

**PENGARUH ORGANIZATIONAL LEARNING,  
ORGANIZATIONAL CULTURAL DAN  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
TERHADAP ORGANIZATIONAL PERFORMANCE PADA  
LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) DI  
KABUPATEN KOTA TANGERANG BANTEN**

**SKRIPSI**



**Nama : Suhaerudin**

**Nim : 43117010245**

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

**2021**

## SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang benanda tangan dibawah ini:

Nama : Suhaerudin

NIM : 43117010245

Program Studi : Manajemen SI

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, Juni 2021



Suhaerudin

NIM. 43117010245

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Suhaerudin  
NIM 43117010245  
Program Studi S1 Manajemen  
Judul Skripsi PENGARUH ORGANIZATIONAL LEARNING, ORGANIZATIONAL CULTURAL DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP ORGANIZATIONAL PERFORMANCE PADA LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) DI KABUPATEN KOTA TANGERANG BANTEN  
Tanggal Sidang 2 September 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 09210452



Please Scan QRCode to Verify

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Organizational Learning*, *Organizational Cultural* dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Terhadap *Organizational Performance* Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) di Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang, Banten. Responden pada penelitian ini adalah ketua dan wakil ketua Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) di Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang, Banten. Penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah *structural equation modeling (SEM-PLS)*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa populasi sampel jenuh 1) *Organizational Learning* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap *Organizational Performance*, 2) *Organizational Cultural* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap *Organizational Performance*, 3) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap *Organizational Performance*, Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) di Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang, Banten. Adapun kegunaan dari penelitian yang dilakukan ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu 1) Bahan masukan bagi Lembaga Kesejahteraan sosial (LKS) agar lebih memperhatikan pembinaan terhadap asuhan (Anak dan Lanjut Usia). 2) Kontribusi Praktis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan dalam perusahaan dalam mengambil keputusan-keputusan yang berkaitan dengan *Organizational Learning*, *Organizational Cultural*, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap *Organizational Performance*, sehingga diharapkan produktivitas di Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) semakin meningkat.

**Kata kunci:** *Organizational Learning, Organizational Cultural, Organizational Citizenship Behaviour, Organizational Performance*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Organizational Learning, Organizational Cultural and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Organizational Performance at Social Welfare Institutions (LKS) in Tangerang City and Tangerang Regency, Banten. Respondents in this study were the chairman and vice chairman of the Social Welfare Institutions (LKS) in Tangerang City and Tangerang Regency, Banten. This research was conducted on 30 respondents using a quantitative approach. The data analysis method used is structural equation modeling (SEM-PLS). The results of this study prove that the sample population is saturated 1) Organizational Learning Has a Positive and Significant Influence on Organizational Performance, 2) Organizational Culture Has a Positive and Significant Influence on Organizational Performance, 3) Organizational Citizenship Behavior (OCB) Has a Positive and Significant Influence on Organizational Performance , at Social Welfare Institutions (LKS) in Tangerang City and Tangerang Regency, Banten. The usefulness of this research is divided into two parts, namely 1) Input material for Social Welfare Institutions (LKS) to pay more attention to fostering care (Children and Elderly). 2) Practical Contribution The results of this study are expected to provide benefits and serve as consideration for companies in making decisions related to Organizational Learning, Organizational Culture, and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Organizational Performance, so that productivity is expected in Social Welfare Institutions. (LKS) is increasing.*

**Keywords:** *Organizational Learning, Organizational Cultural, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Performance*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Organizational Learning, Organizational Cultural Dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Organizational Performance Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Di Kabupaten Dan Kota Tangerang Banten*”**. 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 Allah SWT 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. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Sonny Indarjaya, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua, Ibu serta Ayah tercinta, yang telah memberikan dukungan baik dukungan material maupun moral, berkat perjuangan orangtua penulis termotivasi untuk terus menimba ilmu.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh Pengasuh Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Kabupaten Dan Kota Tangerang Banten.
7. Teman-teman Manajemen angkatan 2017 yang 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, September 2021

**Suhaerudin**

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Kontribusi Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>16</b>
A. Kajian Pustaka .....	16
1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
a) Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
b) Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
c) Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	20
2. Organizational Learning.....	21
a.) Pengertian Organizational Learning.....	21
b) Dimensi dan indikator <i>Organizational Learning</i> .....	22
c) Fungsi Pembelajaran Organisasi .....	24
3. Organizational Cultural .....	25
a). Pengertian Organizational Cultural.....	25
b. Indikator Organizational Cultural .....	26
c. Fungsi Organizational Cultural .....	27
d) Karakteristik <i>Organizational Cultural</i> .....	27
e) Faktor- Faktor yang mempengaruhi Organizational Cultural .....	28



4. Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	30
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	30
b. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	31
c. Motif Organizational Citizenship Behavior .....	32
d. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	33
e. Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior.....	33
5. Organizational Performance .....	35
a. Pengertian <i>Organizational Performance</i> .....	35
b. Indikator dan Dimensi <i>Organizational Performance</i> (kinerja organisasi).....	36
c. Aspek <i>Organizational Performance</i> (kinerja organisasi).....	37
e. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Organizational Performance (Kinerja Organisasi) .....	38
B. Penelitian Terdahulu .....	40
C. Kerangka Pemikiran .....	45
D. Hipotesis .....	47
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	50
1. Waktu Penelitian .....	50
2. Tempat Penelitian .....	50
B. Desain Penelitian .....	50
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	51
1. Definisi Variabel .....	51
2. Operasionalisasi Variabel.....	52
D. Skala Pengukuran .....	57
E. Populasi dan Sampel .....	58
1. Populasi .....	58
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	58
F. Teknik Pengumpulan Data .....	59
1. Cara Pengumpulan Data .....	59
2. Instrumen Pengumpulan Data .....	59
3. Jenis Data .....	59
G. Metode Analisis Data .....	60
1. Analisis Deskriptif .....	60
2. Deskripsi Responden .....	60

3. Deskripsi Jawaban/Kuesioner .....	60
H. Partial Least Square (PLS) .....	61
1. Evaluasi Measurement Model (Outer Model).....	62
2. Evaluasi Structural Model (Inner Model).....	64
3. Pengujian Hipotesis .....	66
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	67
B. Analisis Deskriptif .....	68
1. Karakteristik Responden .....	68
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
1) Usia Saat Ini .....	69
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	70
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	71
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	71
1) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Organizational Learning</i> .....	72
2) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Organizational Cultural</i> .....	73
3) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	76
4) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Organizational Performance</i> .....	77
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	79
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	79
a. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	79
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma PLS .....	82
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> .....	85
c. Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	88
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model) .....	89
a. Hasil Pengujian Nilai R-square .....	89
b. Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i> .....	90
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	91
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
1. Pengaruh <i>Organizational Learning</i> terhadap <i>Organizational Performance</i> .....	93
2. Pengaruh <i>Organizational Cultural</i> terhadap <i>Organizational Performance</i> .....	94
3. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap <i>Organizational</i> <i>Performance</i> .....	95

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> LKSA dan LKSLU yang dibahas oleh penulis pada karya tulis ini berada di Wilayah Provinsi Banten Kabupaten Dan Kota Tangerang yaitu sebagai berikut.....	7
<b>Tabel 1. 2</b> Hasil Pra-survai kinerja Organisasi (Organizational Performance) .....	9
<b>Tabel 1. 3</b> Hasil Pra-survai <i>Organizational Learning</i> .....	10
<b>Tabel 1. 4</b> Hasil Pra-survai <i>Organizational cultural</i> .....	11
<b>Tabel 1. 5</b> Hasil Pra-survai <i>Organizational citizenship bahaviour</i> OCB .....	13
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	40
<b>Tabel 3. 1</b> Oprasionalisasi Variabel <i>Organizational Learning</i> .....	52
<b>Tabel 3. 2</b> Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Cultural</i> .....	54
<b>Tabel 3. 3</b> Operasionalisasi Variabel <i>Organizational citizenship bahaviour</i> .....	55
<b>Tabel 3. 4</b> Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Performance</i> .....	56
<b>Tabel 3. 5</b> Sekala Likert.....	57
<b>Tabel 3. 6</b> <i>Rule of Thumb</i> Uji Validitas <i>Convergent</i> dan <i>Discriminant</i> .....	63
<b>Tabel 3. 7</b> <i>Rule of Thumb</i> Uji Reliabilitas <i>Konstruk</i> .....	64
<b>Tabel 3. 8</b> <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural .....	65
<b>Tabel 4. 1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
<b>Tabel 4. 2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini.....	70
<b>Tabel 4. 3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	70
<b>Tabel 4. 4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	71
<b>Tabel 4. 5</b> Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Organizational Learning.....	72
<b>Tabel 4. 6</b> Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Organizational Cultural .....	73
<b>Tabel 4. 7</b> Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Organizational Citizenship Behaviour .....	76
<b>Tabel 4. 8</b> Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Organizational Performance.....	78
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil pengujian Convergent Validity .....	80
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil pengujian Convergent Validity (modifikasi) .....	83

<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i> .....	85
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Pengujian AVE .....	87
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i> .	88
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Pengujian Composite Reliability & Cronbach's Alpha.....	89
<b>Tabel 4. 15</b> Nilai $R^2$ Variabel Endogen.....	90
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Pengujian Hipotesis .....	91

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Jumlah LKS yang Tersebar di Indonesia .....	5
<b>Gambar 1. 2</b> Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak Terakreditasi oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia.....	6
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	46
<b>Gambar 4. 1</b> Hasil Algoritma PLS .....	82
<b>Gambar 4. 2</b> Hasil Algoritma PLS (modifikasi) .....	84
<b>Gambar 4. 3</b> Hasil Uji Bootstrapping .....	92