

**PENGARUH *LEADER MEMBER EXCHANGE* DAN  
*ORGANITATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP  
KINERJA KERJA**

**(Studi pada Karyawan Magang PT. Bank Central Asia,Tbk)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Debbie Andini**

**NIM : 43112120052**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Debbie Andini

Nim : 43112120052

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya 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.

MERCU BUANA

Jakarta, 29 Agustus 2017



**DEBBIE ANDINI**

**NIM : 43112120052**


## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Debbie Andini  
Nim : 43112120052  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Leader Member Exchange* dan  
*Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja  
Kerja (Studi pada Karyawan Magang PT. Bank Central  
Asia, Tbk )  
Tanggal Lulus Ujian : 12 September 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji



**Mafizatun Nurhayati. SE., MM**

Tanggal : 16/9/2017

**Tri Wahyono. SE., MM**

Tanggal : 16-9-2017

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,



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

Tanggal : 18/9/2017

**Dudi Permana., MM, Ph.D**

Tanggal : 16/9-2017 .

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *Leader Member Exchange* dan *Organitational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Kerja ( Studi pada karyawan magang PT. Bank Central Asia,Tbk)**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

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 sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Mafizatun Nurhayati,SE.MM 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, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan ALLAH SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua Subianto dan Dwi Ningsih serta ketiga adik Monik,Nia,Nailah yang selalu memberikan dukungan dan doa.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana

3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana., MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Bapak M.Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Yuddie firmansyah teman tercinta yang selalu menemani dan mendukung penulis dalam proses pembuatan skripsi
8. Teman-teman seperjuangan Dadan, Wahyuni, sintia yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Dan tidak lupa terimakasih untuk seluruh teman-teman dengan generasi 212 yang bersama-sama dari awal masuk Universitas Mercubuana.
9. Seluruh Karyawan PT. Bank Central Asia,Tbk cabang Tanah Abang yang telah membantu memberikan izin cuti agar skripsi cepat selesai. Terimakasih buat kebaikan dan dukungan kalian kepada penulis dalam melancarkan proses pengerjaan skripsi.
10. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
11. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas segala dukungan dan doanya.

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 menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penuli mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 29 Agustus 2017

Penulis,

Debbie Andini



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka	
1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2. Kepemimpinan .....	15
a. Pengertian kepemimpinan .....	15
b. Teori kepemimpinan .....	15
c. Gaya Kepemimpinan .....	17
3. <i>Leader member exchange</i> .....	19
a. Pengertian <i>Leader member exchange</i> .....	19
b. Faktor-faktor <i>Leader member exchange</i> .....	20
c. Dimensi <i>Leader member exchange</i> .....	21

4. <i>Organizational citizenship behavior</i> .....	23
a. Pengertian Organizational Citizenship behavior .....	23
b. Dimensi Organizational Citizenship Behavior .....	23
5. Kinerja Karyawan .....	25
a. Pengertian Kinerja <u>Karyawan</u> .....	25
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	26
c. Dimensi Kinerja karyawan .....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis .....	34
1. Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	34
2. Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> Terhadap kinerja kerja .....	35
3. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja kerja .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
B. Desain Penelitian .....	37
C. Definisi dan Oprasionalisasi Variabel .....	38
1. Definisi Variabel .....	38
2. Oprasionalisasi Variabel .....	44
D. Skala Pengukuran Variabel .....	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	48
1. Populasi Penelitian .....	48
2. Sampel Penelitian .....	48
F. Teknik Pengumpulan Data .....	48
G. Metode Analisis Data .....	49
1. Statistik Deskriptif Variabel .....	49
2. Partical least square .....	49



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	54
B. Karakteristik responden .....	55
1. Jenis kelamin .....	55
2. Usia .....	55
3. Pendidikan Formal terakhir .....	56
4. Masa Kerja .....	57
C. Deskripsi Variabel .....	57
1. Leader Member Exchange .....	58
2. Organitational Citizenhsip Behavior .....	59
3. Kinerja Karyawan .....	60
D. Metode Analisis data .....	61
1. Evaluasi Measurement Model (Outer Model) .....	61
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis .....	69
E. Pembahasan .....	74

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	75
B. Saran .....	75

DAFTAR PUSTAKA .....	77
----------------------	----

LAMPIRAN .....	79
----------------	----

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
1.1	Tabel Hasil penilaian divisi operasional PT. Bank Central Asia,Tbk ....	4
1.2	Tabel Data Penilaian Karyawan .....	6
1.3	Tabel Data Karyawan Magang yang ikut test .....	7
1.4	Tabel data Kaizen .....	8
3.1	Tabel Operasionalisasi Variable Leader Member Exchange .....	44
3.2	Tabel Operasionalisasi Variabel <i>Organitatioanl Citizenship Behavior</i> .	45
3.3	Tabel Operasionalisasi Variabel Kinerja Kerja .....	46
3.4	Tabel Skala Pengukuran Likert .....	47
4.1	Tabel Jenis Kelamin Responden .....	55
4.2	Usia Responden .....	55
4.3	Pendidikan Formal Terakhir Responden .....	56
4.4	Masa kerja Responden .....	57
4.5	Karakteristik Kuesioner Variabel <i>Leader Member Exchange</i> .....	58
4.6	Karakteristik Kuesioner Variabel <i>Organitatioanl Citizenship Behavior</i> .	59
4.7	Karakteristik Kuesioner Variabel Kinerja Kerja Karyawan .....	60
4.8	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	62
4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> ( modifikasi) .....	64
4.10	Hasil pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross Loadings</i> ) .....	66
4.11	Hasil pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	68
4.12	Hasil pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	68
4.13	Nilai $R^2$ Variabel endogen .....	70
4.14	Hasil pengujian Hipotesis .....	71

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Hal
2.1	Model Rerangka Konseptual .....	36
4.1	Nilai <i>Loading Factor</i> .....	63
4.2	Nilai <i>Loading Factor</i> (modifikasi) .....	65
4.3	Hasil Uji Bootstrapping .....	72



## LAMPIRAN

No	Keterangan	Hal
Lampiran 1	Kuesioner .....	79
Lampiran 2	Jawaban Responden .....	82
Lampiran 3	Karakteristik Responden .....	85
Lampiran 4	Hasil Statistik Deskriptif .....	86
Lampiran 5	Hasil uji Reabilitas .....	87
Lampiran 6	Hasil Hipotesis .....	88



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA