

## Abstraksi

*Organizational citizenship behavior* (OCB) meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi dengan memberikan kontribusi terhadap transformasi sumber daya dan inovasi (Williams & Anderson,1991). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan kerja terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan melalui komitmen organisasional sebagai *variable intervening*. Penggunaan *variable-variabel* tersebut berdasarkan pada penelitian terdahulu, seperti William&Anderson (1991) ; Schappe (1998) ; Morrison (2007) ; Bolon (1997) ; Mubasyir Hasanbari Dana (2007), Moorman, et.al (1993) ; Siti Faizah (2008), menemukan hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behaviour*. Penggunaan *variable-variabel* tersebut dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan OCB yang timbul di PT. Telkom Divre IV Semarang.

Analisis data dilakukan dengan *path analysis* yang dilakukan dengan SPSS 12. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Kepuasan kerja juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kemudian hasil pengujian *intervening* melalui *sobel test* menunjukkan bahwa memang ada pengaruh *intervening* kepuasan kerja terhadap OCB, yaitu melalui variabel *intervening* komitmen organisasional.

Hasil penelitian empiris mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan OCB karyawan yang rendah, manajemen perlu berfokus pada perbaikan dan peningkatan kepuasan serta komitmen organisasional karyawannya. Implikasi teoritis serta saran untuk penelitian mendatang dapat dilihat pada bab akhir penelitian ini.

*Keywords* : *kepuasan kerja, komitmen organisasi, organizational citizenship behavior (OCB)*