ABSTRAK

Rumah Sakit Immanuel merupakan salah satu unit pelayanan di bawah Yayasan Badan Rumah Sakit Gereja Kristen Pasundan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan yang telah melayani selama 108 tahun. Dengan semangat Heman Geten Kapapancen , tentunya pelayanan yang diberikan oleh seluruh petugas yang ada didalamnya dapat dilakukan didalam perilaku Kasih, Peduli dan Hormat.

Semboyan Heman Geten Ka papancen erat kaitannya dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB), karna mengandung nilai-nilai yang mendorong agar karyawan dapat bekerja lebih dari sekedar bekeja tetapi memberikan pelayanan yang berlandaskan Kasih, Kepedulian dan rasa Hormat kepada pelanggan.

Untuk menciptakan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam organisasi diperlukan Kepemimpinan dan Budaya Organisasi yang kuat untuk mengarahkan para anggota organisasi agar dapat berperilaku sesuai yang diharapkan dari nilai-nilai yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan jenis penelitian causal explanatory. Sampel yang diteliti adalah 287 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur untuk melihat pengaruh kepemimpinan (X1) dan budaya organisasi (X2) terhadap pegawai tetap non medis di RS Immanuel Bandung baik secara parsial maupun simultan.

Hasil dari penelitian ini secara deskriptif menunjukkan bahwa kepemimpinan dalam kategori sedang yang memiliki nilai rata-rata sebesar 2,86, budaya organisasi dalam kategori rendah dengan nilai rata-rata sebesar 2,56 dan *organizational citizenship behavior* termasuk dalam kategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 3,05. Berdasarkan analisis jalur secara simultan disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior sebesar 50,34%. Dan secara parsial kepemimpinan maupun budaya organisasi masing-masing berpengaruh terhadap langsung terhadap organizational citizenship behavior.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Organizational Citizenship Behavior

ABSTRACT

Immanuel Hospital is one of the service units of the Pasundan Christian Church Hospital Foundation, and is one of the companies engaged in health services that have served for 108 years. In the spirit of Heman Geten Kapapancen, of course the services provided by all officers in it can be carried out in a Love, Care and Respect manner.

The motto of Heman Geten Ka papancen is closely related to Organizational Citizenship Behavior (OCB), because it contains values that encourage employees to work more than work but provide services based on Love, Concern and Respect for customers.

To create an Organizational Citizenship Behavior (OCB) in organizations, strong organizational leadership and culture are needed to direct organizational members to behave according to the expected values set by the organization.

The research method used in this study is descriptive with causal explanatory research. The sample studied was 287 people. Analysis of the data used is path analysis to see the influence of leadership (X1) and organizational culture (X2) on non-medical permanent employees at Immanuel Hospital Bandung both partially and simultaneously.

The results of this study descriptively show that leadership in the medium category has an average value of 2.86, organizational culture in the low category with an average value of 2.56 and organizational citizenship behavior in the medium category with an average value amounting to 3.05. Based on simultaneous path analysis, it was concluded that there was a significant effect between leadership and organizational culture on organizational citizenship behavior by 50,34%. And partially the leadership and organizational culture each influence directly on organizational citizenship behavior.

Keywords: Leadership, Organizational Culture, Organizational Citizenship Behavior

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL vi
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian 11
1.2.1 Identifikasi Masalah 11
1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian 12
1.3 Tujuan Penelitian 12
1.4 Kegunaan Penelitian 13
1.4.1 Kegunaan Teoritis 13
1.4.2 Kegunaan Praktis 13
BAB II 15
KAJIAN KEPUSTAKAAN 15
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia 15
2.1.1. Definisi Manajemen SDM 15
2.1.2. Peran Manajemen SDM 16
2.1.3 Relevansi Penelitian dengan Manajemen Sumber Daya Manusia 17
2.2. Kepemimpinan 18
2.2.1. Pengertian Kepemimpinan 18
2.2.2. Teori-Teori Kepemimpinan 21
2.2.3. Kepemimpinan Level 5 24
2.2.4. Kepemimpinan Transformasional 28
2.3. Budaya Organisasi 34
2.3.1. Definisi Budaya Organisasi 34
2.3.2. Fungsi Budaya Organisasi 37
2.3.3. Karakteristik Budaya Organisasi 38
2.4. Organization Citizenship Behavior 40
2.4.2. Konsep Organizational Citizenship Behavior (OCB) 42

2.5. Penelitian Terdahulu 49
BAB III 62
RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....
3.1 Rerangka Pemikiran 59
3.2. Model Penelitian 61
3.3. Hipotesis Penelitian 62
BAB IV 63
OBJEK DAN METODE PENELITIAN 63
4.1 Objek Penelitian 63
4.1.1. Populasi 63
4.1.2. Teknik Pengambilan Sampel 63
4.2 Metode Penelitian 65
4.2.1 Jenis Penelitian 65
4.2.2. Teknik Pengumpulan Data 65
4.2.3 Skala Pengukuran 66
4.2.4. Operasionalisasi Variabel 68
4.3 Teknik analisis 73
4.3.1. Uji Validitas Instrumen 73
4.3.2 Uji Reliabilitas 75
4.4 Uji Hipotesis 76
4.4.1 Uji T (parsial) 76
4.4.2 Uji F (simultan) 76
4.5 Uji Path Analysis 78
4.6 Koefisien Determinasi 80
BAB V 81
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 81
5.1 Hasil Penelitian 81
5.1.1 Gambaran Umum Responden 81
5.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 84
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian 89
5.2.1 Tanggapan Pegawai Tentang Kepemimpinan terhadap Organizational citizenship *behavior* Pada Pegawai tetap non medis di RS Immanuel Bandung 89
5.2.2 Tanggapan Pegawai Tentang Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Pegawai Tetap Non Medis Di RS Immanuel Bandung 101

5.2.3 Tanggapan Pegawai Tentang Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai tetap non medis di RS Immanuel Bandung 112
5.3 Uji Asumsi Klasik 123
5.3.1. Uji normalitas 123
5.3.2 Uji multikolinearitas 124
5.3.3 Uji Heterokedastisitas 125
5.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda 126
5.3.5 Koefisien Korelasi 128
5.3.6 Koefisien Determinasi 128
5.3.7 Uji Hipotesis Secara Simultan 129
5.3.8 Hasil Pengujian secara Parsial (Uji t) 131
5.4 Analisis Koefisien Jalur 132
5.5 Tahap Uji Hipotesis dan Kesimpulan 139
5.6 Implikasi Manajerial 140

BAB VI 143
KESIMPULAN DAN SARAN 143
6.1 Kesimpulan 143
6.2 Saran 144
DAFTAR PUSTAKA 146
LAMPIRAN - LAMPIRAN 152

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Pegawai 8
Tabel 1.2. Data Persentase Keterlambatan Pegawai.....8
Tabel 1.3. Data jumlah perubahan jadwal pegawai tahun 2017-2018.....9
Tabel 1.4. Jumlah dan Jenis Komplain Pelanggan Tahun 2018 10
Tabel 2.1. Hierarkir Kepemimpinan Level 5.....29
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....52
Tabel 4.1. Definisi Operasionalisasi Variabel.....77
Tabel 5.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....93
Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 94
Tabel 5.3 Kategori Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 95
Tabel 5.4 Kategori Responden Berdasarkan Lama Bekerja 96
Tabel 5.5 Uji Validitas Kepemimpinan 97
Tabel 5.6 Uji Validitas Budaya organisasi 99
Tabel 5.7 Uji Validitas *Organizational citizenship behavior* 100
Tabel 5.8 Kriteria Uji reliabilitas Kepemimpinan 102
Tabel 5.9 Kriteria Uji reliabilitas variabel Budaya organisasi 102
Tabel 5.10 Kriteria Uji reliabilitas variabel OCB 103
Tabel 5.11 Skala Interval 104
Tabel 5.12 Tanggapan responden mengenai *Idealized influence* (kharismatik) 106
Tabel 5.13 Tanggapan responden mengenai *Inspirational motivation* (motivasi inspirasi) 111
Tabel 5.14 Tanggapan responden mengenai *Intelectual stimulation* (stimulasi intelektual) 113
Tabel 5.15 Tanggapan responden mengenai *Individualized consideration* (konsiderasi individu).....117

Tabel 5.16 Analisis Kepemimpinan pada Pegawai tetap non medis di RS Immanuel Bandung 120
Tabel 5.17 Tanggapan responden mengenai Inovasi dan Pengambilan Risiko..... 124
Tabel 5.18 Tanggapan responden mengenai Perhatian terhadap Detail.....126
Tabel 5.19 Tanggapan responden mengenai Orientasi Hasil 128
Tabel 5.20 Tanggapan responden mengenai Orientasi Individu 130
Tabel 5.21 Tanggapan responden mengenai Orientasi terhadap Tim 135
Tabel 5.22 Tanggapan responden mengenai Agresivitas 136
Tabel 5.23 Tanggapan responden mengenai Stabilitas 138
Tabel 5.24 Analisis Budaya organisasi pada Pegawai tetap non medis di RS Immanuel Bandung 140
Tabel 5.25 Tanggapan responden mengenai *Altruism* 143
Tabel 5.26 Tanggapan responden mengenai *Conscientiousness* 146
Tabel 5.27 Tanggapan responden mengenai *Sportmanship* 149
Tabel 5.28 Tanggapan responden mengenai *Courtessy* 152
Tabel 5.29 Tanggapan responden mengenai *Civic Virtue* 155
Tabel 5.30Analisis *Organizational citizenship behavior* pada Pegawai tetap non medis di RS Immanuel Bandung 157
Tabel 5.31 Rekapitulasi Nilai Tolerance dan Nilai VIF untuk Uji Collinearity.....161
Tabel 5.32Output SPSS 20.0 Persamaan Regresi Linier Berganda 163
Tabel 5.33 Output SPSS 20.0 Koefisien Korelasi 165
Tabel 5.34 Output SPSS 20.0 Uji F_{hitung}Pengaruh Secara Simultan 167
Tabel 5.35 Pengujian Hipotesis Secara Parsial 169
Tabel 5.36 Persamaan Struktural 1 Model Summary 171
Tabel 5.37 ANOVA[b] 172
Tabel 5.38 Coefficients[a] 173
Tabel 5.39 Persamaan Struktural 2 Model Summary.....174

Tabel 5.40 ANOVA[b] 175
Tabel 5.41 Persamaan Struktural 3 Model Summary 176
Tabel 5.42 ANOVA[b] 177
Tabel 5.43 Persamaan Struktural 4 Model Summary 178
Tabel 5.44 ANOVA[b] 179
Tabel 5.45 Coefficients[a] 180
Tabel 5.46 Ringkasan hasil pengujian analisis jalur dengan SPSS 181
Tabel 5.47 Koefisien Jalur, Kontribusi Langsung, Kontribusi Tidak Langsung serta Kontribusi Kepemimpinan (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) terhadap *Organizational citizenship behavior*(Y) 183

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
MCM LXV
BANDUNG