



**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI YANG DIRASAKAN
KARYAWAN TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN
ORGANISASIONAL
(STUDI KASUS PADA BARISTA *STARBUCKS* DI JAKARTA)**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

DEWI SUTJIATI LESTARI

705070079

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2013



**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI YANG DIRASAKAN
KARYAWAN TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN
ORGANISASIONAL
(STUDI KASUS PADA BARISTA *STARBUCKS* DI JAKARTA)**

Skripsi Ini Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menempuh Ujian Sarjana Strata Satu

(S-1) Psikologi

DISUSUN OLEH:

DEWI SUTJIATI LESTARI

705070079

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2013

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat, berkat, kuasa, karunia, dan kasih-Nya dari awal hingga akhir penelitian ini. Terima kasih kepada Ibu Rostiana, selaku dosen pembimbing skripsi ini. Terima kasih sudah meluangkan waktu, pikiran, dan kesempatan untuk saya. Rasa terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Juwardi dan Ibu Tyas, para dosen, dan seluruh staff sekretariat Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara yang turut membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis persembahkan skripsi ini untuk Alm. Djoko Arfin Sutjiadi. Penulis mengucapkan terima kasih atas semua kenangan, kata mutiara, dan semua pembelajaran semasa kecil yang selalu menyemangati penulis agar lebih maju dan tidak menyerah. Terima kasih juga untuk keluarga tercinta; Yetti Lestari, Andre Purnomo Sucianto, Felix Purnomo Sucianto, dan Demmy Purnomo Sucianto. Terima kasih atas doa, kepercayaan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama ini, baik moril maupun material. Terima kasih untuk Bebeb dan Chika yang selalu menemani malam-malam pengerjaan skripsi ini.

Terima kasih atas kerja sama dan bantuan dari para partner *Starbucks* yang telah menginspirasi penelitian ini dan menyemangati penulis agar cepat-cepat mengenakan kebaya dan toga. Terima kasih kepada Wiwik Siswani, Gritha Pithaloka, Budi Bintoro, Ricko Kurniawan, Albert, Ryan Leewellyn, Chaerul Fikri, Desi Ratna Sari, Siska, Agung Prabowo, Vincent Antonio Budiono, Steve

Arvianus Lukas, Abdul Sudrajat, Ivan Putra, Birgitta Adelita, Stephanie, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Terima kasih kepada para sahabat: Angela Wulan, Yunita Yuva, Kantiana Taslim, dan Novita Sukiman atas doa, semangat, serta dukungan yang kalian berikan. Terima kasih kepada Steven Halim, Putu Meilia Martina Dewi, Johannes Djajadi, Aristianto Yuwono, Christina Tedja, Veranika, Yulya Indah Sari, Adi Chandra, Josefine Stefani, Felyza Andriani, Susanti Hazman, Jeremia Ishak, dan semua teman-teman Fakultas Psikologi UNTAR yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas kobaran api semangat yang tidak pernah padam.

Seluruh tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan penulisan dalam skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungan yang diberikan.

Jakarta, 5 Juli 2013

Dewi Sutjiati Lestari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan.....	7
2.1.1 Definisi Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan.....	7
2.1.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan	8
2.1.3 Faktor-Faktor yang Dimengaruhi Dukungan Organisasi yang	

Dirasakan Karyawan	12
2.2 Perilaku Kewargaan Organisasi.....	14
2.2.1 Definisi Perilaku Kewargaan Organisasi	14
2.2.2 Dimensi Perilaku Kewargaan Organisasi	17
2.2.2.1 Dimensi menurut Organ.....	17
2.2.2.2 Dimensi menurut William dan Anderson.....	18
2.2.2.3 Dimensi menurut Ariani.....	18
2.2.3 Peranan PKO dalam Perusahaan.....	20
2.2.4 Faktor-faktor yang memengaruhi PKO.....	21
2.3 Barista <i>Starbucks</i>	22
2.3.1 Definisi Barista.....	22
2.3.2 <i>Job Description</i> Barista.....	22
2.4 Kerangka Berpikir.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subyek Penelitian.....	26
3.1.1 Karakteristik Subyek Penelitian.....	26
3.1.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.1.3 Gambaran Subyek Penelitian.....	27
3.2 Desain Penelitian.....	34
3.3 <i>Setting</i> , Lokasi, dan Instrumen Penelitian.....	34
3.3.1 <i>Setting</i> dan Lokasi Penelitian.....	34
3.3.2 Instrumen Penelitian.....	34
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian.....	35

3.4.1 Pengukuran Variabel Dukungan Organisasi yang Dirasakan	
Karyawan.....	35
3.4.2 Pengukuran Variabel PKO.....	36
3.5 Prosedur Penelitian.....	37
3.5.1 Tahap Persiapan Penelitian.....	37
3.5.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	37
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Data Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan.....	39
4.1.2 Gambaran PKO.....	40
4.2 Analisis Data Utama.....	41
4.2.1 Uji Normalitas.....	41
4.2.2 Pengaruh Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan terhadap PKO.....	41
4.3 Analisis Data Tambahan.....	42
4.3.1 Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan	42
4.3.1.1 Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan ditinjau dari Jenis Kelamin.....	42
4.3.1.2 Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan ditinjau dari Lama Bekerja.....	42
4.3.1.3 Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan ditinjau dari Tempat Bekerja.....	42
4.3.1.4 Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan ditinjau	

dari Pendidikan.....	43
4.3.2 Perilaku Kewargaan Organisasional.....	43
4.3.2.1 Perilaku Kewargaan Organisasional ditinjau	
dari Jenis Kelamin.....	43
4.3.2.2 Perilaku Kewargaan Organisasional ditinjau	
dari Lama Bekerja.....	43
4.3.2.2 Perilaku Kewargaan Organisasional ditinjau	
dari Tempat Bekerja.....	44
4.3.2.2 Perilaku Kewargaan Organisasional ditinjau	
dari Pendidikan.....	44

BAB V KESIMPULAN, DISKUSI, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Diskusi.....	46
5.3 Saran.....	48
5.3.1 Saran Teoretis.....	48
5.3.2 Saran Praktis.....	49

ABSTRACT	x
-----------------------	---

DAFTAR PUSTAKA	P-1
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	L-1
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Gambaran Subyek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 2	Gambaran Subyek Berdasarkan Status Pernikahan.....	28
Tabel 3	Gambaran Subyek Berdasarkan Tempat Bekerja.....	28
Tabel 4	Gambaran Subyek Berdasarkan Lama Bekerja.....	29
Tabel 5	Gambaran Subyek Berdasarkan Pendidikan.....	30
Tabel 6	Gambaran Subyek Berdasarkan Fakultas.....	30
Tabel 7	Gambaran Subyek Berdasarkan Agama.....	31
Tabel 8	Gambaran Subyek Berdasarkan Suku Bangsa.....	32
Tabel 9	Gambaran Subyek Berdasarkan Aktivitas yang Disukai.....	33
Tabel 10	Nilai Reliabilitas Alat Ukur Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan.....	36
Tabel 11	Nilai Reliabilitas Alat Ukur Perilaku Kewargaan Organisasional.....	37
Tabel 12	Nilai Mean Per Dimensi PKO.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	L-1
Lampiran 2	Reliabilitas Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan.....	L-13
Lampiran 3	Reliabilitas Perilaku Kewargaan Organisasi.....	L-18
Lampiran 4	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	L-23
Lampiran 5	Uji Regresi.....	L-26
Lampiran 6	Mean per Dimensi Perilaku Kewargaan Organisasional....	L-29
Lampiran 7	Dukungan Organisasi yang Dirasakan Ditinjau dari Subyek.....	L-30
Lampiran 8	Perilaku Kewargaan Organisasional Ditinjau dari Subyek...	L-36

ABSTRAK

Dewi Sutjiati Lestari (705070079)

Pengaruh Dukungan Organisasi yang Dirasakan Karyawan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Studi Kasus pada Barista *Starbucks* di Jakarta); Dr. Rostiana. M. Si., Psi. Program Studi S-1 Psikologi, Program Sarjana, Universitas Tarumanagara. (i-x, 49 halaman, P1-P2, L1-L41)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan karyawan terhadap perilaku kewargaan organisasional terhadap barista *Starbucks* di Jakarta. Dukungan organisasi yang dirasakan karyawan adalah tingkat kepercayaan seorang terhadap seberapa besar organisasi menghargai kontribusinya dan memperhatikan kesejahteraannya. Perilaku kewargaan organisasional adalah aktivitas sukarela dalam melakukan hal-hal di luar *job description* yang diberikan. Penelitian ini melibatkan 212 barista *Starbucks* di Jakarta dengan 113 subyek yang berjenis kelamin laki-laki dan 99 subyek yang berjenis kelamin perempuan. Subyek merupakan karyawan *Starbucks* yang bekerja sebagai barista tetap dan telah lolos masa percobaan. Analisis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi dengan nilai $t = 3.992$, $p = 0.000 < 0.01$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari dukungan organisasi yang dirasakan karyawan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Melalui uji regresi ini juga dihasilkan $R^2 = 0.071$ yang artinya sumbangan dukungan organisasi yang dirasakan karyawan terhadap perilaku kewargaan organisasional adalah sebesar 7.1% sedangkan sisanya 92.9% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci: Dukungan organisasi yang dirasakan karyawan, perilaku kewargaan organisasional, barista