

**PENGARUH *QUALITY ASSURANCE*, *ORGANIZATIONAL LEARNING*, *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) TERHADAP *ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* PADA LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK (LKSA) DI KOTA MAKASSAR - SULAWESI SELATAN.**

SKRIPSI



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Nama : KRISTIANTO SETIADY

NIM : 4311 6120 327

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA

2021

**PENGARUH *QUALITY ASSURANCE*, *ORGANIZATIONAL LEARNING*, *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) TERHADAP *ORGANIZATIONAL PERFORMANCE* PADA LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK (LKSA) DI KOTA MAKASSAR - SULAWESI SELATAN.**

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



**Nama : Kristianto Setiady**

**Nim : 43116120327**

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

**2021**

## SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kristianto Setiady

NIM : 43116120327

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Februari 2021

UNIVERSITAS  
MERCU BUA



Kristianto Setiady

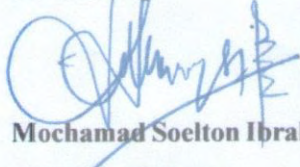
NIM. 43116120327

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Kristianto Setiady  
NIM : 43116120327  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Quality Assurance, Organizational Learning, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap *Organizational Performance*. Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) Kota Makassar–Sulawesi Selatan.  
Tanggal lulus ujian : 10 Februari 2021

Disahkan Oleh :

Pembimbing



**Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM.,  
CHRMP, Psikolog**

Tanggal : 15 Februari 2021

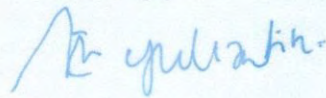
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.,**

Tanggal :

Ketua Penguji



**Dr. Tine Yuliantini, S.Par., MM**

Tanggal : 18 Februari 2021

Ketua Program Studi

SI Manajemen



**Dr. Daru Asih., M., Si**

Tanggal :

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Quality Assurance*, *Organizational Learning*, *Organizational Commitment*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Organizational Performance*. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif di Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) Kota Makassar – Sulawesi Selatan dengan sampel 41 responden. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM) dengan alat analisis Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan *Quality Assurance* berpengaruh positif (0,317) signifikan (0,001) terhadap *Organizational Performance*. *Organizational Learning* berpengaruh positif (0,460) signifikan (0,001) terhadap *Organizational Performance*. *Organizational Commitment* berpengaruh negatif (-0,447) signifikan (0,000) terhadap *Organizational Performance*. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif (0,358) signifikan (0,001) terhadap *Organizational Performance*.

**Kata Kunci :** *Quality Assurance*, *Organizational Learning*, *Organizational Commitment*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), *Organizational Performance*.



## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of Quality Assurance, Organizational Learning, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Organizational Performance. This research was conducted using a descriptive method in the The Child Social Welfare Institution at Makassar - South Sulawesi with sample of 41 respondents. The approach used in this research is Structural Equation Model (SEM) with Partial Least Square (PLS) analysis tool 3.0. The results showed that Quality Assurance has a positive (0,317) significant (0,001) effect on Organizational Performance. Organizational Learning has a positive (0,460) significant (0,001) effect on Organizational Performance. Organizational Commitment has a negative (-0,447) significant (0,000) effect on Organizational Performance. Organizational Citizenship Behavior (OCB) has a positive (0,358) significant (0,001) effect on Organizational Performance.*

**Keywords :** *Quality Assurance, Organizational Learning, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Organizational Performance.*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan hikmat dan kemampuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Quality Assurance, Organizational Learning, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap *Organizational Performance*. Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) Kota Makassar–Sulawesi Selatan”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi terlaksana berkat bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya, Bapak Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas

Mercu Buana.

4. Keluarga Tercinta yang telah memberikan semangat, bantuan doa dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh Pengurus Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) Kota Makassar-Sulawesi Selatan.
7. Teman-teman Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa.
8. Teman-teman SMA saya yang terus membantu dan telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini.

Jakarta, 10 Februari 2021

Kristianto Setiady



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah Penelitian.....</b>	<b>22</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>D. Kontribusi Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>24</b>
<b>A. Kajian Pustaka.....</b>	<b>24</b>
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	24
2. <i>Organizational Performance</i> (Kinerja Organisasi).....	29
3. <i>Quality Assurance</i> (Jaminan Mutu).....	31
4. <i>Organizational Learning</i> (Pembelajaran Organisasi).....	37
5. <i>Organizational Commitment</i> (Komitmen Organisasi) .....	39
6. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	44
<b>B. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>49</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>54</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>55</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
<b>A. Waktu dan Tempat Penelitian.....</b>	<b>59</b>
1. Waktu Penelitian.....	59
2. Tempat Penelitian .....	59
<b>B. Desain Penelitian.....</b>	<b>59</b>
<b>C. Definisi dan Operasional Variabel.....</b>	<b>60</b>

1. Definisi Variabel.....	60
2. Operasionalisasi Variabel.....	61
<b>D. Skala Pengukuran.....</b>	<b>65</b>
<b>E. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>66</b>
1. Populasi .....	66
2. Sampel .....	66
<b>F. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>67</b>
1. Cara Pengumpulan Data.....	67
2. Instrumen Pengumpulan Data .....	67
3. Jenis Data .....	67
<b>G. Metode Analisis Data.....</b>	<b>67</b>
1. Analisis Deskriptif.....	68
2. Deskripsi Responden .....	68
3. Deskripsi Jawaban/Kuesioner .....	68
<b>H. Partial Least Square (PLS).....</b>	<b>68</b>
1. Evaluasi Measurement Model ( <i>Outer Model</i> ).....	70
2. Evaluasi Structural Model ( <i>Inner Model</i> ).....	72
3. Pengujian Hipotesis .....	73
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>75</b>
<b>B. Analisis Deskriptif .....</b>	<b>76</b>
1. Karakteristik Responden.....	76
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	77
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	78
4) Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	78
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	79
1) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Quality Assurance</i> .....	79
2) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Organizational Learning</i> .....	80
3) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Organizational Commitment</i> .....	81
4) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	82
5) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Organizational Performance</i> .....	83

<b>C. Hasil Uji Kualitas Data .....</b>	<b>84</b>
1. Evaluasi Measurement (Outer Model) .....	84
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	92
<b>D. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>95</b>
1. Pengaruh <i>Quality Assurance</i> berpengaruh terhadap <i>Organizational Performance</i> .....	95
2. Pengaruh <i>Organizational Learning</i> berpengaruh terhadap <i>Organizational Performance</i> .....	96
3. Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> berpengaruh terhadap <i>Organizational Performance</i> .....	96
4. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh terhadap <i>Organizational Performance</i> .....	97
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>99</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>99</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>100</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak di Kota Makassar-Sulawesi Selatan.....	9
Tabel 1. 2 Hasil Pra-survei Variabel <i>Organizational Performance</i> .....	15
Tabel 1. 3 Hasil Pra-survei Variabel <i>Quality Assurance</i> .....	17
Tabel 1. 4 Hasil Pra-survei Variabel <i>Organizational Learning</i> .....	19
Tabel 1. 5 Hasil Pra-survei Variabel <i>Organizational Commitment</i> .....	20
Tabel 1. 6 Hasil Pra-survei Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	21
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Performance</i> .....	62
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel <i>Quality Assurance</i> .....	63
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Learning</i> .....	63
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Commitment</i> .....	64
Tabel 3. 5 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	64
Tabel 3. 6 Skala Likert.....	65
Tabel 3. 7 Rule of Thumb Uji Validitas <i>Convergent</i> dan <i>Discriminant</i> .....	71
Tabel 3. 8 Rule of Thumb Uji Reabilitas Konstruk.....	72
Tabel 3. 9 Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural.....	73
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	78
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	78
Tabel 4. 5 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Quality Assurance</i> .....	80
Tabel 4. 6 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Learning</i> .....	80
Tabel 4. 7 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Commitment</i> .....	81
Tabel 4. 8 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	82
Tabel 4. 9 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Performance</i> .....	83

Tabel 4. 10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	85
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi) .....	87
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross loadings</i> ) .....	89
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian AVE .....	90
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Lacker Criterion</i> ) .....	91
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian <i>Composite Reability</i> .....	92
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	92
Tabel 4. 17 Nilai R <sup>2</sup> Variabel Endogen .....	93
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis .....	94



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah LKS yang Tersebar di Indonesia.....	5
Gambar 1. 2 Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak Terakreditasi oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS.....	86
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi) .....	88
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	95



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner .....	106
2	Hasil Kuesioner.....	113
3	Analisa Deskriptif .....	118
4	Hasil Uji Kualitas Data .....	123

