



**PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
YANG DIMEDIASI OLEH KOMITMEN ORGANISASI
DI KANTOR PUSAT AJB BUMIPUTERA 1912**

TESIS

OLEH:

**UNIVERSITAS
SOVA ARVIYAH
55118110060
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



**PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR YANG
DIMEDIASI OLEH KOMITMEN ORGANISASI
DI KANTOR PUSAT AJB BUMIPUTERA 1912**

TESIS

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

OLEH:
SOVA ARVIYAH
55118110060

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Perilaku Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang Dimediasi oleh Komitmen Organisasi di Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912.

Nama : Sova Arviah

NIM : 55118110060

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 14 November 2020

Mengesahkan,
Pembimbing



Dr. Singmin Johanes Lo, BS.Ch.E, MSOD.

MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus



Ir. Dudi Permana, Ph.D, MM.

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh,

Nama : Sova Arviah

NIM : 55118110060

Program : Magister Manajemen

Dengan judul,

“Pengaruh Perilaku Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang Dimediasi oleh Komitmen Organisasi di Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 07 Agustus 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 20%.

Jakarta, 23 November 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Perilaku Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang Dimediasi oleh Komitmen Organisasi di Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912.

Nama : Sova Arviah

NIM : 55118110060

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 11 November 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah 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, 11 November 2020


Sova Arviah

ABSTRACT

This research aimed to analyze the mediating role of Organizational Commitment on the influence of Leadership Behavior and Work Environment towards Organizational Citizenship Behavior. This research was conducted from October 2019 to April 2020 at AJB Bumiputera 1912 Headquarter. The populations in this research were 317 employees. There were 177 employees were taken as sample using Slovin's formula with 5% error tolerance. Then, a quota sampling method was used in administering questionnaires to respondents. Data collected were analyzed using Structural Equation Modeling with the help of SmartPLS software version 3.2.9 for Windows. The results showed that Leadership Behavior did not have a direct significant influence on the Organizational Citizenship Behavior; however, it had an indirect positive and significant influence on Organizational Citizenship Behavior as mediated by Organizational Commitment. Meanwhile, Work Environment had both direct and indirect positive significant influences on Organizational Citizenship Behavior.

Keyword: Leadership Behavior, Work Environment, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Perilaku Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dimediasi oleh Komitmen Organisasi karyawan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2019 sampai bulan April 2020 di kantor pusat AJB Bumiputera 1912. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 317 karyawan. Sebanyak 177 karyawan diambil sebagai sampel menggunakan rumus Slovin dengan toleransi *error* sebesar 5%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* yang dibantu dengan *software SmartPLS* versi 3.2.9 untuk *Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan Perilaku Kepemimpinan secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*; namun secara tidak langsung, melalui mediasi Komitmen Organisasi, Perilaku Kepemimpinan berpengaruh signifikan. Sementara itu, Lingkungan Kerja baik secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci: Perilaku Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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 Perilaku Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang Dimediasi oleh Komitmen Organisasi di Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada 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 memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Singmin Johanes Lo, BS.Ch.E, MSOD. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa tiada henti sehingga penulis selalu diberikan kemudahan dalam menyelesaikan tesis ini. Terima kasih kepada teman-teman mahasiswa yang telah memberikan dukungan serta bantuan dalam menyelesaikan tesis ini. Terima kasih kepada bagian SDM dan Pengembangan Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912 yang telah memberikan izin penelitian serta seluruh karyawan yang telah kooperatif dalam penelitian tesis ini.

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN <i>SIMILARITY</i>.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
<i>ABSTRACT</i>.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi, Rumusan, dan Batasan Masalah.....	8
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2. Rumusan Masalah.....	9
1.2.3. Batasan Masalah.....	10
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS.....	12
2.1. Kajian Pustaka.....	12
2.1.1. Gaya Kepemimpinan.....	12
2.1.1.1. Pengertian Gaya Kepemimpinan.....	12
2.1.1.2. Teori Perilaku Kepemimpinan.....	14
2.1.2. Lingkungan Kerja.....	16

2.1.2.1. Pengertian Lingkungan Kerja.....	16
2.1.2.2. Dimensi Lingkungan Kerja.....	17
2.1.3. Komitmen Organisasi.....	18
2.1.3.1. Pengertian Komitmen Organisasi.....	18
2.1.3.2. Dimensi Komitmen Organisasi.....	19
2.1.4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)....	20
2.1.4.1. Pengertian OCB.....	20
2.1.4.2. Dimensi OCB.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.2.1. Pengaruh Perilaku Kepemimpinan terhadap OCB	22
2.2.2. Pengaruh Perilaku Kepemimpinan terhadap Komitmen Organisasi.....	23
2.2.3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap OCB....	23
2.2.4. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Organisasi.....	24
2.2.5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB	24
2.3. Kerangka Konseptual.....	25
2.4. Hipotesis.....	26
BAB III. METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.2.1. Definisi Operasional Variabel.....	29
3.2.1.1. Perilaku Kepemimpinan.....	30
3.2.1.2. Lingkungan Kerja.....	30
3.2.1.3. Komitmen Organisasi.....	31
3.2.1.4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	32
3.2.2. Pengukuran Variabel.....	32
3.3. Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2. Sampel.....	33

3.4. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5. Metode Analisis Data.....	36
3.5.1. Analisis Data Deskriptif.....	36
3.5.2. Analisis SEM – PLS.....	36
3.5.3. Model Penelitian.....	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Deskripsi Perusahaan.....	43
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	43
4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	44
4.1.3. Sumber Daya.....	47
4.1.4. Tantangan Bisnis.....	48
4.1.5. Fungsi Bisnis.....	49
4.2. Hasil Penelitian.....	49
4.2.1. Analisis Deskriptif Responden.....	50
4.2.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	52
4.2.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	52
4.2.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Departemen.....	52
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4.2.2.1. Perilaku Kepemimpinan.....	53
4.2.2.2. Lingkungan Kerja.....	56
4.2.2.3. Komitmen Organisasi.....	58
4.2.2.4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	60
4.2.3. Pengujian Model Pengukuran.....	62
4.2.3.1. Uji Validitas Konvergen.....	62
4.2.3.2. Uji Validitas Diskriminan.....	70
4.2.3.3. Uji Reliabilitas.....	73

4.2.4. Pengujian Struktural Model.....	74
4.2.4.1. Uji Koefisien Determinasi.....	74
4.2.4.2. Uji <i>Goodness of Fit Index</i>	75
4.2.4.3. Uji Hipotesis.....	76
4.2.4.4. Analisis <i>Loading Factor</i> (LF).....	81
4.3. Pembahasan.....	83
4.3.1. Pengaruh Perilaku Kepemimpinan terhadap OCB	83
4.3.2. Pengaruh Perilaku Kepemimpinan terhadap Komitmen Organisasi.....	84
4.3.3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap OCB.....	85
4.3.4. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Organisasi.....	86
4.3.5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB	86
4.3.6. Variabel yang Paling Berpengaruh.....	87
4.3.6.1. Secara Langsung.....	87
4.3.6.2. Secara Tidak Langsung.....	88
4.4. Implikasi Manajerial.....	88
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran.....	92
5.2.1. Untuk Organisasi.....	92
5.2.2. Untuk Peneliti Selanjutnya.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3. Model Penelitian.....	42
Gambar 4.1. Nilai <i>Outer Loading</i> Perilaku Kepemimpinan.....	63
Gambar 4.2. Nilai <i>Outer Loading</i> Lingkungan Kerja.....	65
Gambar 4.3. Nilai <i>Outer Loading</i> Komitmen Organisasi.....	66
Gambar 4.4. Nilai <i>Outer Loading</i> OCB.....	68
Gambar 4.5. Nilai <i>Boostraping</i>	76
Gambar 4.6. Analisis Jalur.....	77
Gambar 4.7. Nilai Analisis <i>Loading Factor</i>	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Loss Hours</i> Karyawan Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912	2
Tabel 1.2 Data <i>Turnover</i> Karyawan Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912.....	4
Tabel 1.3 Hasil Survei Pra Penelitian OCB.....	6
Tabel 1.4 Hasil Survei Pra Penelitian Komitmen Organisasi.....	6
Tabel 1.5 Hasil Survei Pra Penelitian Perilaku Kepemimpinan.....	7
Tabel 1.6 Hasil Survei Pra Penelitian Lingkungan Kerja.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Perilaku Kepemimpinan.....	30
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Lingkungan Kerja.....	30
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi.....	31
Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel OCB.....	32
Tabel 3.6 Skala Ordinal – Likert.....	33
Tabel 3.7 Sampel Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Data Karyawan Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912.....	48
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Kantor Pusat AJB Bumiputera 1912	50
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Perilaku Kepemimpinan....	54
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Lingkungan Kerja.....	56
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Komitmen Organisasi.....	58
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban OCB.....	60
Tabel 4.7 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel Perilaku Kepemimpinan I...	64
Tabel 4.8 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel Perilaku Kepemimpinan II...	64
Tabel 4.9 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel Lingkungan Kerja I.....	65
Tabel 4.10 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel Lingkungan Kerja II.....	66
Tabel 4.11 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel Komitmen Organisasi I.....	67
Tabel 4.12 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel Komitmen Organisasi II....	67
Tabel 4.13 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel OCB I.....	68

Tabel 4.14 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel OCB II.....	69
Tabel 4.15 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	69
Tabel 4.16 Nilai <i>Cross Loading</i>	70
Tabel 4.17 Nilai Kriteria Fornell-Larcker.....	72
Tabel 4.18 Nilai <i>Composite Reliability</i>	74
Tabel 4.19 Nilai <i>R Square</i> (R^2).....	75
Tabel 4.20 Hubungan antar Konstruk.....	77
Tabel 4.21 Hasil <i>Loading Factor</i> Perilaku Kepemimpinan.....	82
Tabel 4.22 Hasil <i>Loading Factor</i> Lingkungan Kerja.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengecekan <i>Similarity</i>	99
Lampiran 2. Surat Tugas Pembimbing.....	112
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian.....	113
Lampiran 4. Berita Acara Wawancara.....	114
Lampiran 5. Surat Persetujuan Penelitian.....	115
Lampiran 6. Rekapitulasi Data Karyawan Mengundurkan Diri.....	116
Lampiran 7. Rekapitulasi Jam Kerja Karyawan.....	117
Lampiran 8. Penelitian Terdahulu.....	118
Lampiran 9. Kuesioner Survei Pra Penelitian.....	126
Lampiran 10. Berita Acara Survei Pra Penelitian.....	127
Lampiran 11. Kuesioner Penelitian.....	128
Lampiran 12. Berita Acara Kuesioner.....	132
Lampiran 13. Data Responden.....	133
Lampiran 14. Data Kuesioner.....	137
Lampiran 15. Pengolahan SPSS.....	153
Lampiran 16. Pengolahan SmartPLS.....	169
Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup.....	185