



**PERAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP
PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL:
GAYA KEPENGKUTAN SEBAGAI MODERATOR**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

VERONITA

705120057

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA

2016



**PERAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP
PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL:
GAYA KEPENGKUTAN SEBAGAI MODERATOR**

**Skripsi ini Diajukan Sebagai Syarat untuk Menempuh Ujian
Sarjana Strata Satu (S-1) Psikologi**

DISUSUN OLEH:

VERONITA

705120057

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP
PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL:
GAYA KEPENGKUTAN SEBAGAI MODERATOR**

Veronita

705120057

(Dr. Rostiana, M.Si., Psi.)

Pembimbing

Jakarta, 22 Juni 2016

Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara

(Dr. Rostiana, M.Si., Psi.)

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP
PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL:
GAYA KEPENGKUTAN SEBAGAI MODERATOR**

Veronita

705120057

PANITIA UJIAN

(Dr. P. Tommy Y. S. Suyasa, M.Si., Psi.)

Penguji I

(Dr. Rostiana, M.Si., Psi.)

Penguji II

(Kiky Dwi Hapsari S., M.Psi, Psi.)

Penguji III

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orangtua, adik, dan saudara-saudara yang telah memberikan dukungan melalui doa, semangat, serta bantuan finansial dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Roesdiman Soegiarso selaku Rektor Universitas Tarumanagara, Ibu Rostiana selaku Dekan Fakultas Psikologi dan dosen pembimbing saya, serta Bapak Bonar Hutapea sebagai pembimbing akademik. Peneliti berterima kasih atas bimbingan dan bantuan Ibu Rostiana sebagai dosen pembimbing saya, serta Ibu Kiky yang turut membimbing saya selama proses penyusunan skripsi. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang telah dilakukan dan berterima kasih atas bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini. Penulis turut mengucapkan terima kasih kepada seluruh staf dan dosen pengajar di Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak pimpinan kantor agensi Perusahaan Asuransi Jiwa X karena telah mengizinkan penulis untuk melakukan pengambilan data penelitian sebanyak dua kali kepada seluruh agen asuransi di kantor agensi tersebut. Terima kasih atas bantuan dan kerja sama dari seluruh agen di dua kantor agensi perusahaan X karena telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner dari penulis.

Penulis turut berterima kasih kepada Bapak Akhun, Ibu Titi, dan Ibu Hellen yang telah membantu penulis selama proses pengambilan data. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Erik yang telah membantu penulis dalam melakukan pengolahan data dan memberikan masukan-masukan selama penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada teman-teman seperjuangan selama penyusunan skripsi, yaitu Dewi Savitri, Kelly, Saniscarya, Indah, Dewi Permata, Vega, Genesius, dan Feybe. Penulis berharap agar hasil penelitian skripsi ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu psikologi, terutama dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi serta Psikologi Sosial.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberkati kita semua. Dengan ini, penulis menyatakan sepenuhnya bertanggung jawab atas keseluruhan isi skripsi ini.

Jakarta, 7 Juni 2016

Veronita

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kualitas Kehidupan Kerja.....	11
2.1.1 Definisi Kualitas Kehidupan Kerja.....	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Kehidupan Kerja.....	12
2.2 Kepengikutan.....	13
2.2.1 Definisi Pengikut dan Kepengikutan.....	13
2.2.2 Gaya Kepengikutan.....	14
2.3 Perilaku Kewargaan Organisasional.....	16
2.3.1 Definisi dan Dimensi Perilaku Kewargaan Organisasional.....	16

2.3.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional.....	18
2.4 Kerangka Berpikir.....	19
2.5 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Partisipan Penelitian.....	21
3.2 Jenis Penelitian.....	25
3.3 <i>Setting</i> dan Peralatan Penelitian.....	26
3.4 Pengukuran Penelitian.....	28
3.4.1 Pengukuran Variabel Kualitas Kehidupan Kerja.....	28
3.4.2 Pengukuran Variabel Gaya Kepengikutan.....	33
3.4.3 Pengukuran Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional.....	36
3.5 Prosedur Penelitian.....	39
3.5.1 Persiapan Penelitian.....	39
3.5.2 Pelaksanaan Penelitian.....	40
3.6 Pengolahan dan Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	44
4.1 Gambaran Variabel Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Variabel Kualitas Kehidupan Kerja Ditinjau dari Nilai Rerata.....	44
4.1.2 Gambaran Variabel Kualitas Kehidupan Kerja Ditinjau dari Data Demografi.....	46
4.1.2.a Kualitas Kehidupan Kerja Ditinjau dari Perbedaan Usia.....	46
4.1.2.b Kualitas Kehidupan Kerja Ditinjau dari Perbedaan Jenis Kelamin.....	46

4.1.2.c Kualitas Kehidupan Kerja Ditinjau dari Perbedaan Status...	47
4.1.2.d Kualitas Kehidupan Kerja Ditinjau dari Perbedaan Pendidikan Terakhir.....	48
4.1.2.e Kualitas Kehidupan Kerja Ditinjau dari Perbedaan Lama Kerja.....	49
4.1.3 Gambaran Variabel Gaya Kepengikutan Ditinjau dari Nilai Rerata.....	50
4.1.4 Gambaran Variabel Gaya Kepengikutan Ditinjau dari Data Demografi.....	53
4.1.4.a Gaya Kepengikutan Ditinjau dari Perbedaan Usia.....	53
4.1.4.b Gaya Kepengikutan Ditinjau dari Perbedaan Jenis Kelamin	54
4.1.4.c Gaya Kepengikutan Ditinjau dari Perbedaan Pendidikan Terakhir.....	55
4.1.4.d Gaya Kepengikutan Ditinjau dari Perbedaan Lama Kerja....	56
4.1.5 Gambaran Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional Ditinjau dari Nilai Rerata.....	58
4.1.6 Gambaran Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional Ditinjau dari Data Demografi.....	59
4.1.6.a Perilaku Kewargaan Organisasional Ditinjau dari Perbedaan Usia.....	59
4.1.6.b Perilaku Kewargaan Organisasional Ditinjau dari Perbedaan Jenis Kelamin.....	59
4.1.6.c Perilaku Kewargaan Organisasional Ditinjau dari Perbedaan Status.....	60

4.1.6.d Perilaku Kewargaan Organisasional Ditinjau dari Perbedaan Pendidikan Terakhir.....	61
4.1.6.e Perilaku Kewargaan Organisasional Ditinjau dari Perbedaan Lama Kerja.....	63
4.2 Uji Hipotesis.....	63
BAB V SIMPULAN, DISKUSI, DAN SARAN	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Diskusi.....	68
5.3 Saran.....	77
5.3.1 Saran yang Berkaitan dengan Manfaat Teoretis.....	77
5.3.2 Saran yang Berkaitan dengan Manfaat Praktis.....	79
Abstract	xiv
Daftar Pustaka	P-1
Lampiran	L-1

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Gambaran Partisipan Penelitian Berdasarkan Usia.....	23
Tabel 3.2	Gambaran Partisipan Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 3.3	Gambaran Partisipan Penelitian Berdasarkan Status.....	24
Tabel 3.4	Gambaran Partisipan Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	24
Tabel 3.5	Gambaran Partisipan Penelitian Berdasarkan Lama Kerja...	25
Tabel 3.6	Gambaran Hasil Uji Reliabilitas Dimensi-dimensi Kualitas Kehidupan Kerja.....	32
Tabel 3.7	Gambaran Hasil Uji Reliabilitas Dimensi-dimensi Gaya Kepengikutan.....	35
Tabel 3.8	Gambaran Hasil Uji Reliabilitas Dimensi-dimensi Perilaku Kewargaan Organisasional.....	38
Tabel 3.9	Jadwal Penyebaran Kuesioner dan Jumlah Kuesioner yang Diperoleh.....	42
Tabel 4.1	Gambaran Kualitas Kehidupan Kerja Berdasarkan Nilai Rerata.....	45
Tabel 4.2	Gambaran Kualitas Kehidupan Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3	Gambaran Kualitas Kehidupan Kerja Berdasarkan Status....	48
Tabel 4.4	Gambaran Kualitas Kehidupan Kerja Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49

Tabel 4.5	Gambaran Dimensi Kepengikutan Berdasarkan Nilai Rerata.....	50
Tabel 4.6	Intepretasi Gaya Kepengikutan Berdasarkan Hasil Coding Skor Dimensi Kepengikutan.....	51
Tabel 4.7	Gambaran Partisipan Penelitian Berdasarkan Gaya Kepengikutan.....	52
Tabel 4.8	Gambaran Gaya Kepengikutan Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.9	Hasil Analisis Crosstabulation Gaya Kepengikutan dan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.10	Hasil Analisis Crosstabulation Gaya Kepengikutan dan Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4.11	Hasil Analisis Crosstabulation Gaya Kepengikutan dan Lama Kerja.....	57
Tabel 4.12	Gambaran Perilaku Kewargaan Organisasional Berdasarkan Nilai Rerata.....	58
Tabel 4.13	Gambaran Perilaku Kewargaan Organisasional Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.14	Gambaran Perilaku Kewargaan Organisasional Berdasarkan Status.....	61
Tabel 4.15	Gambaran Perilaku Kewargaan Organisasional Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
Tabel 4.16	Uji Regresi Linear Sederhana Secara Parsial Berdasarkan Gaya Kepengikutan Sebagai Moderator.....	67

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1.</i> Gaya Kepengikutan (<i>Followership Styles</i>) dari Robert E. Kelley.....	16
<i>Gambar 2.</i> Kerangka Berpikir Kualitas Kehidupan Kerja, Gaya Kepengikutan, dan Perilaku Kewargaan Organisasional.....	20
<i>Gambar 3.</i> Grafik Penggolongan Gaya Kepengikutan Berdasarkan Total Skor Butir Dimensi Kepengikutan Kelley.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Wawancara.....	L-1
Lampiran 2	Tabel Chi-Square.....	L-16
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	L-17
Lampiran 4	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Kualitas Kehidupan Kerja Dimensi <i>Adequate and Fair Compensation</i>	L-25
Lampiran 5	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Kualitas Kehidupan Kerja Dimensi <i>Safe and Healthy Working Conditions</i>	L-26
Lampiran 6	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Kualitas Kehidupan Kerja Dimensi <i>Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities</i>	L-27
Lampiran 7	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Kualitas Kehidupan Kerja Dimensi <i>Opportunity for Continued Growth and Security</i>	L-28
Lampiran 8	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Kualitas Kehidupan Kerja Dimensi <i>Social Integration in the Work Organization</i>	L-29
Lampiran 9	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Kualitas Kehidupan Kerja Dimensi <i>Constitutionalism in the Work Organization</i>	L-30
Lampiran 10	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Kualitas Kehidupan Kerja Dimensi <i>Work and Total Life Space</i>	L-32

Lampiran 11	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Kualitas Kehidupan Kerja Dimensi <i>Social Relevance of Work Life...</i>	L-33
Lampiran 12	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Kualitas Kehidupan Kerja Dimensi <i>Job Characteristic</i>	L-34
Lampiran 13	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Kualitas Kehidupan Kerja Dimensi <i>Supervisory</i>	L-36
Lampiran 14	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Gaya Kepengikutan Dimensi <i>Independent Critical Thinking</i>	L-37
Lampiran 15	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Gaya Kepengikutan Dimensi <i>Active Engagement</i>	L-39
Lampiran 16	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Altruism</i>	L-41
Lampiran 17	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Conscientiousness</i>	L-42
Lampiran 18	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Civic Virtue</i>	L-43
Lampiran 19	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Sportsmanship</i>	L-44
Lampiran 20	Item Pengukuran dan Uji Reliabilitas Butir Perilaku Kewargaan Organisasional Dimensi <i>Courtesy</i>	L-45
Lampiran 21	Gambaran Umum Partisipan Penelitian Berdasarkan Data Demografi.....	L-46
Lampiran 22	Gambaran Kualitas Kehidupan Kerja Partisipan Penelitian	L-48
Lampiran 23	Gambaran Gaya Kepengikutan Partisipan Penelitian.....	L-51

Lampiran 24	Gambaran Perilaku Kewargaan Organisasional Partisipan Penelitian.....	L-57
Lampiran 25	Uji Normalitas dan Linearitas.....	L-60
Lampiran 26	Uji Hipotesis.....	L-64

ABSTRAK

Veronita (705120057)

Peran Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional: Gaya Kepengikutan sebagai Moderator; Dr. Rostiana, M.Si., Psi. Program Studi S-1 Psikologi, Universitas Tarumanagara, (i-xiv; 81 halaman, P1-P6, L1-L75)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional dengan gaya kepengikutan sebagai moderator. Penelitian ini dilakukan terhadap 98 agen asuransi di dua kantor agensi Perusahaan X. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang berbentuk non-eksperimental. Metode yang digunakan adalah *ex post facto*. Pengujian terhadap hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dengan gaya kepengikutan sebagai moderator. Hasil analisis menunjukkan bahwa peran kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional perlu dimoderatori oleh gaya kepengikutan, khususnya gaya *exemplary* ($t = 3.27, p = .002$). Besar pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional dengan gaya kepengikutan sebagai moderator adalah sebesar 14.7%, sementara sisanya sebesar 85.3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: kualitas kehidupan kerja, gaya kepengikutan, perilaku kewargaan organisasional, agen asuransi.

ABSTRACT

Veronita (705120057)

The Role of Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior: Followership Styles as Moderator; Dr. Rostiana, M.Si., Psi. Undergraduate Program in Psychology, Tarumanagara University, (i-xiv; 81 pages, R1-R6, Appdx 1-75)

The purpose of this study was to determine the role of quality of work life on organizational citizenship behavior with followership styles as moderator. This study was conducted on 98 insurance agents of the two agency offices from X company. This research is a non-experimental quantitative research dan using ex post facto method. The collected data were analyzed using simple linear regression analysis with followership styles as moderator. The results showed that the role of quality of work life on organizational citizenship behavior needs to be moderated by followership styles, especially exemplary style ($t = 3.27$, $p = .002$). The contribution of quality of work life on organizational citizenship behavior with followership styles as moderator was 14.7%, while 85.3% is influenced by other variables outside of this research.

Keywords: quality of work life, followership styles, organizational citizenship behavior, insurance agent.