

PENGARUH PERILAKU KEWARGANEGARAAN  
ORGANISASIONAL (PKO) DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP KEINGINAN KELUAR  
KARYAWAN BAGIAN SERVIS BENGKEL AUTO 2000  
SURABAYA



OLEH:  
IVAN KRISTIAN TO YOHANES  
3103010112

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2016

**PENGARUH PERILAKU KEWARGANEGARAAN  
ORGANISASIONAL (PKO) DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP KEINGINAN KELUAR  
KARYAWAN BAGIAN SERVIS BENGKEL AUTO 2000  
SURABAYA**

**SKRIPSI S1  
Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Jurusan Bisnis**

**IVAN KRISTIAN TO YOHANES  
3103010112**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERILAKU KEWARGANEGARAAN  
ORGANISASIONAL (PKO) DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
TERHADAP KEINGINAN KELUAR KARYAWAN BAGIAN SERVIS  
BENGKEL AUTO 2000 SURABAYA**

**OLEH:**

**IVAN KRISTIANTO YOHANES  
3103010112**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

**Pembimbing I,**



**Dr. Fenika Wulani, SE., M.Si.**

**Tanggal: 8/4/16**

**Pembimbing II,**



**Drs. Julius F Nagel, S.Th., MM.**

**Tanggal:**

## HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi yang ditulis oleh: Ivan Kristianto NRP 3103010112, Telah diuji  
pada tanggal 21 Maret 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Marlana Junaedi, SE.,M.Si

Mengetahui:



Dekan,  
Dr. Lodovicus Lasdi, MM.  
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



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

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IVAN KRISTIANTO YOHANES

NRP : 3103010112

Judul Skripsi : **PENGARUH PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASIONAL (PKO) DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KEINGINAN KELUAR KARYAWAN BAGIAN SERVIS BENGKEL AUTO 2000 SURABAYA**

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini 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 keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 Februari 2016

Yang menyatakan



(IVAN KRISTIANTO)

## KATA PENGANTAR

Saya panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena kasih karunia yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul Pengaruh Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi (PKO) Dan Komitmen Organisasional Terhadap Keinginan Keluar Karyawan Bagian Servis Bengkel AUTO 2000 Surabaya.

Penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr.Fenika Wulani, SE., M.Si dan Drs. Julius F Nagel, S.Th.,MM selaku dosen pembimbing terima kasih atas dukungan dan bantuannya.
2. Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Robertus Sigit H, SE., M.Sc selaku Wakil Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Drs. Junus Slamet, MM, Psikolog dan Dra. Jophita Hosea, MPsi, Psikolog selaku orang tua saya telah memberikan banyak dukungan dalam penyusunan skripsi ini dan dalam studi yang saya tempuh.
6. Kepada seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

7. Ibu Suryaningsih dan Bapak Sri Mulyono selaku pimpinan AUTO 2000 Surabaya yang bersedia menjadi mengizinkan karyawan bagian servis bengkel untuk menjadi responden penelitian ini.
8. Kepada teman-teman yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan ini, terima kasih atas semangat, bantuan, saran, dan doanya.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Surabaya, 16 Februari 2016

(IVAN KRISTIANTO YOHANES)

## DAFTAR ISI

|                                                                             | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                                  | i       |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....                                            | ii      |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                             | iii     |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN<br/>PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> ..... | iv      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                                 | v       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                                     | vii     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                                   | x       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                                  | xi      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                                | xii     |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                                        | xiii    |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                                       | xiv     |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....                                              | 1       |
| 1.1. Latar Belakang .....                                                   | 1       |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                                                  | 6       |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                                | 6       |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                                               | 7       |
| 1.5. Sistematika Penulisan .....                                            | 8       |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                         |         |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....                                             | 9       |
| 2.2. Landasan Teori .....                                                   | 10      |
| 2.2.1. Perilaku Kewarganegaraan Organisasional .....                        | 10      |
| 2.2.2. Dimensi-dimensi PKO .....                                            | 12      |
| 2.2.3. Faktor-faktor mempengaruhi PKO .....                                 | 14      |
| 2.2.4. Dampak PKO .....                                                     | 17      |
| 2.2.5. Implikasi PKO .....                                                  | 20      |



|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3. Komitmen Organisasional .....                         | 20        |
| 2.3.1. Pengertian Komitmen Organisaional .....             | 21        |
| 2.3.2. Faktor-faktor Komitmen Organisaional .....          | 21        |
| 2.4. Keinginan Keluar .....                                | 23        |
| 2.4.1. Pengertian Keinginan Keluar .....                   | 21        |
| 2.4.2. Faktor Pembentuk Keinginan Keluar .....             | 24        |
| 2.4.3. Penyebab Keinginan Keluar .....                     | 25        |
| 2.4.3. Faktor-faktor Keinginan Keluar .....                | 27        |
| 2.5. Hubungan Antar Variabel .....                         | 29        |
| 2.6. Model Penelitian.....                                 | 30        |
| 2.6. Hipotesis.....                                        | 31        |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>                        | <b>32</b> |
| 3.1. Jenis Penelitian .....                                | 32        |
| 3.2. Identifikasi Variabel dan Pengukuran Variabel .....   | 32        |
| 3.2.1. Variabel Bebas (X).....                             | 32        |
| 3.2.2. Variabel Dependen (Y) .....                         | 32        |
| 3.2.3. Pengukuran Variabel .....                           | 32        |
| 3.3. Data dan Sumber Data .....                            | 34        |
| 3.4. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....                | 34        |
| 3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ..... | 34        |
| 3.6. Uji Validitas dan Reabilitas.....                     | 35        |
| 3.6.1. Uji Validitas .....                                 | 35        |
| 3.6.2. Uji Reabilitas.....                                 | 36        |
| 3.6. Teknik Analisis Data.....                             | 36        |
| 3.7.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....               | 36        |
| 3.7.2. Uji t.....                                          | 37        |
| 3.7.3. Uji F .....                                         | 37        |
| 3.7.4. Koefisien Determinasi .....                         | 38        |

|                                                                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                                      | <b>39</b> |
| 4.1. Karakteristik Responden .....                                                                                                              | 39        |
| 4.1.1. Jenis Kelamin .....                                                                                                                      | 39        |
| 4.1.2. Pendidikan .....                                                                                                                         | 40        |
| 4.1.3. Masa Bekerja.....                                                                                                                        | 41        |
| 4.1.4. Usia .....                                                                                                                               | 42        |
| 4.1.5. Status Menikah .....                                                                                                                     | 43        |
| 4.2. Analisis Data .....                                                                                                                        | 43        |
| 4.3. . Uji Validitas dan Reabilitas .....                                                                                                       | 48        |
| 4.3.1. Uji Validitas .....                                                                                                                      | 48        |
| 4.3.2. Uji Reabilitas.....                                                                                                                      | 51        |
| 4.4. Pengujian Hipotesis .....                                                                                                                  | 53        |
| 4.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....                                                                                                    | 53        |
| 4.4.2. Uji t .....                                                                                                                              | 54        |
| 4.4.3. Uji F .....                                                                                                                              | 55        |
| 4.4.4. Koefisien Determinasi .....                                                                                                              | 56        |
| 4.5. Pembahasan .....                                                                                                                           | 57        |
| 4.5.1. Pengaruh <i>PKO terhadap Keinginan Keluar Karyawan</i><br><i>Bagian Servis di AUTO 2000 Surabaya</i> .....                               | 57        |
| 4.5.2. Pengaruh <i>Komitmen Organisasional terhadap</i><br><i>Keinginan Keluar Karyawan Bagian Servis di AUTO</i><br><i>2000 Surabaya</i> ..... | 57        |
| <b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                           | <b>59</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                                                                                                              | 59        |
| 5.2 Saran .....                                                                                                                                 | 59        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                              | Halaman |
|--------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....                         | 9       |
| Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....                                | 39      |
| Tabel 4.2. Pendidikan.....                                   | 40      |
| Tabel 4.3. Masa Kerja.....                                   | 41      |
| Tabel 4.4. Usia.....                                         | 42      |
| Tabel 4.5. Status Menikah.....                               | 43      |
| Tabel 4.6. Kategori Mean Jawaban.....                        | 44      |
| Tabel 4.7. Deskriptif Variabel PKO.....                      | 43      |
| Tabel 4.8. Deskriptif Variabel Komitmen Organisasional.....  | 46      |
| Tabel 4.9. Deskriptif Variabel Keinginan Keluar.....         | 48      |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas PKO.....                     | 49      |
| Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasional..... | 50      |
| Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Keinginan Keluar.....        | 51      |
| Tabel 4.13. Hasil Uji Reabilitas.....                        | 52      |
| Tabel 4.15. Analisis Linear Berganda.....                    | 53      |
| Tabel 4.16. Hasil Uji t.....                                 | 54      |
| Tabel 4.17. Hasil Uji F.....                                 | 55      |
| Tabel 4.18. Koefisien Determinasi.....                       | 56      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                   | Halaman |
|-----------------------------------|---------|
| Gambar 2.6 Model Penelitian ..... | 30      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.

Lampiran 2: Data Penelitian.

Lampiran 3: Output Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Lampiran 4: Output Uji Validitas dan Reabilitas.

Lampiran 5 : Output Analisis Linear berganda

## ABSTRAK

Dalam era globalisasi dibutuhkan adanya sumber daya manusia yang memiliki dedikasi yang tinggi dalam suatu organisasi, baik dalam organisasi yang besar maupun yang kecil, karena hal tersebut terkait dengan persaingan dalam dunia usaha yang memberikan tantangan agar mampu meningkatkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi kerja yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara PKO dan pengaruh komitmen organisasi terhadap tingkat keinginan keluar karyawan. Metode penelitian data yang digunakan adalah angket dengan skala Likert, dan teknik analisa data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa variabel PKO berpengaruh terhadap Keinginan Keluar Karyawan diterima berarti mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa variabel PKO dan Keinginan Keluar Karyawan memang saling berpengaruh, sedangkan hipotesis kedua yang menyatakan variabel Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Keinginan Keluar Karyawan ditolak berarti tidak mendukung penelitian sebelumnya, namun dapat dijelaskan sebagai berikut bahwa terjadinya hal tersebut, disebabkan karyawan mempertimbangkan masalah adaptasi terhadap lingkungan yang baru, seperti proses adaptasi dengan teman sekerja yang baru, peraturan yang baru, selain kompensasi yang baru yang diberikan di tempat atau perusahaan yang lain khususnya pada individu yang sudah memiliki kompensasi yang tinggi pada tempat yang lama. dan adanya jenjang karir yang lebih menjanjikan ditempat lain.

**Kata kunci : PKO, Komitmen Organisasional, Keinginan Keluar Karyawan**

Infuance Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Organizational  
Commitment to Turnover Intention Mechanic Division in AUTO 2000  
Surabaya

**ABSTRACT**

In this era, highly-dedicated human resource is needed in an organization, both in big and small organization because it is related with the competition in the work place that gives challenge to increase human resources with qualified competence in work. This research analyzed the corelation between Organizational Citizenship Behaviour with the organizational commitment to the potention rate of the employee to quit job. The metode of the data analization used is qestioner with Likert scale and the technique of the data analization used the Doubled Linier Regration Analyzation. The result showed that the first hypothesis which stated that Organizational Citizenship Behaviour variable influenced turnover intentions is acceptable. It was appropriate with the prior research that there was a corelation between Organizational Citizenship Behaviour with the organization commitment to turnover intentions. Meanwhile, the second hypothesis was rejected. It did not support the prior research. However, it could be explained that it could happen because the employees considered their adaptation with the new work place, such as the adaptation with new work partner, new regulation, beside the new compensation that could be given in other company especially for those who already had high compensation in the previous company and had a promising career stage.

**Key word : Organizational Citizenship Behaviour, organizational commitment, Turnover Intentions.**