



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Biro Umum Kementerian Sekretariat Negara

Bentuk Tesis : Penelitian dan Kajian Pada Organisasi Pemerintah

Nama : M. Hasan Halawani

NIM : 55115120118

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Desember 2017

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, MSi)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Biro Umum Kementerian Sekretariat Negara

Bentuk Tesis : Penelitian dan Kajian Pada Organisasi Pemerintah

Nama : M Hasan Halawani

NIM : 55115120118

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Desember 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan program studi magister manajemen program pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi , data dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Desember 2017



M. Hasan Halawani

KATA PEGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : *Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada Biro Umum Kementerian Sekretariat Negara*. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis yang diselesaikan sepenuhnya berkat bantuan, doa dan dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M. selaku pembimbing yang telah mengarahkan penulis sampai akhir penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada Dr. Kasmir selaku penelaah pada seminar proposal , Prof. Dr. M. Havidz Aima selaku ketua sidang tesis, Dr. Charles Bohlen Purba, S.E., M.M. selaku penguji tesis, Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana beserta jajarannya, Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Aty Herawati, M.Si., seluruh staff dan dosen Universitas Mercubuana Jakarta.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ibu Hj. Hamdanah, Arfia Masyitha, S.E., M. Hilmi Hatha, M. Rafif Kamil Hatha dan seluruh keluarga tercinta yang turut mendoakan dan memberi motivasi, serta rekan-rekan Biro Umum Kementerian Sekretariat Negara yang selalu memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan penelitian ini. Akhirnya penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangsih pengetahuan dalam manajemen sumber daya manusia di dalam dunia pekerjaan.

Jakarta, Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	10
1.2.1. Identifikasi Masalah	10
1.2.2. Perumusan Masalah	11
1.2.3. Batasan Masalah	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1. Maksud Masalah	12
1.3.2. Tujuan Masalah	12
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	13
1.4.1. Manfaat Penelitian	13
1.4.2. Kegunaan Penelitian	13
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	15
2.1. Sejarah Singkat Kementerian Sekretariat Negara	15
2.2. Lingkup Bidang Usaha	16
2.3. Sumber Daya Manusia	24
2.4. Tantangan Bisnis	27

2.5. Proses/ kegiatan Fungsi Bisnis.....	30
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	32
3.1. Kajian Pustaka	32
3.1.1. Motivasi.....	32
3.1.1.1. Teori Motivasi	32
3.1.1.2. Teori Motivasi pendekatan dua faktor dari Herzberg	35
3.1.1.3. Azas-azas dalam Motivasi	37
3.1.2. Komunikasi.....	38
3.1.2.1. Fungsi Komunikasi	39
3.1.2.2. Komunikasi Organisasi	40
3.1.2.3. Fungsi-fungsi Komunikasi Organisasi	41
3.1.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Organisasi	42
3.1.2.5. Pola Komunikasi Organisasi	43
3.1.3. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	45
3.1.3.1. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	46
3.1.3.2. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Organisasi	47
3.1.4. Kualitas Pelayanan.....	48
3.1.4.1. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	50
3.2. Penelitian Terdahulu	53
3.3. Kerangka Pemikiran.....	64
3.3.1. Pengaruh Motivasi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y2).....	64
3.3.2. Pengaruh Komunikasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y2).....	65
3.3.3. Pengaruh OCB (Y1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y2).....	66

3.3.4. Pengaruh Motivasi (X1) terhadap OCB (Y1)	67
3.3.5. Pengaruh Komunikasi (X2) terhadap OCB (Y1).....	68
3.4. Hipotesis Penelitian	70
BAB IV. METODE PENELITIAN	71
4.1. Jenis/ Desain Penelitian	71
4.2. Variabel Penelitian.....	71
4.2.1. Definisi Konsep	72
4.2.2. Definisi Operasional	73
4.3. Populasi dan Sampel	76
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	76
4.5. Teknik Pengumpulan data.....	77
4.6. Metode Analisis Data.....	78
4.6.1. SEM atau <i>Struktural Equation Modelling</i>	79
4.6.2. Analisis Deskriptif	86
4.6.3. Uji Konfirmatori Variabel.....	87
4.6.4. Uji Simultan Model SEM	87
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	88
5.1. Gambaran Responden Penelitian	88
5.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Unit Kerja	88
5.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
5.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	89
5.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	90
5.1.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja	91
5.2. Analisis Deskriptif Indikator Penelitian.....	91
5.2.1. Analisis Deskriptif Responden pada setiap Variabel.....	91
5.2.1.1. Deskripsi Variabel Motivasi.....	92
5.2.1.2. Deskripsi Variabel Komunikasi.....	93
5.2.1.3. Deskripsi Variabel OCB	94
5.2.1.4. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	95

5.2.2. Mean, Median, Modus dan Standard Deviasi Penelitian.....	96
5.3. Analisis <i>Structural Equational Modeling</i>	97
5.3.1. Uji Konfirmatori Variabel.....	97
5.3.2. Uji Simultan Model SEM.....	112
5.4. Pengujian Hipotesis	125
5.5. Pembahasan.....	127
6. KESIMPULAN DAN SARAN	132
6.1 Kesimpulan	132
6.1 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN.....	140
<i>CURICULUM VITAE</i>.....	160



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Realisasi Penyerapan Program Sarana dan Prasarana Aparatur Kementerian Sekretariat Negara 3
Tabel 1.2	Tingkat Kepuasan Pelayanan 4
Tabel 1.3	Hasil Kuesioner Pra Survey 6
Tabel 1.4	Hasil Kuesioner Pra Survey Motivasi 7
Tabel 1.5	Hasil Kuesioner Pra Survey Komunikasi..... 8
Tabel 1.6	Hasil Kuesioner Pra Survey OCB 9
Tabel 2.1	Capaian kinerja Sasaran Strategis meningkatnya kualitas layanan penyediaan sarana dan prasarana Kementerian Sekretariat Negara dan Pejabat Negara Karyawan..... 29
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu 54
Tabel 4.1	Dimensi dan Indikator Variabel Motivasi..... 74
Tabel 4.2	Dimensi dan Indikator Variabel Komunikasi 74
Tabel 4.3	Dimensi dan Indikator Variabel OCB..... 75
Tabel 4.4	Dimensi dan Indikator Variabel Kualitas Pelayanan 75
Tabel 4.5	<i>Goodness-of-fit Index</i> 86
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Unit Kerja 89
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 89
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia 90
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan 90
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja 91
Tabel 5.6	Deskripsi Persepsi Pegawai terhadap Variabel Motivasi..... 92
Tabel 5.7	Deskripsi Persepsi Pegawai terhadap Variabel Komunikasi 93
Tabel 5.8	Deskripsi Persepsi Pegawai terhadap Variabel OCB..... 94
Tabel 5.9	Deskripsi Persepsi Pegawai terhadap Variabel Kualitas Pelayanan 95
Tabel 5.10	Frekuensi Jawaban Responden 97
Tabel 5.11	<i>Goodness of Fit</i> Model Motivasi Pertama 98

Tabel 5.12	Validitas dan Signifikansi Motivasi Pertama.....	99
Tabel 5.13	<i>Output</i> Nilai <i>Loading</i> Faktor Motivasi Pertama	99
Tabel 5.14	<i>Goodness of Fit</i> Model Motivasi Kedua	100
Tabel 5.15	<i>Output</i> Nilai <i>Loading</i> Faktor Motivasi Kedua	101
Tabel 5.16	<i>Goodness of Fit</i> Model Komunikasi Pertama	102
Tabel 5.17	Validitas dan Signifikansi Komunikasi Pertama	103
Tabel 5.18	<i>Output</i> Nilai <i>Loading</i> Faktor Komunikasi Pertama	103
Tabel 5.19	<i>Goodness of Fit</i> Model Komunikasi Kedua.....	105
Tabel 5.20	<i>Output</i> Nilai <i>Loading</i> Faktor Komunikasi Kedua.....	105
Tabel 5.21	<i>Goodness of Fit</i> Model OCB.....	107
Tabel 5.22	Validitas dan Signifikansi OCB	107
Tabel 5.23	<i>Output</i> Nilai <i>Loading</i> Faktor OCB.....	108
Tabel 5.24	<i>Goodness of Fit</i> Model Kualitas Pelayanan Pertama.....	109
Tabel 5.25	Validitas dan Signifikansi Kualitas Pelayanan Pertama	109
Tabel 5.26	<i>Output</i> Nilai <i>Loading</i> Faktor Kualitas Pelayanan Pertama	110
Tabel 5.27	<i>Goodness of Fit</i> Model Kualitas Pelayanan Kedua.....	111
Tabel 5.28	<i>Output</i> Nilai <i>Loading</i> Faktor Kualitas Pelayanan Kedua.....	111
Tabel 5.29	Nilai <i>Goodness of Fit Full</i> Model Awal	113
Tabel 5.30	<i>Output</i> Validitas dan Signifikansi <i>full</i> Model Awal.....	113
Tabel 5.31	Nilai <i>Loading</i> Faktor <i>Full</i> Model Awal	116
Tabel 5.32	Nilai <i>Goodness of Fit Full</i> Model Fit.....	120
Tabel 5.33	<i>Output</i> Validitas dan Signifikansi <i>full</i> Model fit	120
Tabel 5.34	Nilai <i>Loading</i> Faktor <i>Full</i> Model Simultan <i>Fit</i>	123
Tabel 5.35	Hipotesis 1	125
Tabel 5.36	Hipotesis 2.....	125
Tabel 5.37	Hipotesis 3.....	126
Tabel 5.38	Hipotesis 4.....	126
Tabel 5.39	Hipotesis 5.....	127

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Kementerian Sekretariat Negara..... 16
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Biro Umum Kemensetneg 17
Gambar 2.3	SDM Kementerian Sekretariat Negara Berdasarkan Jenis Kelamin..... 25
Gambar 2.4	SDM Kementerian Sekretariat Negara Berdasarkan Pendidikan..... 25
Gambar 2.5	SDM Kementerian Sekretariat Negara Berdasarkan Golongan 26
Gambar 2.6	SDM Kementerian Sekretariat Negara Berdasarkan Jabatan..... 26
Gambar 3.1	Teori Herzberg 35
Gambar 3.2	Sistem komunikasi Organisasi 40
Gambar 3.3	Kerangka Pemikiran Penelitian..... 69
Gambar 4.1	Perencanaan Penelitian..... 70
Gambar 5.1	Rata-rata Nilai Variabel 96
Gambar 5.2	Uji Konfirmatori Motivasi Pertama 98
Gambar 5.3	Uji Konfirmatori Motivasi Kedua 100
Gambar 5.4	Uji Konfirmatori Komunikasi Pertama..... 102
Gambar 5.5	Uji Konfirmatori Komunikasi Kedua..... 104
Gambar 5.6	Uji Konfirmatori OCB 106
Gambar 5.7	Uji Konfirmatori Kualitas Pelayanan Pertama..... 108
Gambar 5.8	Uji Konfirmatori Kualitas Pelayanan Kedua 110

Gambar 5.9	<i>Full Model SEM Awal</i>	112
Gambar 5.10	<i>Full Model SEM Fit</i>	119



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	140
Lampiran 2	Data Hasil Kuesioner	146
Lampiran 3	Data <i>Goodness of Fit</i> Model Motivasi 1	151
Lampiran 4	Data <i>Goodness of Fit</i> Model Motivasi 2	152
Lampiran 5	Data <i>Goodness of Fit</i> Model Komunikasi 1	153
Lampiran 6	Data <i>Goodness of Fit</i> Model Komunikasi 2.....	154
Lampiran 7	Data <i>Goodness of Fit</i> Model OCB	155
Lampiran 8	Data <i>Goodness of Fit</i> Model Kualitas Pelayanan 1.....	156
Lampiran 9	Data <i>Goodness of Fit</i> Model Kualitas Pelayanan 2.....	157
Lampiran 10	Data <i>Goodness of Fit Full</i> Model Awal	158
Lampiran 11	Data <i>Goodness of Fit Full</i> Model Kedua	159
Lampiran 12	<i>Curriculum Vitae</i>	160

