

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Program Studi Psikologi. Judul penelitian dalam skripsi ini adalah *“Hubungan antara Komitmen Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasional Pada Karyawan di PT.XYZ”*.

Proses penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti dengan senang hati menyampaikan rasa terima kasih kepada Ibu Dr. Zamralita, M.M., Psi. selaku dosen pembimbing I yang selalu memotivasi dan meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Peneliti juga mengucapkan terima kasih banyak kepada Ibu Kiky D. H. Saraswati M. Psi., Psi. selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan masukan, arahan, dan semangat selama penelitian ini berlangsung.

Peneliti juga berterima kasih kepada papa dan mama yang selalu mendoakan dan mendukung agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Begitupula dengan Helen, Hansen, dan Vinsen yang secara tidak langsung menjadi motivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sebanyak-banyaknya juga kepada Elvina Salim dan Litha Pane yang sudah sangat baik hati membantu peneliti selama proses pengolahan data. Peneliti juga sangat berterima kasih kepada rekan-rekan peneliti di PwC yang selalu mendukung, mengingatkan, dan tak henti-hentinya memberi masukan kepada

peneliti ketika peneliti merasa kesulitan dari awal penelitian hingga selesai penelitian ini berlangsung.

Terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan peneliti yang tidak dapat peneliti ucapkan satu per satu yang membantu peneliti mencari solusi dan selalu mendukung, memotivasi, dan bertukar pikiran saat mengalami kesulitan. Terima kasih juga kepada Ibu Rina, Kak Fenny dan Kak Anita yang telah membantu peneliti untuk menyebarkan kuesioner penelitian ini. Terima kasih juga kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga peneliti sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang memberikan kritik dan saran agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik lagi. Seluruh tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti.

Terima Kasih

Jakarta, 28 Mei 2018

Valen

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	iii
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Lampiran	ix
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN TEORETIS	11
2.1 Perilaku Kewargaan Organisasional	11
2.1.1 Definisi Perilaku Kewargaan Organisasional	14
2.1.2 Dimensi Perilaku Kewargaan Organisasional	15
2.1.3 Faktor Yang Menyebabkan Terbentuknya Perilaku Kewargaan Organisasional.....	17
2.1.4 Dampak Perilaku Kewargaan Organisasional.....	21
2.2 Komitmen Organisasi.....	22
2.2.1 Definisi Komitmen Organisasi	23
2.2.2 Dimensi Komitmen Organisasi	24
2.2.2.1 Dimensi Komitmen Afektif.....	24
2.2.2.2 Dimensi Komitmen <i>Continuance</i>	25
2.2.2.3 Dimensi Komitmen Normatif	26
2.2.3 Faktor Yang Menyebabkan Terbentuknya Komitmen Organisasi	27
2.2.4 Dampak Komitmen Organisasi	28
2.3 Kerangka Berpikir	31
2.4 Hipotesis Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Karakteristik Subyek Penelitian.....	33
3.1.1 Gambaran Umum Partisipan Berdasarkan Usia.....	34
3.1.2 Gambaran Umum Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
3.1.3 Gambaran Umum Partisipan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	35
3.1.4 Gambaran Umum Partisipan Berdasarkan Divisi Kerja	35
3.1.5 Gambaran Umum Partisipan Berdasarkan Lama Bekerja	36
3.2 Jenis Penelitian.....	37
3.3 <i>Setting</i> dan Instrumen Penelitian	37
3.3.1 <i>Setting</i> dan Peralatan Penelitian.....	37
3.3.2 Instrumen Penelitian.....	38
3.4 Pengukuran Penelitian.....	38
3.4.1 Skala Pengukuran.....	38
3.4.2 Pengukuran Variabel Komitmen Organisasi.....	39
3.4.3 Pengukuran Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional	42
3.5 Prosedur Penelitian.....	47
3.5.1 Tahap Persiapan Penelitian.....	47
3.5.2 Pelaksanaan Penelitian	47
3.6 Pengelolaan dan Teknik Analisis Data	48
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	50
4.1 Uji Normalitas	50
4.2 Gambaran Variabel Penelitian	51
4.3 Gambaran Komitmen Organisasi Partisipan Penelitian	52
4.4 Gambaran Perilaku Kewargaan Organisasional Partisipan Penelitian	56
4.5 Analisis Utama.....	62
4.5.1 Hubungan antara Komitmen Afektif dengan PKO.....	63
4.5.2 Hubungan antara Komitmen <i>Continuance</i> dengan PKO	63
4.5.3 Hubungan antara Komitmen Normatif dengan PKO	63
4.6 Gambaran Variabel Penelitian Berdasarkan Aspek Demografi	64
4.6.1 Gambaran Komitmen Organisasi Berdasarkan Aspek Demografi.....	64
4.6.2 Gambaran Perilaku Kewargaan Organisasional Berdasarkan Aspek Demografi.....	67
BAB V PENUTUP	70

5.1 Simpulan.....	70
5.2 Diskusi.....	71
5.3 Saran.....	75
5.3.1 Saran Teoritis.....	75
5.3.2 Saran Praktis.....	75
5.3.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	75
5.3.2.2 Saran Bagi Karyawan.....	76
Abstract.....	xiii
Daftar Pustaka.....	P-1
Lampiran.....	L-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antara Komitmen Organisasi dan Perilaku Kewargaan Organisasional.....	27
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Gambaran Umum Partisipan Berdasarkan Usia	35
Tabel 3.2	Gambaran Umum Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 3.3	Gambaran Umum Partisipan Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 3.4	Gambaran Umum Partisipan Penelitian Berdasarkan Divisi Kerja	37
Tabel 3.5	Gambaran Umum Partisipan Berdasarkan Lama Bekerja	38
Tabel 3.6	Gambaran Alat Ukur Dimensi Komitmen Afektif.....	42
Tabel 3.7	Gambaran Alat Ukur Dimensi Komitmen <i>Continuance</i>	44
Tabel 3.8	Gambaran Alat Ukur Dimensi Komitmen Normatif	45
Tabel 3.9	Gambaran Alat Ukur Dimensi <i>Altruism</i>	46
Tabel 3.10	Gambaran Alat Ukur Dimensi <i>Conscientiousness</i>	47
Tabel 3.11	Gambaran Alat Ukur Dimensi <i>Sportsmanship</i>	48
Tabel 3.12	Gambaran Alat Ukur Dimensi <i>Courtesy</i>	49
Tabel 3.13	Gambaran Alat Ukur Dimensi <i>Civic Virtue</i>	50
Tabel 4.1	Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian	54
Tabel 4.2	Kategori untuk Interpretasi Hasil Penelitian	54
Tabel 4.3	Gambaran Variabel Komitmen Organisasi.....	56
Tabel 4.4	Gambaran Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional	56
Tabel 4.5	Hasil Uji Perbedaan Komitmen Organisasi Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Korelasi Komitmen Organisasi dengan Usia	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Korelasi Komitmen Organisasi dengan Lama Bekerja ..	58
Tabel 4.8	Hasil Uji Perbedaan Komitmen Organisasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58

Tabel 4.9	Hasil Uji Perbedaan Komitmen Organisasi Berdasarkan Divisi Kerja.....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Perbedaan Perilaku Kewargaan Organisasional Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Korelasi Perilaku Kewargaan Organisasional dengan Usia	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Korelasi Perilaku Kewargaan Organisasional dengan Lama Bekerja	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Perbedaan Perilaku Kewargaan Organisasional Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
Tabel 4.14	Hasil Uji Perbedaan Perilaku Kewargaan Organisasional Berdasarkan Divisi Kerja	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Penelitian	L-1
Lampiran 2	Surat Keterangan Izin Penelitian.....	L-2
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	L-3
Lampiran 4a	Reliabilitas Komitmen Afektif	L-13
Lampiran 4b	Reliabilitas Komitmen <i>Continuance</i>	L-14
Lampiran 4c	Reliabilitas Komitmen Normatif	L-15
Lampiran 4d	Reliabilitas Komitmen Normatif Buang Butir 24	L-16
Lampiran 4e	Reliabilitas Komitmen Normatif Buang Butir 24 dan 17	L-17
Lampiran 4f	Reliabilitas Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Altruism</i>	L-18
Lampiran 4g	Reliabilitas Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Conscientiousness</i>	L-19
Lampiran 4h	Reliabilitas Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Sportsmanship</i>	L-20
Lampiran 4i	Reliabilitas Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Sportsmanship</i> Buang Butir 15.....	L-21
Lampiran 4j	Reliabilitas Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Courtesy</i>	L-22
Lampiran 4k	Reliabilitas Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Civic Virtue</i>	L-23
Lampiran 5a	Gambaran Partisipan Berdasarkan Usia.....	L-24
Lampiran 5b	Gambaran Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin	L-25

Lampiran 5c	Gambaran Partisipan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	L-26
Lampiran 5d	Gambaran Partisipan Berdasarkan Divisi Kerja	L-27
Lampiran 5e	Gambaran Partisipan Berdasarkan Lama Kerja	L-28
Lampiran 6	Uji Normalitas	L-29
Lampiran 7a	Statistik Deskriptif Komitmen Organisasi	L-30
Lampiran 7b	Statistik Deskriptif Perilaku Kewargaan Organisasional	L-30
Lampiran 8a	Statistik Korelasi antara Komitmen Organisasi dengan PKO ...	L-30
Lampiran 8b	Statistik Korelasi antara Komitmen Afektif dengan PKO	L-31
Lampiran 8c	Statistik Korelasi antara Komitmen <i>Continuance</i> dengan PKO	L-31
Lampiran 8d	Statistik Korelasi antara Komitmen Normatif dengan PKO.....	L-32
Lampiran 9a	Statistik <i>Mann-Whitney</i> antara Jenis Kelamin dengan Komitmen Organisasi	L-32
Lampiran 9b	Statistik Korelasi Usia dengan Komitmen Organisasi.....	L-33
Lampiran 9c	Statistik Korelasi Lama Bekerja dengan Komitmen Organisasi	L-33
Lampiran 9d	Statistik <i>Kruskal-Wallis</i> antara Tingkat Pendidikan dengan Komitmen Organisasi	L-34
Lampiran 9e	Statistik <i>Kruskal-Wallis</i> antara Divisi Kerja dengan Komitmen Organisasi	L-35
Lampiran 9f	Statistik <i>Mann-Whitney</i> antara Jenis Kelamin dengan PKO.....	L-36
Lampiran 9g	Statistik Korelasi antara Usia dengan PKO.....	L-36
Lampiran 9h	Statistik Korelasi antara Lama Bekerja dengan PKO	L-37
Lampiran 9i	Statistik <i>Kruskal-Wallis</i> antara Tingkat Pendidikan dengan PKO.....	L-37
Lampiran 9j	Statistik <i>Kruskal-Wallis</i> antara Divisi Kerja dengan PKO.....	L-38

Lampiran 10a	Gambaran Rerata KO dan PKO Berdasarkan Jenis Kelamin...	L-39
Lampiran 10b	Gambaran Rerata KO dan PKO Berdasarkan Usia.....	L-39
Lampiran 10c	Gambaran Rerata KO dan PKO Berdasarkan Lama Bekerja...	L-40
Lampiran 10d	Gambaran Rerata KO dan PKO Berdasarkan Tingkat Pendidikan	L-40
Lampiran 10e	Gambaran Rerata KO dan PKO Berdasarkan Divisi Kerja.....	L-41
Lampiran 11a	Matriks Hubungan antara Komitmen Organisasi dan Perilaku Kewargaan Organisasional	L-42
Lampiran 11b	Statistik Korelasi Komitmen Organisasi	L-43
Lampiran 11c	Statistik Korelasi Perilaku Kewargaan Organisasional	L-44
Lampiran 11d	Statistik Korelasi antara PKO Dimensi <i>Altruism</i> dengan Komitmen Organisasi	L-45
Lampiran 11e	Statistik Korelasi antara PKO Dimensi <i>Conscientiousness</i> dengan Komitmen Organisasi	L-45
Lampiran 11f	Statistik Korelasi antara PKO Dimensi <i>Sportsmanship</i> dengan Komitmen Organisasi	L-46
Lampiran 11g	Statistik Korelasi antara PKO Dimensi <i>Courtesy</i> dengan Komitmen Organisasi	L-46
Lampiran 11h	Statistik Korelasi antara PKO Dimensi <i>Civic Virtue</i> dengan Komitmen Organisasi	L-47
Lampiran 12a	<i>Blue Print</i> Alat Ukur Komitmen Organisasi.....	L-48
Lampiran 12b	<i>Blue Print</i> Alat Ukur Perilaku Kewargaan Organisasional	L-56

ABSTRAK

VALEN (705140124)

Hubungan antara Komitmen Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasional pada Karyawan di PT.XYZ; Dr. Zamralita, M.M., Psi., & Kiky D. H. Saraswati, M.Psi., Psi. Program Studi S-1 Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara (i-xiii; 76 Halaman, P1-P6, L1-L60)

Perilaku kewargaan organisasional atau *extra role behavior* di percaya sebagai faktor untuk meningkatkan produktivitas kerja, memperlancar koordinasi antar rekan kerja dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dengan perilaku kewargaan organisasional pada karyawan di sebuah perusahaan ritel di Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian korelasional yang melibatkan 129 orang partisipan. Penelitian ini menggunakan *organizational commitment questionnaire* (OCQ) yang dikembangkan oleh Allen dan Meyer dengan jumlah 24 item dan menggunakan *organizational citizenship behavior questionnaire* yang dikembangkan oleh Podsakoff, MacKenzie, Moorman dan Fetter dengan jumlah total 24 item untuk pengambilan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan positif dan signifikan dengan perilaku kewargaan organisasional ($r = .46$ dan Sig (p) = .00, $p < .01$). Dalam penelitian ini, juga ditemukan tidak ada hubungan yang signifikan antara komitmen *continuance* dengan perilaku kewargaan organisasional ($r = .08$ dan Sig (p) = .33, $p > .05$).

Kata kunci: komitmen organisasi, perilaku kewargaan organisasional, ritel.

ABSTRACT

VALEN (705140124)

Correlation between Organizational Commitment with Organizational Citizenship Behavior in employees at PT.XYZ; Dr. Zamralita, M.M., Psi., & Kiky D. H. Saraswati, M.Psi., Psi. Bachelor Degree Faculty of Psychology in Universitas Tarumanagara (i-xiii; 76 pages, R1-R6, Appdx 1-60)

Organizational citizenship behavior or extra role behavior is believed as one of the factor to improved work productivity, strengthen the relationship between colleagues and at the end will improve organizational productivity.

The purpose of this study was to investigate the relationship between organizational commitment with organizational citizenship behavior on employee in a retail company at Jakarta. This study is quantitative research with correlational research methods with the number of participants as many as 129 people. In order to collect data, this study were used organizational commitment questionnaire (OCQ) developed by Allen and Meyer with 24 items and organizational citizenship behavior questionnaire developed by Podsakoff, MacKenzie, Moorman and Fetter with total 24 items.

The results showed that, the organizational commitment has a positive and significant relationship with organizational citizenship behavior ($r = .46$ and Sig (p) = .00, $p < .01$). This research also found that continuance commitment are not significant related to organizational citizenship behavior ($r = .08$ and Sig (p) = .33, $p > .05$).

Keywords: organizational commitment, organizational citizenship behavior, and retail