

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, *ORGANIZATIONAL
COMMITMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) DAN DAMPAKNYA PADA *TURNOVER INTENTION*
DI PT. OMNI LUMINS CEMERLANG JAKARTA**

SKRIPSI



Nama : Shella Selviana

NIM : 43116120360

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

2021

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL
COMMITMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR (OCB) DAN DAMPAKNYA PADA TURNOVER INTENTION***
DI PT. OMNI LUMINS CEMERLANG JAKARTA

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



Nama : **Shella Selviana**
NIM : **43116120360**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shella Selviana

Nim : 43116120360

Program Studi : SI Manajemen

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, 24 November 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Shella Selviana

NIM : 43116120360

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shella Selviana
NIM : 43116120360
ProgramStudi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Servant Leadership, Organizational Commitment*
Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan
Turnover Intention Di PT. Omni Lumins Cemerlang Jakarta
Tanggal Sidang : 24 November 2021

Disahkan Oleh :
Pembimbing

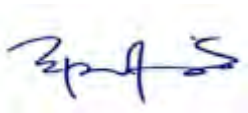


Mochamad Soelton, S.Psi, MM, CHRMP, Psikolog

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
S1Manajemen

Ketua Program Studi



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Servant Leadership*, *Organizational Commitment*, terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Turnover Intention* di PT. Omni Lumins Cemerlang Jakarta. Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan populasi penelitian ini terdiri dari karyawan PT. Omni Lumins Cemerlang Jakarta dengan jumlah populasi 55 karyawan dan sampel 15 responden dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik sampel jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey. Dalam metode analisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) dengan analisis Smart PLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB), *Servant Leadership* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*, *Organizational Commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), *Organizational Commitment* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Kata Kunci: *Servant Leadership*, *Organizational Commitment*, *Organizational Citizenship Behavior*, *Turnover Intention*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This writing aims to examine and analyze the effect of Servant Leadership, Organizational Commitment, on Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Turnover Intention at PT. Omni Lumins Brilliant Jakarta. The research was conducted through the distribution of questionnaires and the population of this study consisted of employees of PT. Omni Lumins Cemerlang Jakarta with a population of 55 employees and a sample of 15 respondents with a quantitative approach. Determination of sample size using a saturated sample technique that is taking the entire population. Methods of data collection using the survey method. In the method of analysis using the Structural Equation Model (SEM) approach with Smart PLS 3.0 analysis. The results of this study indicate that Servant Leadership has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB), Servant Leadership has a negative and significant effect on Turnover Intention, Organizational Commitment has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB), Organizational Commitment has a negative and significant impact on Turnover Intention.

Keywords: Servant Leadership, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Turnover Intention



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Servant Leadership, Commitment Organizational* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Dampaknya Pada *Turnover Intention*” di PT. Omni Lumins Cemerlang Jakarta**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 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 M. 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 ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaja, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Catur Widayati, SE, MM, Dr., SE, MM selaku dosen metodologi penelitian yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat

pengetahuan dan nasehat- nasehat yang bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya
6. PT Omni Lumins Cemerlang yang telah memperbolehkan saya untuk membuat penelitian ditempat perusahaan ini.
7. Teristimewa, kedua orang tua, Mama serta Bapak tercinta, yang telah memberikan dukungan baik dukungan, berkat perjuangan orangtua penulis yang menginspirasi untuk terus menimba ilmu.
8. Untuk teman-teman manajemen angkatan 2016 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 mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini.

Jakarta, 17 Juni 2021



Shella Selviana

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2. <i>Servant Leadership</i>	15
3. Komitmen Organisasi (<i>Organizational Commitment</i>).....	21
4. <i>Organizational Citizenship Behaviors</i>	24
5. Intensitas Keluar (<i>Turnover Intention</i>)	26

	B. Penelitian Terdahulu	28
	C. Skema Kerangka Konseptual	34
	D. Hipotesis	35
BAB III	METODELOGI PENELITIAN	41
	A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
	B. Desain Penelitian.....	41
	C. Defenisi dan Operasionalisasi Variabel	41
	1. Definisi Variabel.....	42
	2. Operasionalisasi Variabel	42
	3. Skala Pengukuran Variabel.....	48
	D. Populasi dan Sampel.....	49
	1. Populasi.....	49
	2. Sampel	49
	E. Metode Pengumpulan Data	50
	F. Metode Analisis Data.....	51
	1. Analisis Deskriptif	51
	2. Uji Instrumen	52
	3. <i>Partial Least Square (PLS)– Structural</i> <i>Equation Modeling (PLS-SEM)</i>	53
	4. Pengujian Hipotesis	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	57
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	57
	B. Analisis Deskriptif	59

1. Karakteristik Responden.....	59
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	62
C. Hasil Uji Kualitas Data	69
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	69
D. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	77
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
A. Simpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data <i>Turnover</i> Karyawan PT. Omni Lumins Cemerlang periode Jan 2020 – Des 2020	4
1.2	Hasil <i>Pra Survey</i> karyawan PT. Omni Lumins Cemerlang	6
2.1	Penelitian Terdahulu	28
3.1	Definisi Operasionalisasi Variabel <i>Servant Leadership</i>	43
3.2	Definisi Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Commitment</i>	45
3.3	Definisi Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	46
3.4	Definisi Operasionalisasi Variabel <i>Turnover Intention</i>	48
3.5	Tabel Skala Variabel	49
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	60
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	62
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Servant Leadership</i>	63
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Organizational Commitment</i>	64
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	65
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Turnover Intention</i>	68

4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	69
4.10	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi)	72
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross loadings</i>)	74
4.12	Hasil Pengujian AVE	76
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Lacker Criterium</i>)	76
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	77
4.15	Nilai R^2 Variabel Endogen	78
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual (Model Hubungan Variabel)	35
4.1	Kegunaan Produk	58
4.2	Hasil Algoritma PLS	71
4.3	Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	73
4.4	Hasil Uji Bootstrapping	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Izin Penelitian	95
2	Kuesioner Penelitaian	96
3	Hasil Kuesioner	100
4	Hasil Output PLS	107

