

**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASIONAL DAN LMX  
TERHADAP OCB PADA KARYAWAN BANK YANG  
SEDANG BERKEMBANG DI SURABAYA**



**OLEH :**

**VALENCIA KURNIAWAN**

**3103010064**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

**2014**

# HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASIONAL DAN LMX  
TERHADAP OCB DI BANK X SURABAYA

OLEH :

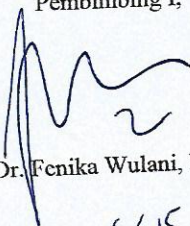
VALENCIA KURNIAWAN

3103010064

Telah Disetujui dan Diterima Untuk Diajukan

Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Fenika Wulani, M.Si

Tanggal : 6/15  
1

Pembimbing II,



Julius F Nagel, Drs.STh., MM

Tanggal : 6/15  
1

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Nama : Valencia Kurniawan

NRP : 3103010064

Judul:

PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASIONAL DAN LMX TERHADAP OCB DI BANK YANG SEDANG BERKEMBANG DI SURABAYA

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Januari 2015

Yang menyatakan,

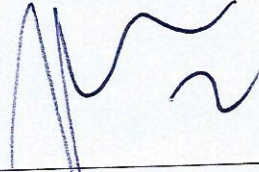


Valencia Kurniawan

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Valencia Kurniawan NRP 3103010064  
Telah diuji pada tanggal 21 Januari 2015 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:

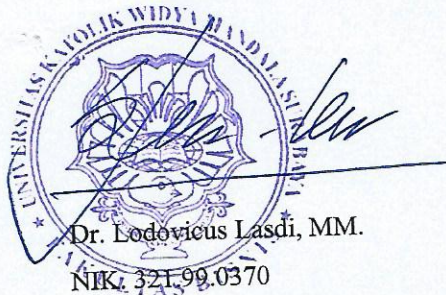


Dr. Fenika Wulani, SE., M.si

NIK. 311.96.0252

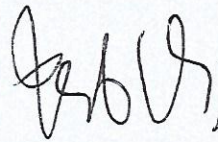
Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.  
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.  
NIK. 311.99.0369

## KATA PENGANTAR

Pertama kalinya, penulis memanjatkan puji syukur kepada Tuhan YME, atas semua Rahmat dan Anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Maksud dan tujuan dari penyusunan penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE). Selain itu, melalui penelitian ini juga diharapkan banyak memberikan masukan kepada semua pihak berkaitan dengan peningkatan profesionalisme manajemen sumberdaya manusia.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama ini, yaitu:

1. Bpk. Dr.Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti,SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Dr. Fenika Wulani,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penelitian ini dengan baik
4. Bpk. Julius F Nagel,Drs.,S.Th.,MM selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini
5. Papa, Mama, dan kerabat keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Orang Spesial yang telah banyak memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua dosen dan tata usaha Universitas Katolik Widya Mandala yang selama ini telah banyak membantu penulis dalam banyak hal.

8. Keseluruhan responden penelitian yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas semua bantuan yang telah diberikan, disampaikan banyak terima kasih.

Demikian, semoga penyusunan skripsi ini memberikan banyak manfaat kepada berbagai pihak, terima kasih.

Surabaya, Januari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAKSI .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Sistematika Penulisan .....	4
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....	6
2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Landasan Teori .....	7
2.2.1. Dukungan Organisasional .....	7
2.2.2. Leader Member Exchange (LMX) .....	10
2.2.3. Organizational Citizenship Behavioral (OCB) ....	14
2.3. Hubungan antar variabel .....	17
2.3.1. Hubungan Dukungan Organisasi dan OCB .....	17
2.3.2. Hubungan LMX dan OCB .....	18
2.4. Model Penelitian .....	19
2.5. Hipotesis .....	19
2.6 Kerangka Konseptual .....	20

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	21
3.1. Desain Penelitian .....	21
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian .....	21
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	21
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	24
3.5. Pengukuran Variabel .....	24
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	25
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.8. Teknik Analisis Data .....	26
3.8.1. Uji Validitas .....	26
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	27
3.8.3. Regresi Linier Berganda .....	27
3.9. Pengujian hipotesis Penelitian .....	27
3.9.1. Uji Kecocokkan Model (Uji F).....	28
3.9.2. Uji Hipotesis (Uji t) .....	28
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1. Data Penelitian .....	29
4.1.1. Profil Responden .....	29
4.1.2. Statistik Deskriptif.....	31
4.2. Pengujian Data .....	35
4.2.1. Validitas dan Reliabilitas .....	35
4.3. Analisis Data .....	39
4.3.1. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	40
4.3.2. Analisis Korelasi dan Determinasi .....	40
4.3.3. Pengujian Model Penelitian .....	40
4.3.4. Pengujian Hipotesis.....	41
4.4. Pembahasan .....	42
4.4.1. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap OCB .....	42



4.4.2. Pengaruh LMX Terhadap OCB .....	43
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1. Simpulan.....	44
5.2. Saran.....	45
DAFTAR KEPUSTAKAAN	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Model Penelitian .....	19

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini ....7	
Tabel 4.1. Profile Responden Berdasarkan Pengembalian Kuesioner Penelitian .....	30
Tabel 4.2. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	31
Tabel 4.3. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Jawaban Untuk Dukungan Organisasional .....	32
Tabel 4.4. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Jawaban Untuk LMX ..	33
Tabel 4.5. Nilai Rata-Rata dan Deviasi Standar Jawaban Untuk Dukungan Organisasional .....	34
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas variabel Dukungan organisasional .....	36
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel LMX ....	37
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel OCB .....	38
Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Program SPSS .....	39
Tabel 4.10. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. K U E S I O N E R

Lampiran 2. Profil Responden Penelitian

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Statistik Deskriptif

Lampiran 6. Regression

Lampiran 7. Data Kuesioner Penelitian

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh dukungan organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan menjelaskan pengaruh LMX terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Desain penelitian ini adalah penelitian kausal yaitu menjelaskan hubungan sebab akibat yaitu pengaruh dari dukungan organisasional dan LMX terhadap OCB. Responden penelitian ini adalah sebanyak 141 karyawan non-manajerial yaitu di bagian teller, *customer service*, *accounting*, *Credit analyst*, *marketing* Bank X di Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas, meliputi: dukungan organisasional dan *Leader Member Exchange* (LMX). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah: *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB). Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil pengujian menunjukkan dukungan terhadap hipotesis pertama yaitu bahwa dukungan organisasional terdukung memiliki pengaruh positif terhadap OCB. Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa LMX terbukti memiliki pengaruh positif terhadap OCB. Untuk itu, hipotesis penelitian kedua yang menyatakan bahwa LMX berpengaruh terhadap OCB adalah terdukung.

Kata Kunci: Dukungan Organisasional, LMX, *Organizational Citizenship Behavior*

## ABSTRACT

*The research purpose is to identify the influence of organizational support and leader member exchange toward organizational citizenship behavior. The research design is causal for identify the causal relationship of organizational support and leader member exchange toward organizational citizenship behavior. The number of samples are 141 non-managerial employees are at the teller, customer service, accounting, credit analyst, marketing at Bank X Surabaya. The independents variables are organizational support and leader member exchange. The dependent variable is organizational citizenship behavior. The number of samples are 141 samples. Data analysis technique using multiple regression. Data analysis technique using multiple regression.*

*The test results demonstrate support for the first hypothesis, namely that supported organizational support has a positive influence on OCB. The second result showing that leader member exchange also influenced toward organizational citizenship behavior, so the research hypothesis which stated: leader member exchange influenced toward organizational citizenship behavior is supported*

*Keywords: Organizational Support, Leader Member Exchange, Organizational Citizenship Behavior*