

**PENGARUH INTERAKSI SOSIAL DAN KNOWLEDGE MANAGEMENT
TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI OCB (ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR) KARYAWAN PADA BANK BCA JAWA
TIMUR TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : S1 Manajemen



Disusun Oleh :

Natalia Ellianasari Putri Setiawan

20022000205

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Natalia Ellianasari Putri Setiawan
Nomor Pokok : 20022000205
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Interaksi Sosial dan Knowledge Management terhadap Kepuasan Kerja melalui OCB (Organizational Citizenship Behavior) Karyawan pada Bank BCA Jawa Timur Tahun 2024.

Malang, 19 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi



Irany Windhyastiti, SE., MM.

Dosen Pembimbing



Roby Nur Akbar, S.AB, M.AB.

Dekan



Prof. Dr. Fajar Supanto, SE., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH INTERAKSI SOSIAL DAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI OCB (*ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR*) KARYAWAN PADA BANK BCA JAWA TIMUR
TAHUN 2024.**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NATALIA ELLIANASARI PUTRI SETIAWAN

20022000205

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 19 Juli 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



(Roby Nur Akbar, S.AB., M.AB)

Sekretaris Penguji



(Maulid Agung Triono, SE.,MM)

Anggota Penguji



(Irany Windhyastiti, SE.,MM)

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis

Malang, 19 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang



(Prof. Dr. Fajar Supanto, SE., M.Si)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Natalia Ellianasari Putri Setiawan

Nomer Pokok : 20022000205

Program Studi : Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Judul Skripsi : Pengaruh Interaksi Sosial Dan *Knowledge Management* Terhadap Kepuasan Kerja Melalui OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) Karyawan Pada Bank Bca Jawa Timur Tahun 2024.

Alamat Rumah Asal : Jl. Sukun Gempol Marga Bhakti Rt 4, Rw 10, No.17
Malang

No. Tlpn /Hp : 08993376040

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 Juli 2024



(Natalia Ellianasari Putri Setiawan)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Natalia Ellianasari Putri Setiawan

Nomer Pokok : 20022000205

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 15 September 2000

Alamat : Jl. Sukun Gempol Marga Bhakti Rt.04, Rw.10,
No.17. Kelurahan Tanjungsrejo, Kecamatan
Sukun, Kota Malang.

Nama Orang Tua (Ayah) : Antonius Edi Setiawan
(Ibu) : Purwatiningsih

Riwayat Pendidikan :

1. Lulusan SDK Marga Bhakti Malang Tahun 2012-2013
2. Lulusan SMPK Santa Maria 1 Malang Tahun 2015-2016
3. Lulusan SMAK Santa Maria Malang Tahun 2019-2020
4. Lulusan S1 Manajemen Universitas Merdeka Malang Tahun 2020-2024

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis haturkan kepada Tuhan yang maha Esa. Karena berkat, anugerah, rahmat dan penyertaanNYA penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Interaksi Sosial dan Knowledge Management terhadap Kepuasan Kerja melalui OCB (Organizational Citizenship Behavior) Karyawan pada Bank BCA Jawa Timur Tahun 2024” dengan tepat waktu. Skripsi ini diajukan sebagai pemenuhan syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Penulis menghargai bahwa penyusunan skripsi ini adalah hasil dari bantuan, bimbingan, kerjasama dan arahan yang diberikan oleh berbagai pihak. Tanpa dukungan dan dorongan dari mereka, skripsi ini tidak akan terwujud dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa syukur kepada semua yang telah terlibat dalam membantu proses ini, diantaranya yaitu :

1. Tuhan Allah, Yesus Kristus dan Bunda Maria, berkat kemurahan dan kebaikanNYA penulis dapat mengerjakan skripsi ini dengan baik dan lancar, hingga dapat selesai diwaktu yang tepat.
2. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
3. Prof. Dr. Fajar Supanto SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Irany Windhyastiti, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak Roby Nur Akbar, S.AB, M.AB selaku Dosen Pembimbing yang

berkenan meluangkan waktunya ditengah kesibukan, mengarahkan dengan sabar dan memberikan tenaganya untuk membantu penulis hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang yang telah membantu, memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga selama masa kuliah.
7. Kedua orang tua terkasih, Bapak Antonius Edi Setiawan yang senantiasa memberikan support materi dan doa terbaiknya untuk kelancaran studi penulis. Ibu Purwatiningsih, yang selalu menjadi *support system* penulis, sabar menghadapi penulis yang sering mengeluh dan emosi. Beliau adalah orang pertama yang selalu meyakinkan penulis akan keberhasilan dan orang yang akan selalu penulis hargai, banggakan dan ingat akan segala jasanya.
8. Saudara tersayang yang selalu memberi semangat, Marsellina Tirza Setiawan, S.TP selaku kakak yang menjadi panutan dan acuan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi. Selalu ada disetiap situasi sulit, pesannya “bagi Tuhan tak ada yang mustahil asal kita berdoa dan berusaha” sukses selalu untuk setiap apa yang dilakukan.
9. Seluruh teman-teman tersayang yang selalu ada saat dibutuhkan (Chikita, Arditya, Yapsam, Niha, Mas Dhika, Ipe, Pepin, Mas Bagus) dan teman-teman gereja yang selalu memberikan hiburan, semangat dan motivasi. Semoga kalian semua sukses selalu dan diberkati dalam segala hal.
10. Bu Jimmy, para suster dan para romo yang setia mendoakan penulis dalam segala situasi yang penulis alami, terutama untuk kelancaran penyusunan skripsi ini hingga lulus.

Malang,

Natalia Ellianasari Putri Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Perumusan Masalah.....	8
B. Tujuan Penelitian.....	8
C. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Landasan Teori.....	11
4. Knowledge Management	16
5. Organizational Citizenship Behavior (OCB)	20
6. Kepuasan Kerja	24
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Pengembangan Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
1. Definisi Operasional Variabel	43

2. Lingkup Penelitian	45
3. Lokasi Penelitian	45
4. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	45
5. Jenis Data dan Sumber Data	48
6. Teknik Pengumpulan Data	48
7. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	54
A. Hasil Penelitian	54
B. Deskripsi Penelitian.....	56
1. Deskripsi Hasil Pengumpulan Data.....	56
2. Analisis Distribusi Frekuensi	59
3. Analisis Outer Model dari Hasil Penelitian.....	69
4. Hasil Penelitian	87
5. Implikasi.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. KESIMPULAN	91
B. SARAN-SARAN	92
C. KETERBATASAN DALAM PENELITIAN.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
DAFTAR LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Karakteristik Karyawan PT. BCA Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin	5
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel	43
Tabel 4 Variabel, Indikator dan Item	48
Tabel 5 Skala Likert	51
Tabel 6 Sebaran Responden	57
Tabel 7 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Variabel Interaksi Sosial.	59
Tabel 8 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Knowledge Management</i>.....	61
Tabel 9 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Variabel OCB	64
Tabel 10 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Kerja	66
Tabel 11 Nilai Outer Loading, Composite Reability dan AVE.	72
Tabel 12 Nilai Cross Loading	74
Tabel 13 Validitas Diskriminan Metode Fornell & Lecker	75
Tabel 14 Validitas Diskriminan metode HTMT.	77
Tabel 15 Inner Model.	78
Tabel 16 Pengujian Hipotesis (Direct Effect)	79
Tabel 17 Pengujian Hipotesis (Indirect Effect).....	83
Tabel 18 Statistik R Square	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pencapaian Dalam Menghimpun Nasabah BCA.....	3
Gambar 2. Karakteristik Karyawan PT. BCA Berdasarkan Tingkat Turnover	5
Gambar 3. Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 4. Struktur Organisasi	55
Gambar 5. Outer Loading Pertama	70
Gambar 6. Outer Loading Kedua setelah Dropping	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2 Perolehan Data Responden.....	105
Lampiran 3 Penentuan Outer Loading (Pengolahan smart PLS).....	107
Lampiran 4 Penentuan Diskriminan Validitas, Coleniaritas dengan metode smartPLS.....	108
Lampiran 5 Penentuan Path Coefficient dengan Boothstrapping dengan aplikasi smartPLS.....	110
Lampiran 6 Perhitungan Upsilon V dan Penentuan dengan PLS.....	111
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	112
Lampiran 8 Berita Acara Perbaikan/Revisi Skripsi.....	113
Lampiran 9 Hasil Cek Plagiasi	114

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Interaksi Sosial dan Knowledge Management terhadap Kepuasan Kerja melalui OCB (Organizational Citizenship Behavior) pada Bank BCA di Jawa Timur tahun 2024.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang didapatkan dari kuesioner yang dibuat secara online lewat media - *google-form* dalam bentuk angket. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan adalah pegawai perusahaan BCA yang ada di Jawa Timur tahun 2024, terdiri dari KCU dan KCP yang berjumlah 36 cabang perusahaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik diskriptif dengan uji validitas dan reabilitas, uji *discriminant variabel* dan *fit model* dengan bantuan aplikasi PLS dan ada beberapa pengukuran manual.

Dari hasil perhitungan dengan aplikasi PLS dilakukan analisis dan penentuan signifikasi konstruk. Hasil menunjukkan bahwa tidak semua berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja. Pada variabel Knowledge Management tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan pada pengaruh tidak langsung Interaksi Sosial terhadap Kepuasan Kerja dengan OCB sebagai variabel mediasi, juga tidak dapat berpengaruh/tidak signifikan. Metode kecocokan model yang lebih akurat digunakan adalah dengan menggunakan SRMR.

Kata Kunci : Interaksi Sosial, Knowledge Management, OCB dan Kepuasan kerja.

ABSTRACT

Interaction and Knowledge Management on Job Satisfaction through OCB (Organizational Citizenship Behavior) at BCA Bank in East Java in 2024.

The method in this research uses quantitative methods with primary data obtained from questionnaires created online via the media -google-form in the form of a questionnaire. Sampling used purposive sampling technique. The sample used was BCA company employees in East Java in 2024, consisting of KCU and KCP totaling 36 company branches. The data analysis technique used is descriptive statistics with validity and reliability tests, variable discriminant tests and model fit with the help of the PLS application and there are several manual measurements.

From the results of calculations using the PLS application, analysis and determination of construct significance were carried out. The results show that not all have a significant effect on the job satisfaction variable. The Knowledge Management variable does not have a significant direct effect on job satisfaction and the indirect effect of Social Interaction on Job Satisfaction with OCB as a mediating variable also has no effect/is not significant. A more accurate model fit method used is to use SRMR.

Keywords: Social Interaction, Knowledge Management, OCB and Job Satisfaction.