5 Pedoman Interpretasi.....	65
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu	65
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Tanggungjawab Terhadap Pekerjaan Sesuai Dengan Tupoksinya	66
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Melaksanakan Pekerjaannya Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)	67
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mengetahui Dengan Jelas Kewenangan Sesuai Jabatan Yang Diberikan	68
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Hubungan Kerja Antar Pegawai Terjalin Dengan Baik.....	68
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Menjalin Komunikasi Yang Baik Di Dalam Lingkungan Kerja	69

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Saling Memberikan Support Dan Menjalin Kerjasama Yang Baik Dalam Bekerja.....	70
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Terdapat Rasa Saling Percaya Antar Pegawai	71
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Cepat Tanggap Terhadap Permasalahan Yang Terjadi	71
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Terjadi Persaingan Yang Sehat Antar Sesama Pegawai Di Dalam Satu Divisi	72
Tabel 4.16 Rekapitulasi Variabel Iklim Organisasi Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis.....	73
Tabel 4.17 Interpretasi Mengenai Iklim Organisasi Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis.....	74
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Bersedia Secara Maksimal Di Perusahaan Untuk Mencapai Hasil Yang Baik Bagi Perusahaan ...	75
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Memiliki Rasa Yang Kuat Untuk Bertahan Pada Perusahaan ini	76
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Memiliki Kesungguhan Dan Ketertarikan Dalam Bekerja Untuk Pencapaian Tujuan Perusahaan	77
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Berkomitmen Akan Menghabiskan Sisa Karirnya Di Perusahaan ini.....	77
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Memiliki Komitmen Yang Kuat Untuk Tetap Bekerja Di PT. Pos Indonesia Ciamis Apabila Ada Tawaran Pekerjaan Yang Lebih Baik	78
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Memiliki Rasa Suka Dan Duka Terhadap Sesama Pegawai Di PT. Pos Indonesia Ciamis	79
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Memiliki Rasa Kepercayaan Yang Kuat Pada Perusahaan	80
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Terkadang Tidak Merasa Bangga Dengan Hasil Kerja Yang Selalu Mencapai Target Yang Ditentukan Perusahaan.....	80

Tabel 4.26 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Merasa Bangga Menjadi Bagian Dari Perusahaan ini	81
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Terkadang Merasa Bangga Dengan Kerjasama Yang Dilakukan Oleh Sesama Rekan Kerjanya.....	82
Tabel 4.28 Rekapitulasi Variabel Komitmen Organisasi Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis.....	82
Tabel 4.29 Interpretasi Mengenai Komitmen Organisasi Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis.....	84
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Membantu Tugas Pegawai Lain Pada Saat Mereka Tidak Masuk Kerja.....	85
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Selalu Berusaha Membantu Orang Lain Yang Memiliki Beban Kerja Berlebihan.....	86
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Berani Mengambil Resiko Apapun Untuk Bertanggung Jawab Dan Melaksanakan Hasil Dari Keputusan Rapat	87
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Selalu Memberikan Kinerja Terbaik Bagi Organisasi.....	87
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Senang Mengerjakan Tugas Sesuai Kebijakan Yang Ada Di Perusahaan	88
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Tidak Pernah Mengeluh Tentang Tugas Dan Kebijakan Kantor	89
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Menjaga Sopan Santun Dengan Pegawai Baru Ataupun Lama	89
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Sangat Menjungjung Tinggi Toleransi Antar Pegawai	90
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Selalu Mempertimbangkan Hal-Hal Terbaik Untuk Kemajuan Perusahaan	91
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Saya Menjadi Sukarelawan Untuk Mengerjakan Sesuatu Tanpa Diminta	92
Tabel 4.40 Rekapitulasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis.....	92

Tabel 4.41 Interpretasi Mengenai <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis	94
Tabel 4.42 Tabulasi Data Mengenai Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis ..	95
Tabel 4.43 Tingkat Koefisien Korelasi	97
Tabel 4.44 Tabulasi Data Mengenai Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis	100
Tabel 4.45 Tingkat Koefisien Korelasi	102
Tabel 4.46 Tabulasi Data Mengenai Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Ciamis	104
Tabel 4.47 Tingkat Koefisien Korelasi	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Permohonan Penelitian	124
Lampiran 2 Tanggapan Responden Mengenai Iklim Organisasi.....	130
Lampiran 3 Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Organisasi	131
Lampiran 4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	132
Lampiran 5 Tabel Uji t.....	133
Lampiran 6 Tabel Uji f	134
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	135
Lampiran 8 Surat Persetujuan Penelitian di PT. Pos Indonesia Ciamis	136