

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, MOTIVASI KERJA,
DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* TERHADAP
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR***

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TERAKREDITASI-A

NAMA : Elsa Apriyanti

NIM : 43118010140

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, MOTIVASI KERJA,
DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* TERHADAP
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR***

SKRIPSI

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



NAMA : Elsa Apriyanti

NIM : 43118010140

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
Jakarta
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsa Apriyanti

Nim : 43118010140

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : **PENGARUH SERVANT LEADERSHIP, MOTIVASI KERJA, DAN ORGANIZATIONAL COMMITMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Juni 2022



Elsa Apriyanti

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Elsa Apriyanti
NIM : 43118010140
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Servant Leadership, Motivasi Kerja, dan Organizational Commitment terhadap Organizational Citizenship Behavior
Tanggal Sidang : 23 Maret 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing




Dudi Permana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 03221159



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“Pengaruh *Servant Leadership*, Motivasi kerja dan *Organizational Commitment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”**. Proposal ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada :

1. Bapak Dudi Permana, Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
5. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga dihadapan Allah SWT menjadi amal jariyah untuk Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Bapak dan Ibu di bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Saidi serta khususnya Ibunda Sopiah yang telah melahirkan dan merawat dari kecil dan memberikan do'a, kasih sayang, motivasi, dan dukungan moral maupun material yang tiada

henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam penyelesaian Proposal ini.

8. Kepada Kakak tersayang yaitu Dessi Wulandari, S.Pd., yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta saran kepada penulis dalam penyelesaian Proposal ini.
9. Untuk teman-teman S1 Manajemen Angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa kepada penulis.
10. Seluruh karyawan Kantor Kecamatan Pinang yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis serta telah bersedia menjadi responden pada penelitian 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 proposal ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 22 Juni 2021



Elsa apriyanti

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	11
b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	12
c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18

c. Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	19
3. <i>Servant Leadership</i>	22
a. Pengertian <i>Servant Leadership</i>	22
b. Dimensi dan Indikator <i>Servant Leadership</i>	23
c. Karakteristik <i>Servant Leadership</i>	24
4. <i>Organizational Commitment</i>	26
a. Pengertian <i>Organizational Commitment</i>	26
b. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Commitment</i> ..	27
c. Faktor dan Indikator <i>Organizational commitment</i>	28
5. Motivasi Kerja.....	28
a. Pengertian Motivasi kerja	28
b. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja	29
c. Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja	30
6. Penelitian Terdahulu	31
B. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	38
1. Rerangka Konseptual	38
2. Pengembangan Hipotesis	39
a. Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i>	39
b. Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i>	40
c. Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Organizational Behavior</i>	41
d. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap <i>Organizational Commitment</i>	42
e. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	43
BAB III. METODE PENELITIAN	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian.....	44

C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	44
1. Definisi Variabel	45
a. Variabel Independen	45
b. Variabel dependen	45
c. Variabel Mediasi	45
2. Operasional Variabel	46
D. Skala Pengukuran	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi Penelitian	50
2. Sampel Penelitian	50
F. Teknik Pengumpulan Data	50
1. Instrumen Pengumpulan Data	50
2. Studi Pustaka	51
G. Metode Analisis Data	51
1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
a. <i>Convergent Validity & Discriminant validity</i>	52
b. <i>Composite reliability & Cronbach's alpha</i>	52
2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	53
a. <i>R-square</i>	53
b. <i>Q-square</i>	53
c. <i>Path coefficient</i> (Uji Hipotesis)	54
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Instansi	55
1. Profil Kecamatan Pinang, Tangerang	55
B. Statistik Deskriptif	58
1. Karakteristik Responden	58
a. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin	58
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	60

2. Karakteristik Variabel	61
a. Variabel <i>Servant Leadership</i>	61
b. Variabel Motivasi kerja	62
c. Variabel <i>Organizational Commitment</i>	63
d. Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	65
C. Hasil Uji Instrumen	67
1. Evaluasi <i>Measurement</i> (Outer Model)	67
a. <i>Convergent Validity</i>	67
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>).....	72
c. Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	75
d. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	76
2. <i>Pengujian Uji model struktural</i> (<i>Inner Model</i>)	77
a. Hasil <i>R-Square</i> (<i>Inner Model</i>)	77
b. Hasil Uji Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	78
c. <i>Predictive Relevance</i>	79
D. Pembahasan Hasil Penelitian	80
1. Pengaruh Motivasi kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	81
2. Pengaruh Motivasi kerja terhadap <i>Organizational Commitment</i>	81
3. Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	81
4. Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	82
5. Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i>	83
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	84
A. Simpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1.	Data Absensi Karyawan Kantor Kecamatan Pinang Bulan Januari-Maret 2021	4
Tabel 1.2.	Hasil Pra-Survey Karyawan	6
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1.	Operasional variabel <i>Servant Leadership</i>	46
Tabel 3.2.	Operasioal variabel Motivasi Kerja.....	47
Tabel 3.3.	Operasional variabel <i>Organizational Commitment</i>	47
Tabel 3.4.	Operasional variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	48
Tabel 3.5.	Instrumen Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 4.1.	Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2.	Usia Responden.....	59
Tabel 4.3.	Pendidikan Terakhir Responden	60
Tabel 4.4.	Lama Bekerja Responden.....	60
Tabel 4.5.	<i>Servant Leadership</i>	61
Tabel 4.6.	Motivasi Kerja.....	62
Tabel 4.7.	<i>Organizational Commitment</i>	64
Tabel 4.8.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	65
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	68
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	70
Tabel 4.11.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	71
Tabel 4.12.	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	72
Tabel 4.13.	Hasil uji <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterion)</i>	74
Tabel 4.14.	Hasil uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	75
Tabel 4.15.	Hasil uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	76
Tabel 4.16.	Hasil Uji nilai R-Square	77
Tabel 4.17.	Hasil Pengujian Hipotesis	78
Tabel 4.18.	Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i>	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1.	Rerangka Konseptual.....	38
Gambar 4.1.	Hasil Algoritma PLS	68
Gambar 4.2.	Hasil Algoritma (Modifikasi)	70
Gambar 4.3.	Hasil Algoritma (Modifikasi)	71
Gambar 4.4.	Hasil Uji Bootstrapping	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian	92
Lampiran 2.	Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 3.	Hasil Output SPSS 25	102
Lampiran 4.	Hasil Output PLS	106