



**ANALISIS ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)
PADA KUALITAS LAYANAN KENDARAAN VVIP
(Studi Kasus Sumber Daya Manusia di Sekretariat Wakil Presiden)**

TESIS

ROBI YUNIOR MANUPUTTY 1810121006

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**



**ANALISIS ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)
PADA KUALITAS LAYANAN KENDARAAN VVIP
(Studi Kasus Sumber Daya Manusia di Sekretariat Wakil Presiden)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**

ROBI YUNIOR MANUPUTTY

1810121006

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Robi Yuniar Manuputty

NIM. : 1810121006

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Juni 2020

Yang Menyatakan



Robi Yuniar Manuputty

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI THESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Robi Yuniar Manuputty
NIM. : 1810121006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S2
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Analisis Organization Citizenship Behaviour (OCB)
Pada Kualitas Layanan Kendaraan VVIP
(Studi Kasus Sumber Daya Manusia Di Sekretariat Wakil Presiden)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : Juni 2020

Yang Menyatakan



Robi Yuniar Manuputty

TESIS

ANALISIS ORGANIZATION CITEZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) PADA KUALITAS LAYANAN KENDARAAN VVIP (Studi Kasus Sumber Daya Manusia di Sekretariat Wakil Presiden)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ROBI YUNIOR MANUPUTTY 1810121006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 27 Juli 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Desmintari, S.E., M.M
Ketua Penguji



Dr. Santosa Iman Mulyono, M.M
Penguji I



Dr. Alfatih Manggabarani, S.E., M.Si
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM
Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 27 Juli 2020

**ANALYSIS OF CITEZENSHIP ORGANIZATION BEHAVIOR
(OCB) ON VVIP VEHICLE QUALITY SERVICE
(Case Study of Human Resources at the Vice President's Secretariat)**

By Robi Yuniur Manuputty

Abstract

Indonesia's bureaucratic reform demands government agencies to continuously improve services (Ministry of bureaucracy Reformation and the utilization of state apparatus, 2018). Employee attitudes (OCB) that align with the purpose of the organization will support the achievement of government agency objectives in order to provide the best service (Wirawan, 2013).

In reality, there is a tendency that the behavior of employees (ASN) still does not reflect support on achieving its objective. Meanwhile, it appears that the role of leadership and organizational culture on the behavior of officers so that it affects the quality of service performance provided (Asman Abnur, 2018; PERC, 2018). The extent of such influence as well as how the efforts to improve performance, is very interesting to be researched more deeply.

This research is a quantitative study with the aim of knowing the influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on the quality of VVIP vehicle Service (human resources study in the Secretariat of the Vice President). The research object is the staff who have the task of delivering the VVIP vehicle service to the Secretary of the Vice president. The sample measurement is determined by 99 Respondents through the sampling probability method, which is random sampling. Data collection is done by spreading the questionnaire. The statistical analysis tool used is Partial Least Square (PLS).

The results showed that leadership had no effect on OCB, with a line coefficient value of 1,865 (< 1.96). The working culture affects OCB with a line efficiency value of 5,747 (> 1.96). OCB affects the quality of the VVIP vehicle service with a line coefficient of 34,446 (> 1.96)

Keywords: leadership, organizational culture, Organizational Citizenship Behavior, Service performance.

ANALISIS ORGANIZATION CITEZENSHP BEHAVIOUR (OCB) PADA KUALITAS LAYANAN KENDARAAN VVIP (Studi Kasus Sumber Daya Manusia di Sekretariat Wakil Presiden)

Oleh Robi Yuniur Manuputty

Abstrak

Reformasi birokrasi di Indonesia menuntut instansi pemerintah untuk senantiasa meningkatkan pelayanan (Kementerian Reformasi Birokrasi dan Pendayagunaan Aparatur Negara, 2018). Sikap pegawai (OCB) yang selaras dengan tujuan organisasinya, akan mendukung pencapaian tujuan instansi pemerintah guna memberikan pelayanan yang terbaik (Wirawan, 2013).

Dalam realitanya dijumpai kecenderungan bahwa perilaku pegawai (ASN) masih belum mencerminkan dukungan terhadap pencapaian tujuan instansinya. Sementara itu nampak peran kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap perilaku pegawai sehingga berpengaruh pada kualitas kinerja pelayanan yang diberikan (Asman Abnur, 2018; PERC, 2018). Sejauh mana pengaruh tersebut serta bagaimana upaya meningkatkan kinerja, sangat menarik untuk diteliti lebih mendalam.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Organization Citezenship Behaviour (OCB) terhadap Kualitas Layanan Kendaraan VVIP (Studi Sumber Daya Manusia di Sekretariat Wakil Presiden). Obyek penelitian adalah para staf yang mempunyai tugas memberikan layanan kendaraan VVIP di Sekretarait Wakil Presiden. Pengukuran sampel ditentukan sebanyak 99 respondenx melalui metode *probality sampling* yakni *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Alat analisis statistik yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap OCB, dengan nilai koefisien jalur sebesar 1.865 (<1.96). Budaya Kerja berpengaruh terhadap OCB dengan nilai koefisien jalur sebesar 5.747 (>1.96). OCB berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Kendaraan VVIP dengan koefisien jalur sebesar 34.446 (>1.96).

Kata kunci: Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Organizational Cityzenship Behavior, Service performance.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TESIS
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020

Nama : Robi Yuniur Manuputty

NIM : 1810121006

Program : Manajemen S.2

Dengan judul tesis sebagai berikut : Analisis Organization Citizenship Behaviour (OCB) Pada Kualitas Layanan Kendaraan VVIP (Studi Kasus Sumber Daya Manusia di Sekretariat Wakil Presiden)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Desmintari, S.E., M.M	Ketua	1. 
2	Dr. Santosa Iman Mulyono, M.M	Anggota I	2. 
3	Dr. Alfatih Manggabarani, S.E., M.Si	Anggota II **)	3. 

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

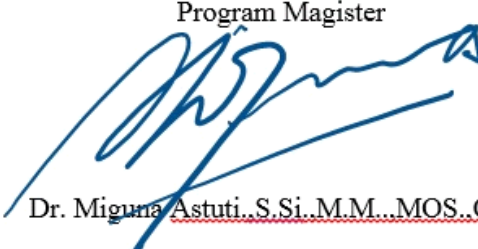
Jakarta, 08 Juli 2020

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi Manajemen

Program Magister


Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M., MOS., CPM

PRAKATA

Puji Tuhan atas segala limpahan kasih dan berkat yang senantiasa menuntun selalu kepada rencana dan rancanganNYA, sehingga penyusunan Tesis ini dapat dirampungkan dengan judul “Analisis *Organization Behaviour Citizenship* (OCB) Pada Kualitas Layanan Kendaraan VVIP (Studi Kasus Sumber Daya Manusia di Sekretariat Wakil Presiden) .

Sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan secara akademik maka penulisan Tesis ini dilaksanakan dalam rangka untuk lebih memahami isu-isu aktual serta permasalahan yang timbul dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya di Kantor Sekretariat Wakil Presiden terhadap dukungan layanan kendaraan VVIP. Kemudian menganalisisnya dan membuat suatu keputusan terbaik dan tepat yang bisa bermanfaat bagi bidang pekerjaan terkait maupun bidang keilmuan.

Pada setiap tahapan dalam penulisan Tesis ini telah banyak dibantu secara moril dan materiil dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati turut disampaikan terimakasih dan cinta yang tulus kepada :

1. Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Dr. Desmintari, S.E., M.M. Selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Dr. Santosa Iman Mulyono, MM selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
5. Dr. Alfatih S Manggabarani, SE., MSi. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
6. Para dosen dan staf pada Program MM Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta atas bantuannya secara langsung dan tidak langsung

7. Seluruh teman-teman seperjuangan Magister Manajemen S2 Tahun 2017 Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta.
8. Keluarga tercinta, yang sudah senantiasa memberikan perhatian dan semangat serta pengertian yang tiada henti.
9. Serta teman-teman dan sahabat terdekat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat terima kasih karena sudah mendukung dan memberikan bantuannya serta semangat untuk penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Tesis ini menjadi suatu pijakan yang cukup kuat dan tepat bagi loncatan yang jauh ke depan untuk kemajuan di masa sekarang dan yang akan datang.

Jakarta, Juli 2019

ROBI YUNIOR MANUPUTTY, A.Ks

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BERITA ACARA UJIAN TESIS.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 PenelitianTerdahulu.....	12
2.2 TinjauanPustaka.....	14
2.2.1 Organization Citezenship Behaviour (OCB).....	14
2.2.1.1 Model OCB	16
2.2.1.2 Dimensi OCB	17
2.2.2 Kualitas Layanan,.....	18
2.2.2.1 DimensiKualitas Layanan	19
2.2.2.2 Kriteria Penentu Keualitas Layanan Jasa.....	21
2.2.3 Budaya Organisasi.....	21
2.2.3.1 Isi Budaya Organiasasi.....	22
2.2.4 Kepemimpinan.....	26
2.2.4.1 Jenis Kepemimpinan.....	28
2.3 Model Penelitian	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
2.4.1 Pengaruh OCB Terhadap Kulaitas Pelayanan.....	32
2.4.2 Pengaruh Kepemimpinan Terhadap OCB	32
2.4.3 PengaruhBudaya Organiasi Terhadap OCB	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 DefinisiOperasionaldan PengukuranVariabel.....	34
3.1.1 DefinisiOperasional.....	34
3.2 Populasidan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi.....	37

3.2.2	Sampel.....	37
3.3	Teknik PengumpulanData.....	39
3.3.1	Jenis	39
3.3.2	SumberData.....	40
3.3.3	PengumpulanData.....	40
3.4	Teknik Analisis Data.....	40
3.4.1	Partial Least Square (PLS).....	41
3.4.1.2	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	42
3.4.1.3	Langkah-LangkahPLS.....	42
3.5	KerangkaModelPenelitian.....	47
BAB IV	HASIL DAN KESIMPULAN	49
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	49
4.1.1	Gambaran Umum Sekretariat Wakil Presiden	49
4.2	Deskripsi Data Penelitian	50
4.2.1	Deskripsi Data Responden	50
4.2.2	Analisis Data Deskriptif Persepsi Responden atas Variabel Penelitian	52
4.2.2.1	Variabel Penelitian Kepemimpinan	53
4.2.2.2	Variabel Penelitian Budaya Organisasi	54
4.2.2.3	Variabel Penelitian Organization Citizenship Behaviour	56
4.2.2.4	Variabel Kualitas Layanan Kendaraan VVIP	57
4.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	59
4.3.1	Model Pengukuran	59
4.3.2	Uji Validitas Diskriminan	63
4.3.3	Uji Realibilitas PLS	64
4.3.4	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	65
4.3.4.1	Hasil Pengukuran Nilai <i>R Square</i>	65
4.3.4.2	Q Square	66
4.3.4.3	Uji t-Statistik	67
4.4	Pengujian Hipotesis	67
4.4.1	Pengujian Hipotesis 1	67
4.4.2	Pengujian Hipotesis 2	68
4.4.3	Pengujian Hipotesis 3	68
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.5.1	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap OCB	71
4.5.2	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap OCB	71
4.5.3	Pengaruh OCB Terhadap Kualitas Layanan Kendaraan VVIP	72
BAB V	SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN	73
5.1	Simpulan	73
5.2	Implikasi Manajerial	74
5.3	Saran	75
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Perbandingan Peningkatan Jumlah Kegiatan Tim Advance Kendaraan.....	6
Tabel 2.	Kisi-kisi Instrumen Kepemimpinan.....	34
Tabel 3.	Kisi-kisi Instrumen Budaya Organisasi	35
Tabel 4.	Kisi-kisi Instrumen OCB	36
Tabel 5.	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	36
Tabel 6.	Jumlah Sampel	39
Tabel 7.	Skala Likert	40
Tabel 8.	Kriteria Pengukuran Variabel Penelitian	41
Tabel 9.	Tingkat Realibilitas Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach.....	45
Tabel 10	Usia Responden	50
Tabel 11	Pendidikan Responden	51
Tabel 12	Nilai Rata-Rata Kepemimpinan	53
Tabel 13	Nilai Rata-Rata Variabel Budaya Organisasi	54
Tabel 14	Nilai Rata-Rata Variabel OCB	56
Tabel 15	Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanana VVIP	57
Tabel 16	Average Variance Extractes (AVE)	64
Tabel 17	Composite Reliability dab Cronbach's Alpa	64
Tabel 18	Nilai R Square	65
Tabel 19	Hasil Uji t Statistik	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Mekanisme OCB	17
Gambar 2.	Model Penelitian	31
Gambar 3.	Langkah-langkah Analisis PLS	43
Gambar 4.	Kerangka Model Penelitian	48
Gambar 5.	Outer Model Sebelum Re-Estimasi	59
Gambar 6.	Outer Model Setelah Re-Estimasi	60

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.	Struktur Pegawai	30
Grafik 2.	Usia	51
Grafik 3.	Status Pegawai	52
Grafik 4.	Kepemimpinan	54
Grafik 5.	Budaya Organisasi	55
Grafik 6.	OCB	57
Grafik 7.	Kualitas Pelayanan	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner.....	81
Lampiran 2.	Model Outer....	91