



PENGARUH *HYGIENE FACTORS* DAN *MOTIVATING FACTORS* TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*

STUDI KAUSAL PADA KARYAWAN TOKO INFORMA
MAL ARTHA GADING JAKARTA

TESIS

RADEN FEIZAL
55113110170

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015



PENGARUH *HYGIENE FACTORS* DAN *MOTIVATING FACTORS* TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*

STUDI KAUSAL PADA KARYAWAN TOKO INFORMA
MAL ARTHA GADING JAKARTA

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

RADEN FEIZAL
55113110170

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Hygiene Factors* dan *Motivating Factors* terhadap
Kepuasan Kerja dan dampaknya terhadap *Organizational
Citizenship Behavior (OCB)*
(Studi Kausal pada karyawan Toko Informa MAG Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Raden Feizal

Program : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal : 23 September 2015

Mengesahkan

Pembimbing



(Prof. Dr. Budiarto Subroto, DEA)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J Rachbini)



(Dr. Augustina Kumiasih, ME)

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh *Hygiene Factors* dan *Motivating Factors* terhadap
Kepuasan Kerja dan dampaknya terhadap *Organizational
Citizenship Behavior (OCB)*
(Studi Kausal pada karyawan Toko Informa MAG Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Raden Feizal

NIM : 55113110170

Program : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal : 29 Agustus 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen program Pasca Sarjana 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 dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 Agustus 2015



(Raden Feizal)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh *Hygiene Factors* dan *Motivating Factors* terhadap Kepuasan Kerja dan dampaknya terhadap OCB (Studi Kausal pada karyawan Toko Informa MAG Jakarta).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Prof. Dr. Budiarto Subroto, DEA yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Dr. Johanes Sing Min, selaku penguji pada seminar proposal, Priyono, SE,MM selaku ketua sidang ujian tesis, Muhammad Iqbal, Ph.D, selaku penguji pada ujian tesis, Prof.Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajaran Program Studi Magister Manajemen.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Augustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan administrasi Prodi Magister Manajemen termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menrauh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Jajaran Direksi dan karyawan PT. Home Center Indonesia, yang bersedia untuk membantu penulis untuk memberikan data. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada ayah dan ibu saya yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Terima kasih juga untuk kedua adik saya yang penuh perhatian dan mendorong untuk melanjutkan studi Magister. *The last but not least*, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang tersayang Ekka Ubayanti Dewi, dan anak-anakku Reyhan, Jasmine dan Ibel yang memberikan semangat luar biasa untuk penyelesaian studi magister. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam masalah pengembangan sumber daya manusia.

Penulis

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Industri ritel	11
2.2. Sejarah PT. Home Center Indonesia	16
2.3. Toko Informa Mal Artha Gading	21
2.4. Pengembangan Sumber Daya Manusia	25
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan	28

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka	30
3.1.1. Pengertian Motivasi	30
3.1.1.1. Teori Motivasi Abraham Maslow	33
3.1.1.2. Teori Motivasi Dua Faktor Herzberg	36
3.1.1.3. Teori Motivasi David Mc. Clelland	57
3.1.1.4. Teori Keadilan	58
3.1.1.5. Teori Harapan	58

3.1.1.6. Teori Pengukuhan	59
3.1.2. Kepuasan kerja	60
3.1.2.1. Defnisi Kepuasan kerja	60
3.1.2.2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja	63
3.1.2.3. Kategori Kepuasan Kerja	64
3.1.2.4. Mengukur Kepuasan Kerja	66
3.1.3. OCB	76
3.2. Penelitian terdahulu	83
3.2.1. Motivasi Herzberg – Kepuasan Kerja	83
3.2.2. Kepuasan Kerja – OCB	87
3.2.3. Motivasi Herzberg – OCB	92
3.3. Kerangka pemikiran	103
3.4. Hipotesis	103

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis/Desain Penelitian	105
4.2. Variabel Penelitian	106
4.3. Definisi Operasional	107
4.3.1. Variabel <i>Hygiene Factors</i>	107
4.3.2. Variabel <i>Motivating Factors</i>	107
4.3.3. Variabel Kepuasan Kerja	107
4.3.4. Variabel OCB	107
4.4. Jenis dan Sumber Data	117
4.5. Teknik pengumpulan Data	117
4.6. Populasi dan Sampel	118
4.7. Metode Analisa Data	120
4.7.1. Uji Validitas	120
4.7.2. Uji Reliabilitas	121
4.7.3. Uji Normalitas	122
4.7.4. Uji Heteroskedastisitas	123
4.7.5. Uji Multikolinieritas	123
4.7.6. Tehnik analisa Data	124

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis Data	126
5.1.1. Karakteristik Responden	126
5.1.2. Deskripsi Data Penelitian	129
5.1.2.1. Variabel <i>Hygiene Factors</i>	129
5.1.2.2. Variabel <i>Motivating Factors</i>	131
5.1.2.3. Variabel Kepuasan Kerja	133
5.1.2.4. Variabel OCB	134
5.2. Uji Instrumen Penelitian	136
5.2.1. Uji Validitas Data	136
5.2.2. Uji Reliabilitas Data	140
5.3. Uji Asumsi Klasik	141
5.3.1. Uji Normalitas Data	141
5.3.2. Uji Heterokedastisitas	143
5.3.3. Uji Multikolinieritas	144
5.4. Uji Hipotesis	145
5.4.1. Model pengaruh langsung <i>Hygiene Factors</i> dan <i>Motivating Factors</i> terhadap Kepuasan Kerja	147
5.4.2. Model pengaruh langsung <i>Hygiene Factors</i> , <i>Motivating Factors</i> dan Kepuasan Kerja terhadap OCB	150
5.4.3. Model Pengaruh langsung <i>Hygiene Factors</i> terhadap Kepuasan Kerja	155
5.4.4. Model pengaruh langsung <i>Hygiene Factors</i> dan Kepuasan Kerja Terhadap OCB	157
5.5. Pembahasan Hasil Analisa	160
5.5.1. <i>Hygiene Factors</i> berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja	161
5.5.2. Kepuasan Kerja berpengaruh langsung terhadap OCB	163

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	166
6.2. Saran	166

DAFTAR PUSTAKA	169
LAMPIRAN	174
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	183

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pengelompokan Teori Maslow dan Teori Herzberg	4
Tabel 1.2. Pencapaian Target Penjualan Toko	6
Tabel 2.1. Tipe Toko Informa	18
Tabel 2.2. Kualifikasi Jabatan dan Jumlah Karyawan	22
Tabel 2.3. Karyawan Perwakilan Kantor Pusat di Toko	23
Tabel 2.4. Struktur Organisasi Toko	26
Tabel 3.1. Hubungan <i>Hygiene Factors</i> dan <i>Motivators Factors</i>	42
Tabel 3.2. Definisi dan Contoh Perilaku 5 Dimensi OCB menurut Organ	75
Tabel 3.3. Tabel Penelitian Terdahulu	95
Tabel 4.1. Variabel <i>Hygiene Factors</i>	109
Tabel 4.2. Variabel <i>Motivating Factors</i>	111
Tabel 4.3. Variabel Kepuasan Kerja	113
Tabel 4.4. Variabel OCB	114
Tabel 5.1. Karakteristik Responden	127
Tabel 5.2. Hasil Kuesioner <i>Hygiene Factors</i>	130
Tabel 5.3. Hasil Kuesioner <i>Motivating Factors</i>	131
Tabel 5.4. Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja	133
Tabel 5.5. Hasil Kuesioner OCB	134
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas I	136
Tabel 5.7. Hasil Uji Validitas II	138
Tabel 5.8. Hasil Uji Reliabilitas	141
Tabel 5.9. Hasil Uji Signifikansi Normalitas Data	142
Tabel 5.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas Data	143
Tabel 5.11. Hasil Uji Multikolinearitas Data	145
Tabel 5.12. Hasil Uji Analisa Regresi Substruktur 1	147
Tabel 5.13. Hasil Uji Analisa Regresi Substruktur 2	151
Tabel 5.14. Hasil Uji Analisa Regresi Substruktur 3	155
Tabel 5.15. Hasil Uji Analisa Regresi Substruktur 4	157

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Teori Motivasi Herzberg	40
Gambar 3.2. Tipe <i>Citizenship Behavior</i>	79
Gambar 3.3. Model Hipotetik	103
Gambar 4.1. Konstelasi Penelitian	125
Gambar 4.2. Konstelasi Penelitian Disertasi	106
Gambar 5.1. Konstelasi Penelitian	146
Gambar 5.2. Substruktur 1	147
Gambar 5.3. Hasil Substruktur 1	150
Gambar 5.4. Substruktur 2	151
Gambar 5.5. Hasil Substruktur 2	153
Gambar 5.6. Hasil Analisa Jalur Substruktur 1 & 2	154
Gambar 5.7. Hasil Akhir Analisa Jalur Substruktur 1 & 2	155
Gambar 5.8. Hasil Analisa Jalur Substruktur 3	156
Gambar 5.9. Hasil Akhir Analisa Jalur	159

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER	174
LAMPIRAN 2. OUTPUT PENGOLAH REGRESI	179
Lampiran 2.1. Substruktur 1	179
Lampiran 2.2. Substruktur 2	180
Lampiran 2.3. Substruktur 3	181
Lampiran 2.4. Substruktur 4	182