

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN MELAYANI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN KERJA**

Hanna Fransiska Anugrah
Hanna.fransiska@gmail.com
Universitas Kristen Maranatha, Bandung, Indonesia

Abstrak

Tiga tujuan utama dari penelitian ini adalah: a) untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan melayani terhadap kepuasan kerja secara positif; b) untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara langsung dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*; c) untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan melayani secara langsung dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Sampel penelitian ini terdiri atas 230 (dua ratus tiga puluh) karyawan yang bekerja di departemen store “X”, perusahaan swasta yang beroperasi di Kota Bandung. Empat dari lima hipotesis didukung, dimana hipotesis tersebut diuji dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Ada beberapa hasil temuan dari penelitian ini yang pertama adalah kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan melayani memengaruhi kepuasan kerja secara positif. *Kedua* adalah kepuasan kerja tidak memengaruhi *organizational citizenship behavior* secara langsung dan positif. *Ketiga* adalah kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan melayani memengaruhi *organizational citizenship behavior* secara langsung dan positif. Implikasi dari penelitian ini telah dibahas serta saran untuk penelitian mendatang.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional; Kepemimpinan Melayani; Kepuasan Kerja; Organizational Citizenship Behavior; The Leadership Profile (TLP); Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership; Minnesota Satisfaction Questionnaire; Factors Analysis of Organizational Citizenship Behavior.

THE IMPACT OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND SERVANT ON ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR MEDIATED BY JOB SATISFACTION

Hanna Fransiska Anugrah
Hanna.fransiska@gmail.com
Maranatha Christian University, Bandung, Indonesia

Abstract

The three main objectives of this study are: a) to test and analyze the effects of transformational and servant leadership to job satisfaction positively; b) to test and analyze the effect of job satisfaction direct and positive impact on organization citizenship behavior; c) to examine and analyze the influence of transformational and servant leadership direct and positive impact on organization citizenship behavior. The study sample consisted of 230 (two hundred and thirty) employee who work in department store “X” in the city of Bandung. Four of the five hypotheses are supported, which hypotheses were tested using Structural Equation Modeling (SEM). There are several findings from this study is the first transformational and servant leadership positively affect job satisfaction. The second is job satisfaction does not affect to organization citizenship behavior directly and positively. The third is transformational and servant leadership directly affects organizational citizenship behavior and positive. The implications of this research was discussed as well as suggestions for future research.

Keywords: Transformational Leadership; Servant Leadership; Job Satisfaction; Organizational Citizenship Behavior; The Leadership Profile (TLP); Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership; Minnesota Satisfaction Questionnaire; Factors Analysis of Organizational Citizenship Behavior.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian	15
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Kepustakaan	16
2.1.1 Konsep dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.2 Kepemimpinan Transformasional.....	23
2.2.1 Dimensi Kepemimpinan Transformasional	24
2.2.2 Anteseden Kepemimpinan Transformasional.....	30
2.2.3 Konsekuensi Kepemimpinan Transformasional	31
2.3 Kepemimpinan Melayani	33
2.3.1 Dimensi-dimensi Kepemimpinan Melayani	34
2.3.2 Anteseden Kepemimpinan Melayani.....	37
2.3.3 Konsekuensi Kepemimpinan Melayani	37
2.4 Kepuasan Kerja.....	38

2.4.1	Dimensi-dimensi Kepuasan Kerja.....	39
2.4.2	Anteseden Kepuasan Kerja	40
2.4.3	Konsekuensi Kepuasan Kerja	42
2.5	<i>Organization Citizenship Behavior (OCB)</i>	43
2.5.1	Dimensi-dimensi <i>OCB</i>	44
2.5.2	Anteseden <i>OCB</i>	44
2.5.3	Konsekuensi <i>OCB</i>	47
2.6	Hasil Penelitian Terdahulu	51

BAB III : RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1	Rerangka Pemikiran	54
3.1.1	Hubungan antara Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja	54
3.1.2	Hubungan antara Kepemimpinan Melayani dan Kepuasan Kerja.....	55
3.1.3	Hubungan antara Kepemimpinan Transformasional dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	55
3.1.4	Hubungan antara Kepuasan Kerja dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	56
3.1.5	Hubungan antara Kepemimpinan Melayani dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	57
3.2	Model Penelitian	57
3.3	Hipotesis Penelitian.....	59

BAB IV : METODE PENELITIAN

4.1	Jenis Penelitian.....	60
4.2	Objek dan Subjek Penelitian	61
4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	61
4.4	Definisi Operasional Variabel.....	63
4.4.1	Kepemimpinan Transformasional.....	71
4.4.2	Kepemimpinan Melayani.....	71
4.4.3	Kepuasan Kerja.....	72
4.4.4	<i>Organization Citizenship Behavior (OCB)</i>	72
4.4.5	Variabel Kontrol	73
4.5	Metode Analisa Data.....	74
4.5.1	Uji <i>Outliers</i>	74
4.5.2	Uji Validitas	74
4.5.3	Uji Reliabilitas	75
4.5.4	Uji Statistik Deskriptif dan Korelasi Antarkonstruk Penelitian.....	77
4.5.5	Uji Model Struktural	78
4.5.6	Uji <i>Hipotesis</i>	81

4.5.6.1 Uji Hipotesis 1	82
4.5.6.2 Uji Hipotesis 2	82
4.5.6.3 Uji Hipotesis 3	82
4.5.6.4 Uji Hipotesis 4	83
4.5.6.5 Uji Hipotesis 5	83
4.5.7 Path Diagram.....	84

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

5.1 Profil Responden, Pengujian, Kepemimpinan Transformasional di Department Store “X”	86
5.1.1 Profil Responden.....	86
5.1.2 Hasil Uji <i>Outliers</i>	89
5.1.3 Hasil Uji Validitas.....	96
5.1.4 Hasil Uji Reliabilitas	100
5.1.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif dan Korelasi Antarkonstruksi Penelitian	102
5.1.6 Hasil Uji Kepemimpinan Transformasional di Department Store “X”	106
5.2 Kepemimpinan Melayani di Department Store “X”	119
5.3 Kepuasan Kerja di Department Store “X”	128
5.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di Department Store “X”.....	134
5.5 Uji Model Struktural, Uji Hipotesis, Model Hasil Penelitian	140
5.5.1 Hasil Uji Model Struktural.....	140
5.5.2 Hasil Uji Hipotesis	141
5.5.3 Hasil Uji Hipotesis 1	144
5.5.4 Hasil Uji Hipotesis 2	145
5.5.5 Hasil Uji Hipotesis 3	145
5.5.6 Hasil Uji Hipotesis 4	148
5.5.7 Hasil Uji Hipotesis 5	149
5.5.8 Model Hasil Penelitian	149

BAB VI : Penutup

6.1 Simpulan	152
6.2 Saran.....	154
6.3 Keterbatasan Penelitian.....	160

DAFTAR PUSTAKA	161
-----------------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Hasil Pra-Survey Kepuasan Kerja	8
Tabel 1.2 Tabel Turnover.....	8
Tabel 1.3 Tabel Keterlambatan	9
Tabel 1.4 Pulang Sebelum Jam Kerja Berakhir	9
Tabel 1.5 Tabel Hasil Pra-Survey OCB.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Berkaitan dengan <i>Transformastional Leadership, Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, dan Kepuasan Kerja</i>	51
Tabel 4.1 Tabel Definisi Operasional Variabel	63
Tabel 4.2 Tabel Variabel Kontrol	73
Tabel 4.3 Tabel Uji Model Struktural.....	81
Tabel 5.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	87
Tabel 5.2 Karakteristik Umur Responden.....	87
Tabel 5.3 Jabatan Responden.....	88
Tabel 5.4 Tingkat Pendidikan Responden	88
Tabel 5.5 Lama Bekerja Responden	89
Tabel 5.6 Hasil Uji Outliers - <i>Squared Mahalanobis Distance</i>	90
Tabel 5.7 Hasil Analisis Faktor Kepemimpinan Transformasional.....	96
Tabel 5.8 Hasil Analisis Faktor Kepemimpinan Melayani	97
Tabel 5.9 Hasil Analisis Faktor Kepuasan Kerja.....	98
Tabel 5.10 Hasil Analisis Faktor <i>Organizxational Citizenship Behavior (OCB)</i>	99
Tabel 5.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepemimpinan Transformasional	100
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepemimpinan Melayani	101
Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	101

Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	101
Tabel 5.15 Hasil Uji Statistik Deskriptif dan Korelasi Antarvariabel Penelitian	103
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Transformasional (TFL)	106
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Communication Leadership</i>	109
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Transformasional <i>Credible Leadership</i>	110
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Caring Leadership</i>	111
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Enabling Leadership</i>	112
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Confident Leadership</i>	114
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Follower-centered leadership</i>	115
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Visionary Leadership</i>	116
Tabel 5.24 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Culture-building Leadership</i>	117
Tabel 5.25 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Melayani (SL)	119
Tabel 5.26 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Melayani Dimensi <i>Altruistic Calling</i>	122
Tabel 5.27 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Melayani Dimensi <i>Emotional Healing</i>	123
Tabel 5.28 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Melayani Dimensi <i>Wisdom</i>	124
Tabel 5.29 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Melayani Dimensi <i>Persuasive Mapping</i>	125

Tabel 5.30 Tanggapan Responden Mengenai Kepemimpinan Melayani Dimensi <i>Organizational Stewardship</i>	127
Tabel 5.31 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja (JS)	128
Tabel 5.32 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja Dimensi Faktor Intrinstik	130
Tabel 5.33 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja Dimensi Faktor Ekstrinsik	132
Tabel 5.34 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja Dimensi Umum.....	133
Tabel 5.35 Tanggapan Responden Mengenai Organizational Citizenship Behavior (OCB)	134
Tabel 5.36 Tanggapan Responden Mengenai OCB Dimensi <i>Courtesy</i>	136
Tabel 5.37 Tanggapan Responden Mengenai OCB Dimensi <i>Sportmanship</i>	137
Tabel 5.38 Tanggapan Responden Mengenai OCB Dimensi <i>Civic Virtue</i>	138
Tabel 5.39 Tanggapan Responden Mengenai OCB Dimensi <i>Conscientiousness</i>	139
Tabel 5.40 Hasil Uji Model Struktural.....	141
Tabel 5.41 Hasil Pengujian Hipotesis	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian yang Dihipotesiskan	58
Gambar 4.1 <i>Path Diagram</i> dengan Notasi Lisrel.....	85
Gambar 5.1 Garis Kontinum Kepemimpinan Transformasional	108
Gambar 5.2 Garis Kontinum Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Communication Leadership</i>	110
Gambar 5.3 Garis Kontinum Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Credible Leadership</i>	111
Gambar 5.4 Garis Kontinum Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Caring Leadership</i>	112
Gambar 5.5 Garis Kontinum Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Enabling Leadership</i>	113
Gambar 5.6 Garis Kontinum Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Confident Leadership</i>	114
Gambar 5.7 Garis Kontinum Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Follower-centered Leadership</i>	115
Gambar 5.8 Garis Kontinum Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Visionary Leadership</i>	117
Gambar 5.9 Garis Kontinum Kepemimpinan Transformasional Dimensi <i>Culture-building Leadership</i>	118
Gambar 5.10 Garis Kontinum Kepemimpinan Melayani (SL).....	121
Gambar 5.11 Garis Kontinum Kepemimpinan Melayani Dimensi <i>Altruistic Calling</i>	123
Gambar 5.12 Garis Kontinum Kepemimpinan Melayani Dimensi <i>Emotional Healing</i>	124
Gambar 5.13 Garis Kontinum Kepemimpinan Melayani Dimensi <i>Wisdom</i>	125
Gambar 5.14 Garis Kontinum Kepemimpinan Melayani Dimensi <i>Persuasive Mapping</i>	126

Gambar 5.15 Garis Kontinum Kepemimpinan Melayani Dimensi <i>Organizational Stewardship</i>	128
Gambar 5.16 Garis Kontinum Kepuasan kerja (JS).....	130
Gambar 5.17 Garis Kontinum Kepuasan kerja Dimensi Faktor Intrinstik	131
Gambar 5.18 Garis Kontinum Kepuasan kerja Dimensi Faktor Ekstrinsik.....	133
Gambar 5.19 Garis Kontinum Kepuasan kerja Dimensi Umum	134
Gambar 5.20 Garis Kontinum <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	136
Gambar 5.21 Garis Kontinum <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dimensi <i>Courtesy</i>	137
Gambar 5.22 Garis Kontinum <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dimensi <i>Sportmanship</i>	138
Gambar 5.23 Garis Kontinum <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dimensi <i>Civic Virtue</i>	139
Gambar 5.24 Garis Kontinum <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dimensi <i>Conscientiousness</i>	140
Gambar 5.25 Hasil Model Penelitian.....	151