

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI,
ORGANIZATIONAL CHITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB), DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *RESISTANCE TO
CHANGE***

(Studi pada MOR store PT. MORADI OT group)

SKRIPSI



Nama : Dedi Setiawan

NIM : 43114120061

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2019

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI,
ORGANIZATIONAL CHITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB), DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *RESISTANCE TO
CHANGE***

(Studi pada MOR store PT. MORADI OT group)

SKRIPSI

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



Nama : Dedi Setiawan

NIM : 43114120061

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2019

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dedi Setiawan
Nim : 43114120061
Program Studi : S1 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Oktober 2019


Dedi Setiawan



NIM : 43114120061

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dedi Setiawan
NIM : 43114120061
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, *Organizational Chitizenship Behavior* (OCB), Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Resistance To Change*


Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Ketua Penguji



Dr. Rina Astini.,SE., MM.

Tanggal : 24/10 2019

Dr. Dewi Nusraningrum.,M.Si

Tanggal : 24.10.2019

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis



Dr. Harnovinsyah Ak., M.Si., CA

Tanggal :

Ketua Program Studi

S-1 Manajemen,



Dudi Permana., Ph.D.

Tanggal : 24/10 2019

ABSTRACT

This study was to determine the effect of perceived organizational support, organizational citizenship behavior (OCB) and organizational commitment to resistance to change (case study in PT. MORADI OT group's MOR store). The object of this research is all employees who work at the MOR store. conducted on 155 respondents using quantitative descriptive approach. Therefore, the data analysis used is statistical analysis using SEM (Structural Equation Model). The results of this study indicate that partially, the variable perceived organizational support and organizational citizenship behavior (OCB) variables have a positive and significant effect on resistance to change in MOR stores, while the organizational commitment variable has no significant effect. This is evidenced from the results of the structural model fit test (T test) showing the significant value of the two independent variables that support the hypothesis.

Keywords: perceived organizational support, organizational sensitivity behavior (OCB), organizational commitment, resistance to change.



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi, *organizational citizenship behavior* (OCB) dan komitmen organisasi terhadap *resistance to change* (studi kasus pada MOR store PT. MORADI OT group). Objek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di MOR store dilakukan terhadap 155 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Model*). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel persepsi dukungan organisasi dan variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *resistance to change* di MOR store, sedangkan variabel komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji kecocokan model struktural (uji T) menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesa.

Kata Kunci: persepsi dukungan organisasi, *organizational citizenship behavior* (OCB), komitmen organisasi, *resistance to change*.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memeberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Komitmen Organisasi terhadap *Resistance to change* (studi kasus pada karyawan MOR store PT. Moradi, Orang Tua group)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Faklutas 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. Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangatberarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr.Rina Astini, SE.,MM.,CPM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-naschat yang sangat bermanfaat telah yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuasaan 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, M.S selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Tine Yuliantini, S.Par., MM selaku Sekretaris 1 program studi manajemen S1 Universitas Mercu buana
 5. Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE, MM, CHRMP selaku Sekretaris 2 Program studi manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
 6. Ibu Dr. Rina Astini.,SE., MM., CPM selaku dosen Pembimbing peneliti yang telah memberikan arahan, kritik, saran, waktu dan motivasi.
 7. Seluruh Dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
 8. Seluruh karyawan PT. MORADI, OT grup, yang telah membantu dan memberikan banyak waktunya untuk mengisi kuisioner.
 9. Kedua orang tua tercinta, kakak, adik-adik, serta keluarga besar saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral
 10. Teman seperjuangan yang saling membantu dan memberikan motivasi dalam menyusun skripsi ini, Zenal Mutakin, Oban Robandi SE, Candra, Adelia safitri
- 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. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Februari 2019

Dedi Setiawan

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| ABSTRACT | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. LATAR BELAKANG MASALAH | 1 |
| B. RUMUSAN MASALAH | 11 |
| C. TUJUAN PENELITIAN..... | 11 |
| D. KONTRIBUSI PENELITIAN | 11 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL | |
| DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 13 |
| A. KAJIAN PUSTAKA | 13 |
| 1. Manajemen Sumber Daya Manusia | 13 |
| 2. Pengertian <i>Resistance to Change</i> | 14 |
| 3. Persepsi Dukungan Organisasi..... | 27 |
| a. Pengertian Persepsi | 27 |
| b. Persepsi Dukungan Organisasi..... | 28 |
| c. Aspek Yang Mempengaruhi Persepsi..... | 30 |
| d. Dampak Dari Persepsi | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 4. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> | 34 |
| a. Pengertian (<i>OCB</i>) | 34 |
| b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi (<i>OCB</i>)..... | 35 |
| c. Dimensi Dan Indikator (<i>OCB</i>) | 36 |
| 5. Komitmen Organisasional | 38 |
| a. Pengertian Komitmen Organisasi | 34 |
| b. Manfaat Komitmen Organisasi | 39 |
| c. Dimensi Komitme Organisasi | 41 |
| B. PENELITIAN TERDAHULU | 41 |
| C. RERANGKA PEMIKIRAN | 45 |
| a. Pengaruh Persepsi Terhadap (<i>RTC</i>) | 45 |
| b. Pengaruh (<i>OCB</i>)Terhadp (<i>RTC</i>)..... | 46 |
| c. Pengaruh Komitmen Terhadap (<i>RTC</i>) | 47 |
| D. PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 48 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 50 |
| A. WAKTU DAN 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. Sample Dan Metode Pengambilan Sampel | 58 |
| F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA..... | 59 |
| G. METODE ANALISIS DATA..... | 59 |
| 1. SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)..... | 59 |
| 2. Tahap – Tahap Dalam SEM..... | 61 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 68 |
| A. | GAMBARAN UMUM | 68 |
| B. | UJI STATISTIK DESKRIFTIF..... | 68 |
| 1. | Karakteristik Responden | 68 |
| a. | Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin..... | 68 |
| b. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 69 |
| c. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 70 |
| d. | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja..... | 71 |
| 2. | Analisis Deskriptif Variabel..... | 72 |
| a. | Variabel Dukungan Organisasi..... | 72 |
| b. | Variabel (<i>OCB</i>) | 74 |
| c. | Variabel Komitmen Organisasi | 76 |
| d. | Variabel <i>Resistance To Change</i> | 78 |
| C. | METODE ANALISIS DATA PLS..... | 79 |
| 1. | <i>Evaluasi Measurement (Outer Model)</i> | 79 |
| a. | Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian | 79 |
| b. | Uji Validitas dan Realibilitas Persepsi Dukungan Org .. | 81 |
| c. | Uji Validitas dan Realibilitas (<i>OCB</i>)..... | 83 |
| d. | Uji Validitas & Reliabilities Komitmen Organisasi..... | 87 |
| e. | Uji Validitas dan Reliabilitas RTC | 89 |
| f. | Uji Kecocokan Keseluruhan Mode, pengukuran..... | 92 |
| g. | Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T) | 95 |
| h. | Pengujian Hipotesis Penelitian | 97 |
| D. | ANALISIS HASIL PENELITIAN | 98 |
| 1. | Analisis Variabel Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Resistance To Change</i> | 99 |
| 2. | Analisis <i>Variabel Organizational Citizenship Behavior</i> <i>Terhadap RTC</i> | 100 |
| 3. | Analisis Variabel Komitmen Organisasi terhadap <i>Resistance To</i> <i>Change</i> | 100 |

| | | |
|-----------------------------|---------------------------------|------------|
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | 102 |
| | A. SIMPULAN..... | 102 |
| | B. SARAN..... | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 105 |
| LAMPIRAN | | 108 |



DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan | Halaman |
|------|--|---------|
| 1. | Lembar Hasil Pra Survey <i>Resistance To Change</i> | 8 |
| 2. | Penelitian Terdahulu | 41 |
| 3.2 | Operasional Variabel <i>Resistensi To Change</i> | 52 |
| 3.3 | Operasional Variabel Persepsi Dukungan Organisasi..... | 53 |
| 4.4 | Operasional Variabel <i>Organizational Chitizenship Behavior</i> | 54 |
| 4.6 | Operasional Variabel Komitmen Organisasi..... | 56 |
| 4.5 | Skala Likert | 58 |
| 4.4 | <i>Goodness Of Fit Index</i> | 65 |
| 4.7 | Uji Validitas Variabel <i>Resistance To Change</i> | 80 |
| 4.8 | Uji Validitas Variabel Persepsi Dukungan Organisasi | 81 |
| 4.9 | Uji Validitas <i>Organizational Chitizenship Behavior</i> | 84 |
| 4.10 | Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi | 87 |
| 4.12 | Hasil Uji Kecocokan <i>Measurement Model</i> Penelitian | 93 |
| 4.14 | Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian | 98 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

| Keterangan | Halaman |
|---|----------------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 109 |
| Lampiran 2 Tabulasi Rekap Kuesioner | 112 |
| Lampiran 3 Deskripsi Jawaban Kuesioner..... | 115 |
| Lampiran 4 Hasil Analisis SEM..... | 117 |

