

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, KEPUASAN KERJA
DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
(Studi pada PT. Triple One Global Cabang Jakarta)**

SKRIPSI



**Nama: Muhammad Royan Febrianto
NIM : 43116110309**

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

JAKARTA

2020

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP*, KEPUASAN KERJA
DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)**

(Studi pada PT. Triple One Global Cabang Jakarta)

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama: Muhammad Royan Febrianto

NIM : 43116110309

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

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Royan Febrianto

NIM : 43116110309

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Februari 2021



Muhammad Royan Febrianto

NIM : 43116110309

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Royan Febrianto
NIM : 43116110309
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Servant Leadership*, Kepuasan Kerja, dan *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi PT. Triple One Global Cabang Jakarta)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh :

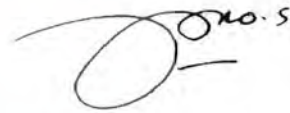
Pembimbing



Dr. Catur Widayati, SE, MM
Tanggal : 11 Januari 2021



Ketua Penguji



Ir. R. Joko Sugiharjo, MM
Tanggal : 11 Januari 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS
Tanggal : 16 Februari 2021

Ketua Program Studi
S1 Manajemen

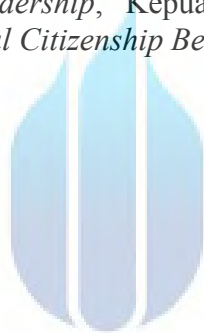


Dr. Daru Asih., M.Si
Tanggal : 16 Februari 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *servant leadership*, kepuasan kerja, dan *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan PT. Triple One Global. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah PT. Triple One Global sebanyak 80 responden. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS 3.3.2. Hasil penelitian menunjukkan *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*. *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Kata kunci : *Servant Leadership*, Kepuasan kerja, *Quality of Work Life*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of servant leadership, job satisfaction, and quality of work life on organizational citizenship behavior (OCB) among employees of PT. Triple One Global. The research method used in this research is descriptive method. The object of this research is PT. Triple One Global as many as 80 respondents. The approach used in this research is the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLS 3.3.2 analysis tool. The results showed that servant leadership had a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB). Job satisfaction has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB). Quality of work life has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (OCB).

Keywords: Servent Leadership, Job Satisfaction, Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior (OCB)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Azza Wa Jalla atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *Servant Leadership*, Kepuasan kerja, dan *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) studi pada PT. Triple One Global**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ini berterima kasih pada pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Catur Widayati, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya., dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
7. Para jajaran manajemen PT. Triple One Global yang telah bersedia menjadi responden penelitian ini.
8. Dan seluruh teman-teman FEB Mercu Buana Angkatan 2016 khususnya di whatsapp group, “Team Julid”, “Isi KRS”, “KK Manajemen 2016”, “OSIS SMK PGRI 35”. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
9. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutka satu-persatu yang telah membantu dan memotivasi penulisan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca dan penelitian selanjutnya.

Jakarta, 28 September 2020

Muhammad Royan Febrianto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN 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
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRIAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
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) Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	20
a) Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	20
b) Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	20
c) Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	21
d) Dimensi dan indikator <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	21

3.	<i>Servant Leadership</i>	23
a)	Pengertian <i>Servant Leadership</i>	23
b)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Servant Leadership</i>	23
c)	Dimensi <i>Servant Leadership</i>	24
d)	Indikator <i>Servant Leadership</i>	25
4.	Kepuasan kerja	30
a)	Pengertian Kepuasan kerja	30
b)	Teori Kepuasan Kerja	31
c)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	31
d)	Dampak Kepuasan Kerja Karyawan	32
e)	Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja	33
5.	<i>Quality of Work Life</i>	35
a)	Pengertian <i>Quality of Work Life</i>	35
b)	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Quality of Work Life</i>	36
c)	Manfaat <i>Quality of Work Life</i>	37
d)	Dimensi dan Indikator <i>Quality of Work Life</i>	39
B.	Penelitian Terdahulu	41
C.	Rerangka Konseptual	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		48
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	48
A.	Desain Penelitian	48
B.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	49
1.	Definisi Variabel	49
2.	Operasional Variabel	50
D.	Skala Pengukuran Variabel	54
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	55
1.	Populasi Penelitian	55
2.	Sampel Penelitian	55
F.	Metode Pengumpulan Data	56
G.	Metode Analisis Data	57
1.	Analisa Statistik Deskriptif	57

a) Deskripsi Responden	57
b) Deskripsi Variabel	57
2. Uji Instrumen	58
a) Uji Validitas	58
3. Analisis <i>Partial Least Square</i>	59
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum Perusahaan	64
B. Analisis Deskriptif	65
1. Karakteristik Responden	65
2. Deskriptif Jawaban Responden	69
C. Hasil Uji Kualitas Data	75
1. Evaluasi <i>Measurement (outer Model)</i>	75
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	85
D. Pembahasan Hasil Penelitian	88
1. Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	88
2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	90
3. Pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Tingkat Ketidak hadiran karyawan Tahun 2019	6
1.2	Data target PT. Triple One Global	8
1.3	Hasil Data Pra-Survei	9
2.1	Penelitian Terdahulu	41
3.1	Definisi Operasional Variabel <i>Servant Leadership</i>	50
3.2	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Kerja	51
3.3	Definisi Operasional Variabel <i>Quality of Work Life</i>	52
3.4	Definisi Operasional Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	53
3.5	Skala Likert	55
3.6	Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden	58
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	68
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Servant Leadership</i>	69
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Kepuasan Kerja	71
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Quality Of Work Life</i>	72
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	74
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	76
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi)	79

4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loadings)	81
4.12	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	83
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Lacker Criterium</i>)	83
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	84
4.15	Nilai R ² Variabel Endogen	85
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	87



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	47
4.1	Hasil Algoritma PLS	78
4.2	Hasil PLS (modifikasi)	80
4.3	Hasil Uji Bootstrapping	88



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran I	Kuisisioner	101
Lampiran II	Hasil Kuesioner	107
	1. Hasil Kuesioner <i>Servant Leadership</i>	107
	2. Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja	109
	3. Hasil Kuesioner <i>Quality of Work Life</i>	111
	4. Hasil Kuesioner <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	113
Lampiran III	Hasil <i>Output</i> PLS	116
	1. Karakteristik	116
	2. <i>Final Results</i>	117
	3. <i>Latent Variable</i>	121
	4. <i>Quality Criteria</i>	121
	5. <i>Discriminant Validity</i>	122
	6. Model Fit	124
	7. Uji Bootstrapping	124
	8. <i>Charts</i>	125