



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA DIVISI  
KARTU KREDIT PT BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) TBK**

UNIVERSITAS  
**TESIS**  
**MERCU BUANA**

Oleh

**ENDRATMOKO**

**55119110065**

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

**2021**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA DIVISI  
KARTU KREDIT PT BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) TBK**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**Oleh**

**ENDRATMOKO**

**55119110065**

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

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel *Intervening* Pada Divisi Kartu Kredit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Organisasi

Nama : Endratmoko

NIM : 55119110065

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 01 Juni 2021

Mengesahkan

Pembimbing

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(Dr. Irfan Noviandy Aulia, SE., MM., CHRP)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis    Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si)



(Dr. Indra Siswanti, MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*(OCB) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel *Intervening* Pada Divisi Kartu Kredit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Organisasi

Nama : Endratmoko

NIM : 55119110065

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 01 Juni 2021

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 pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 01 Juni 2021



The image shows a handwritten signature in black ink over a 10000 Indonesian postage stamp. The stamp is rectangular with a perforated edge and features the Garuda Pancasila emblem at the top. The text on the stamp includes '10000', 'METERAI TEMPEL', and the alphanumeric code '0EC71AJX260311111' at the bottom.

Endratmoko

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Endratmoko  
NIM : 55119110065  
Program Studi : Pascasarjana Magister Manajemen

dengan judul

**“Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel *Intervening* Pada Divisi Kartu Kredit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”**,  
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 26 April 2021, didapatkan nilai persentase sebesar 29 %.

Jakarta, 26 April 2021

Administrator Turnitin

  
**Arie Pangudi, A.Md**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ingin mengetahui pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap OCB dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening* pada divisi kartu kredit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jumlah sampel digunakan untuk penelitian ini 80 pegawai tetap divisi kartu kredit BRI, sedangkan menganalisa data menggunakan teknik analisis jalur (*Path Model*) didukung dengan *software smartPLS* versi 3.2.9. Peneliti menggunakan 4 variabel, 16 dimensi, dan 48 indikator. Berdasarkan hasil penelitian budaya organisasi, berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi. Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini sangat terbatas, untuk itu penelitian yang akan datang dapat ditingkatkan akurasi penelitian selanjutnya dengan menggunakan data responden yang lebih banyak, misalnya 100 sampai dengan 300 responden.

Kata kunci: Budaya organisasi, lingkungan kerja, komitmen organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*The purpose of the study wanted to know the influence of organizational culture and work environment on OCB with the organization's commitment as an intervening variable in the credit card division of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. The number of samples used for this study was 80 permanent employees of BRI credit card division, while analyzing the data using path analysis techniques (Path Model) supported by smartPLS software version 3.2.9. Researchers used 4 variables, 16 dimensions, and 48 indicators. Based on the results of organizational culture research, positive and significant influence on the commitment of the organization. The work environment has a positive and significant impact on the organization's commitment. Organizational culture has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). The work environment has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Organizational commitment has a positive and significant impact on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Organizational culture has a positive and significant impact on Organizational Citizenship Behavior (OCB) through organizational commitment. The work environment has a positive and insignificant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) through organizational commitments. The number of respondents used in this study is very limited, therefore future research can be improved the accuracy of further research by using more respondent data, for example 100 to 300 respondents.*

*Keywords: Organizational culture, work environment, organizational commitment, and Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel *Intervening* Pada Divisi Kartu Kredit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sanat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Dr. Irfan Novandy Aulia, SE., MM., CHRP, selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya tesis ini.
2. Karyawan Divisi Kartu Kredit BRI, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
3. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan materi yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 01 Juni 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i></b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b><i>ABSTRACT</i></b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Pustaka .....	12
2.1.1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	12
2.1.1.1 Dimensi-Dimensi OCB .....	13
2.1.1.2 Bentuk-Bentuk OCB .....	15
2.1.1.3 Motif-Motif OCB .....	16
2.1.1.4 Faktor-Faktor OCB .....	17
2.1.2. Pengertian Komitmen Organisasi .....	19
2.1.2.1 Dimensi Komitmen Organisasi .....	20
2.1.2.2 Ciri-Ciri Komitmen Organisasi .....	21
2.1.3. Pengertian Budaya Organisasi .....	22
2.1.3.1 Dimensi Budaya Organisasi .....	23
2.1.3.2 Jenis Budaya Organisasi.....	24

2.1.3.3 Fungsi Budaya Organisasi .....	26
2.1.4. Pengertian Lingkungan Kerja .....	27
2.1.4.1 Dimensi Lingkungan Kerja .....	28
2.1.4.2 Jenis-Jenis Lingkungan Kerja .....	28
2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja .....	29
2.2. Penelitian Terdahulu .....	30
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	42
2.3.1. Kerangka Konseptual .....	42
2.3.2. Hipotesis .....	43
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Desain Penelitian .....	48
3.2. Definisi dan Operasional Variabel .....	48
3.2.1. Definisi Naratif .....	48
3.2.2. Operasionalisasi Variabel .....	50
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	52
3.3.1. Populasi .....	52
3.3.2. Sampel .....	52
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	53
3.4.1. Data Primer .....	53
3.4.2. Data Sekunder .....	53
3.5. Metode Analisis Data .....	55
3.5.1. Analisis Deskriptif .....	55
3.5.2. Uji Instrumen .....	56
3.5.2.1 Uji Validasi .....	56
3.5.2.2 Uji Reliabilitas .....	58
3.5.3. <i>Structural Equation Model (SEM) – Partial Least             Square (PLS)</i> .....	59
3.5.3.1 Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> ...	60
3.5.3.2 Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	61
3.5.3.3 Uji Pengaruh tidak Langsung .....	62

3.5.3.4 Kerangka Konseptual Diagram Jalur .....	63
---	----

## **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	65
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	65
4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha .....	66
4.1.3. Sumber Daya .....	67
4.1.4. Tantangan Bisnis .....	67
4.1.5. Kegiatan Fungsi Bisnis .....	68
4.2. Statistik Deskriptif .....	71
4.2.1. Deskripsi Responden .....	71
4.2.2. Deskripsi Variabel .....	72
4.2.2.1 Deskripsi Variabel OCB .....	72
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi ...	74
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Budaya Organisasi .....	75
4.2.2.4 Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja .....	77
4.3. Hasil Analisis PLS – SEM .....	78
4.3.1. Hasil Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	78
4.3.2. Hasil Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	94
4.3.3. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung .....	98
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	98
4.4.1. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi .....	99
4.4.2. Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi .....	100
4.4.3. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap OCB .....	101
4.4.4. Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap OCB .....	101
4.4.5. Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap OCB .....	102
4.4.6. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap	

OCB Melalui Komitmen Organisasi .....	103
4.4.7. Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap	
OCB Melalui Komitmen Organisasi .....	105
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	106
5.2. Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	111
<b>LAMPIRAN</b> .....	116



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Komplain Nasabah .....	3
Tabel 1.2. Hasil Pra Kuesioner Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel .....	49
Tabel 3.2. Pengukuran Variabel .....	50
Tabel 3.3. Skala <i>Likert</i> .....	54
Tabel 4.1. Deskripsi Pegawai divisi Kartu Kredit BRI .....	71
Tabel 4.2. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel OCB .....	73
Tabel 4.3. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi .....	74
Tabel 4.4. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Budaya Organisasi .....	75
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja .....	77
Tabel 4.6. Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> Variabel OCB.....	79
Tabel 4.7. Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> Variabel OCB Setelah Di Eliminasi Tahap Pertama .....	80
Tabel 4.8. Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> Variabel OCB Setelah Di Eliminasi Tahap Kedua .....	80
Tabel 4.9. Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> Variabel Komitmen Organisasi .....	81
Tabel 4.10. Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> Variabel Budaya Organisasi .....	82
Tabel 4.11. Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> Variabel Budaya Organisasi Setelah Di Eliminasi .....	83
Tabel 4.12. Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> Variabel Lingkungan Kerja .....	84

Tabel 4.13. Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> Variabel Lingkungan Kerja Setelah Di Eliminasi Tahap Pertama .....	84
Tabel 4.14. Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> Variabel Lingkungan Kerja Setelah Di Eliminasi Tahap Kedua .....	85
Tabel 4.15. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	86
Tabel 4.16. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i> .....	86
Tabel 4.17. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i> Setelah Di Eliminasi Tahap Pertama .....	88
Tabel 4.18. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i> Setelah Di Eliminasi Tahap Kedua .....	90
Tabel 4.19. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i> Setelah Di Eliminasi Tahap Ketiga .....	91
Tabel 4.20. Hasil Uji Reliabilitas .....	93
Tabel 4.21. Hasil Uji <i>R-Square</i> .....	95
Tabel 4.22. Hasil Uji <i>F-Square</i> .....	95
Tabel 4.23. Hasil Uji <i>Path Coefficients</i> .....	96
Tabel 4.24. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung .....	98

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Data Absensi Divisi Kartu Kredit BRI .....	5
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	42
Gambar 3.1. Kerangka konseptual Diagram Jalur .....	64
Gambar 4.1. Struktural Organisasi Divisi Kartu Kredit BRI .....	67
Gambar 4.2. Konstruk Utama Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	94



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Riset .....	116
Lampiran 2. Surat Persetujuan Untuk Melakukan Riset .....	117
Lampiran 3. Pra Kuesioner .....	118
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian .....	121
Lampiran 5. Hasil Jawaban Responden .....	125
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup .....	128
Lampiran 7. Jadwal Penyelesaian Tesis.....	129
Lampiran 8. Perhitungan Hasil Jawaban Kuesioner menggunakan <i>SmartPLS</i> .....	130
Lampiran 9. Gambar Konstruk Utama .....	132
Lampiran 10. Gambar Konstruk Variabel OCB Setelah Di Eliminasi ..	133
Lampiran 11. Gambar Konstruk Variabel Komitmen Organisasi .....	134
Lampiran 12. Gambar Konstruk Variabel Budaya Organisasi Setelah Di Eliminasi .....	135
Lampiran 13. Gambar Konstruk Variabel Lingkungan Kerja Setelah Di Eliminasi .....	136