PENGARUH KEPEMIMPINAN MELAYANI, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI RUMAH DETENSI IMIGRASI PUSAT (RUDENIM) TANJUNGPINANG

SKRIPSI

RAJA NAUFAL RODHIRIZKI
NIM : 17612018

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG
2023

PENGARUH KEPEMIMPINAN MELAYANI, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI RUMAH DETENSI IMIGRASI PUSAT (RUDENIM) TANJUNGPINANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

OLEH

Nama : Raja Naufal Rodhirizki

NIM : 17612018

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG
2023

PENGARUH KEPEMIMPINAN MELAYANI, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI RUMAH DETENSI IMIGRASI PUSAT (RUDENIM) TANJUNGPINANG

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
Tanjungpinang

Oleh :

NAMA : RAJA NAUFAL RODHIRIZKI
NIM : 17612179

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

Evita Sandra, S.Pd. Ek, M.M
NIDN. 1029127202 / Lektor

Pembimbing Kedua,

M. Syafitur, S.T, M.M
NIDK. 8890420016 / Lektor

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M.
NIDN.1011088902/ Lektor

Skripsi Berjudul

PENGARUH KEPEMIMPINAN MELAYANI, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI RUMAH DETENSI IMIGRASI PUSAT (RUDENIM) TANJUNGPINANG

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : RAJA NAUFAL RODHIRIZKI
NIM : 17612018

Telah di Pertahankan di Depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Dua Puluh Tujuh Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Evita Sandra, S.Pd. Ek, M.M
NIDN. 1029127202/ Lektor

Sekretaris,

Satriadi, S. AP., M.Si
NIDN. 1011108901/ Lektor

Anggota,

Armansyah, S.E., M.M
NIDN. 1010088302/ Lektor

Tanjungpinang, 27 Desember 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,
Ketua,

Charly Marlinda, S.E., M. Ak., Ak. CA.
NIDN. 1029127801 / Lektor

PERNYATAAN

Nama	: Raja Naufal Rodhirizki
NIM	: 17612018
Tahun Angkatan	: 2017
Indeks Prestasi Kumulatif	: 3,03
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 27 Desember 2023

Penyusun,

RAJA NAUFAL RODHIRIZKI

NIM 17612018

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin segala puji Syukur saya panjatkan kehadirat allah SWT yang telah memberikan Rahmat, taufik dan hiyah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salan semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang modern seperti saat ini. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang teristimewa

Kedua Orang Tua Tercinta

Untuk bapak dan ibu, saya persembahkan karya yang saya buat sebagai bukti, bahwa saya telah menyelesaikan tugas saya sebagai mahasiswa.

Untuk bapak dan ibu, mungkin ini tidak seberapa jika dibandingkan pengorbanan kalian, dari aku menyuarakan tangisan pertama kali di dunia sampai sekarang in.

Terimaksih sudah memberikan dukungan dan nasihat kepadaku untuk tetap semangat. Semoga dengan ini, bapak dan ibu bangga atas pencapaianku.

Sahabat-Sahabat

Untuk sahabat-sahabat ku, dalam penyusunan skripsi ini saya

sangat merasa terbantu dengan adanya kalian.

Senang berbagi keluh kesah dengan kalian, bertukar pikiran, tak jarang pula kata menyerah terucap, tapi syukurnya kita mampu melewatinya sampai tahap terakhir.

Terima kasih.

HALAMAN MOTTO

"Jangan ubah dirimu hanya agar mereka menyukaimu. Hebatkan dirimu agar mau tidak mau mereka harus menerimamu."

"Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri"

(QS. Al-Isra:7)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal usulan penelitian ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti seminar usalan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang". Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini banyak mendapat dukungan dan bantuan baik secara moril maupun secara materi dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., Ak., M.Si., CA. selaku Wakil Ketua II Bidang Keuangan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M. selaku Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

5. Bapak Eka Kurnia Syahputra, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Ibu Evita Sandra, S.Pd. Ek, M.M. selaku pembimbing I yang telah membantu membimbing saya, mengarahkan, memberikan saran dari awal hingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak M. Syafnur, S.E, M.M selaku pembimbing II yang telah membantu membimbing saya, mengarahkan, memberikan saran dari awal hingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
8. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah membantu dalam segi informasi terhadap penulis.
9. Ibuku Sutinah yang selalu memberikan dukungan serta doa-doa dalam setiap langkah saya yang selalu mereka panjatkan untuk memudahkan saya dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.
10. Seluruh komponen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah membantu dalam segi informasi terhadap penulis
11. Kaka kandung saya yang telah menemani, mengarahkan, membimbing, membantu, mengajarkan, memberikan saran, dan memotivasi saya untuk selalu segera menyelesaikan penelitian skripsi ini.

12. Teman seperjuangan Manajemen Pagi 1 yang telah membantu, memberikan dorongan, motivasi, saran dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
13. Teman seperjuangan mengerjakan skripsi jika diajak mengerjakan skripsi sambilan ngopi selalu tidak pernah menolak yang tidak saya sebut namanya.
14. Yang terakhir, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah mau berjuang sampai titik ini dengan semangat, tanpa mengenal lelah, dan terus berusaha hingga mencapai hasil yang terbaik dari yang terbaik.

Penyusunan skripsi ini menjadi salah satu syarat yang harus mahasiswa/i tempuh dalam program pendidikan yang telah ditetapkan oleh pihak kampus, sebagai syarat lulusnya skripsi. Penulis juga sangat menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca. Semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat dan juga berguna bagi pembaca, masyarakat dan khusunya kepada pihak akademik.

Tanjungpinang, 27 Desember 2023

Penulis

RAJA NAUFAL RODHIRIZKI
NIM : 17612018

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJIAN
HALAMAN PERNYATAAN
HALAMAN PERSEMBAHAN
HALAMAN MOTTO
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xxi
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN..... xviivii
ABSTRAK..... xviii

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang..... 1
1.2 Rumusan Masalah 13
1.3 Batasan Masalah..... 14
1.4 Tujuan Penelitian..... 14
1.5 Kegunaan Penelitian..... 15
1.5.1 Kegunaan Ilmiah 15
1.5.2 Kegunaan Praktis 15
1.6 Sistematika Penulisan..... 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Tinjauan Teori 18
2.1.1 Manajemen..... 18
2.1.1.1 Unsur-Unsur Manajemen..... 19
2.1.1.2 Fungsi Manajemen..... 21
2.1.2 Sumber Daya Manusia..... 23

2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia 24
2.1.3.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 24
2.1.3.2 Ruang Lingkup dan fungsi MSDM..... 25
2.1.4 Teori Kepemimpinan 27
2.1.4.1 Fungsi Pemimpin Kepemimpinan..... 29
2.1.4.2 Indikator Kepemimpinan 30
2.1.5 Pengertian Kepemimpinan Melayani (*Servant Leadership*) 31
2.1.5.1 Dimensi Kepemimpinan Melayani (*Servant Leadership*) 33
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan Melayani (*Servant Leadership*)..... 37
2.1.5.3 Indikator Kepemimpinan Melayani (*Servant Leadership*) 38
2.1.6 Komitmen Organisasi..... 42
2.1.6.1 Pengertian Komitmen Organisasi 42
2.1.6.2 Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi 44
2.1.6.3 Indikator Komitmen Organisasi 48
2.1.7 Kepuasan Kerja 49
2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Kerja 49
2.1.7.2 Faktor mempengaruhi kepuasan kerja 51
2.1.7.3 Indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja 55
2.1.8 *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)..... 57
2.1.8.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* 57
2.1.8.2 Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) 58
2.1.8.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) .. 61
2.2 Kerangka Pemikiran 63
2.3 Hubungan Antar Variabel..... 64
2.3.1 Hubungan Kepemimpinan Melayani terhadap *Organizational Citizenship Behavior* 64
2.3.2 Hubungan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship* 65

2.3.3 Hubungan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* 66
2.4 Hipotesis 66
2.5 Penelitian Terdahulu 67

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 74
3.2 Jenis Data 74
3.2.1 Data Primer 75
3.2.2 Data Sekunder 75
3.3 Teknik Pengumpulan Data 76
3.4 Populasi dan Sampel 77
3.4.1 Populasi 77
3.4.2 Sampling 80
3.5 Definisi Operasional Variabel 81
3.6 Teknik Pengolahan Data 83
3.7 Teknik Analisis Data 85
3.7.1 Uji Kualitas Data 86
3.7.1.1 Uji Validitas 86
3.7.1.2 Uji Reliabilitas 86
3.7.2 Uji Asumsi Klasik 87
3.7.2.1 Uji Normalitas 87
3.7.2.2 Uji perrelasi 87
3.7.2.3 Uji Multikolinearitas 88
3.7.2.4 Uji Heterokedastisitas 88
3.7.3 Uji Linear Berganda 89
3.7.4 Uji Hipotesis 90
3.7.4.1 Uji t (Parsial) 90
3.7.4.2 Uji f (Simultan) 91
3.7.4.3 Uji Kooefisien Determinasi (R *Square*) 93
3.8 Jadwal Kegiatan 94

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian 95

4.1.1. Gambaran Umum Rumah Detensi Imigrasi (RUDENIM) Pusat Kota Tanjungpinang 95

4.1.2. Karakteristik Responden 98

4.1.3. Karakteristik Responden 100

4.1.4. Analisis Hasil Penelitian 116

4.2. Pembahasan 132

4.2.1. Pengaruh Kepemimpinan Melayani (X1) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) 132

4.2.2. Pengaruh Komitmen Organisasi (X2) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y) 133

4.2.3. Pengaruh Kepuasan Kerja (X3) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y)..... 133

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 135

5.2. Saran..... 136

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
Tabel 1.1	Daftar Absensi Periode 22 Mei 2023 – 26 Mei 2023 …….	7
Tabel 3.1	Daftar Populasi ……...	78
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel ……	82
Tabel 3.3	Skala Likert ……	85
Tabel 3.4	Jadwal Kegiatan …….	94
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden ……..	99
Tabel 4.2	Usia Responden ……..	99
Tabel 4.3	Pendidikan Responden ……...	100
Tabel 4.4	Interval Kelas Variabel ……..	101
Tabel 4.5	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Melayani (X1) …….	101
Tabel 4.6	Penilaian Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi (X2) ……...	106
Tabel 4.7	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja (X3) ……	108
Tabel 4.8	Penilaian Responden Terhadap Variabel *Organizational Citizenshi Behavior* (OCB) (Y) ……...	112
Tabel 4.9	Uji Validitas ……	116
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas ……	118
Tabel 4.11	Uji Normalitas ……	119
Tabel 4.12	Uji Autokorelasi …….	122
Tabel 4.13	Uji Multikolinerasitas …….	125
Tabel 4.14	Uji Regresi Linier Berganda ……...	126
Tabel 4.15	Uji T ……	128
Tabel 4.16	Uji F ……	130
Tabel 4.17	Koefisien Determinasi ……	131

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Hal
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran……..……...……...	63
Gambar 4.1	Struktur Organisasi …….	97
Gambar 4.2	Normal Probability Plot ……..	120
Gambar 4.3	Grafik Histogram ……	121
Gambar 4.4	Uji Heterokedastisitas …….	123

DAFTAR LAMPIRAN

No Judul Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 3 : Hasil Pengujian Kuesioner
Lampiran 4 : Presentase Plagiat
Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

ABSTRAK

PENGARUH KEPEMIMPINAN MELAYANI, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PEGAWAI RUMAH DETENSI IMIGRASI (RUDENIM) PUSAT TANJUNGPINANG

Raja Naufal Rodhirizki, 17612018 Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang . (nrodhirizki@gmail.com)

Era reformasi birokrasi yang pada saat ini sedang dijalankan oleh berbagai instansi pemerintahan, peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dianggap penting dan sangat menetukan kinerja organisasi, selain sebagai unsur yang unik dari perilaku yang unik dalam dunia kerja. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Non Probability Sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, yang menjadi sampel penelitian adalah Pegawai Negeri Sipil RUDENIM Pusat Tanjungpinang yang berjumlah sebanyak 88 orang pegawai. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi dengan menggunakan teknik analisis pengujian regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian secara parsial diperoleh variabel kepemimpinan melayani berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB). Variabel Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB). Variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB). Secara simultan variabel Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja secara serempak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB). Nilai *Adjusted* R^2 *Square* yang diperoleh sebesar 0,900 yang menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB) (Y) dipengaruhi oleh variabel Kepemimpinan Melayani (X1), Komitmen Organisasi (X2) dan Kepuasan Kerja (X3) sebesar 90% dan sisanya 10% dipengaruhi oleh variabel lainnya tidak di teliti dengan penelitian ini.

Kata kunci : Kepemimpinan melayani, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB)

Pembimbing I : Evita Sandra, S. Pd. Ek, M.M.
Pembimbing II : M. Syafnur, S.E, M.M.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN EMPLOYEES OF THE TANJUNGPINANG CENTRAL IMMIGRANT DETENTIONHOUSE (RUDENIM)

Raja Naufal Rodhirizki, 17612018 Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang . (nrodhirizki@gmail.com)

In the era of bureaucratic reform which is currently being implemented by various government agencies, the role of Organizational Citizenship Behavior (OCB) is considered important and really determines organizational performance, apart from being a unique element of unique behavior in the world of work. The aim of the research is to determine the influence of Service Leadership, Organizational Commitment and Job Satisfaction simultaneously on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the employees of the Tanjungpinang Central Immigrant Detention Center (RUDENIM).

The type of research used is quantitative research. The sampling technique used in this research is the Non Probability Sampling technique with sampling using a saturated sampling technique, the research sample is the Tanjungpinang Central RUDENIM Civil Servants, totaling 88 employees. The data collection methods used were questionnaires, literature studies and documentation using multiple linear regression analysis techniques and hypothesis testing.

The partial research results showed that the servant leadership variable had an influence on Organizational Citizenship Behavior (OCB). The Organizational Commitment variable influences Organizational Citizenship Behavior (OCB). The Job Satisfaction variable influences Organizational Citizenship Behavior (OCB). Simultaneously, the variables Servant Leadership, Organizational Commitment and Job Satisfaction simultaneously influence Organizational Citizenship Behavior (OCB). The Adjusted R2 Square value obtained is 0.900 which indicates that Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y) is influenced by the variables Servant Leadership (X1), Organizational Commitment (X2) and Job Satisfaction (X3) by 90% and the remaining 10% is influenced by the variables others were not examined in this research.

Keywords : Servant leadership, organizational commitment, job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Pembimbing I : Evita Sandra, S.Pd. Ek, M.M.
Pembimbing II : M. Syafnur, S.E, M.M.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah organisasi manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) sangat memegang peranan penting, Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) diyakini sebagai peranan yang sangat strategis untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen SDM juga sebagai unsur penting untuk menjalankan sistem manajemen, untuk itu para anggota organisasi harus dipilih secara secara cermat sehingga mampu untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kedudukan SDM berperan sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses dan segala aktivitas organisasi. Oleh karena itu, kemajuan sebuah organisasi ditentukan juga dengan kualitas dan kapabilitas SDM di dalamnya.

Organisasi yang dimaksud tidak terkecuali organisasi pemerintahan. Baik dari pemerintah pusat sampai dengan pemerintahan daerah sama-sama membutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan memiliki kapabilitas tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memajukan daerahnya dengan meningkatkan daya saing daerah. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menigkatkan daya saing daerah, diperlukan Sumber Daya Manajemen yang mampu memahami bagaimana menciptakan metode pelayanan yang maksimal sehingga dicapai pelayanan yang prima bagi masyarakat dan mampu melihat potensi yang dimiliki daerah kemudian menciptakan inovasi dalam memanfaatkan potensi daerah.

Untuk mewujudkan kualitas Sumber Daya Manusia dalam mencapai kemajuan organisasi pemerintahan dibutuhkan pegawai yang bersedia mengerjakan tugas diluar deskripsi kerja, hal tersebut dikerjakan secara sukarela dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun, semata-mata untuk meningkatkan kinerja organisasi dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Perilaku sukarela yang dimaksud disebut dengan *Oragnizational Citizenship Behavior* (OCB), menurut Robbins (Irzal, Roby, 2020) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku ekstra yang tidak menjadi bagian dari kewajiban formal seorang pegawai, tetapi mendukung berfungsinya organisasi secara efektif, sedangkan menurut Budiarjo (Jaya, Rony, 2017) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku seorang pegawai yang bukan karena tuntutan tugasnya tetapi lebih didasarkan pada sukarelanya. Oleh karena itu pentingnya organisasi memperhatikan OCB dan meningkatkannya, untuk mewujudkannya organisasi dapat berpedoman kepada faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* seperti Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi dan kepuasan kerja.

Salah satu cara untuk mewujudkan dan meningkatkan OCB dapat dilihat dari bagaimana kepemimpinan melayani pada organisasi tersebut. Mazarei et al. (2013) mengatakan bahwa teori kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) sebagai gaya etis yang efektif dalam kepemimpinan dan manajemen serta sangat penting diantara beberapa gaya kepemimpinan dan bisa dianggap sebagai salah satu gaya yang ideal dalam menghasilkan SDM yang dapat diandalkan. Praktik kepemimpinan pelayan ditandai dengan meningkatnya keinginan untuk melayani

pihak lain dengan melakukan pendekatan secara menyeluruh pada pekerjaan, komunitas, serta proses pengambilan keputusan yang melibatkan semua pihak.

Relatifnya ketika di dalam organisasi terbentuknya kepemimpinan melayani yang berjalan lancar, maka pegawai akan lebih semangat dan terdorong untuk melakukan pekerjaan diluar tugasnya. Hal ini berkaitan dengan komitmen organisasi, Komitmen organisasi menurut Saraswati dan Hakim (Soni, Ignatius, 2022) merupakan sikap loyalitas pegawai kepada organisasinya, memiliki kontribusi yang baik dalam organisasi serta berkeinginan untuk tetap bertahan pada organisasi tempatnya bekerja.

Sedangkan menurut Thamrin (Irzal, Roby, 2020) komitmen organisasi merupakan salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam membentuk OCB pegawai. Komitmen organisasi merupakan sebuah bentuk identifikasi, loyalitas dan keterlibatan yang di ekspresikan oleh pegawai terhadap organisasi, pegawai yang merasa lebih berkomitmen pada organisasi memiliki kebiasaan-kebiasaan yang bisa di andalkan, sehingga berencana untuk tinggal lebih lama di dalam sebuah organisasi.

Secara umum adanya OCB diakibatkan oleh adanya kepuasan bekerja pada suatu organisasi, kepuasan kerja ini berkaitan dengan perasaan positif mengenai pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya, kepuasan kerja sangat penting bagi pegawai untuk mengembangkan sebuah organisasi. Pegawai berharap untuk mendapatkan lebih banyak kepuasan kerja dari dimasa lalu. Menurut Febriyanti dan Kartono (Soni, Ignatius, 2022) menyatakan kepuasan kerja merupakan kondisi dimana emosi dan reaksi umum yang positif berdasarkan

penilaian dari suatu pekerjaan dan pengalaman milik seseorang terhadap pekerjaan tertentu.

Menurut Sani (Irzal, Roby, 2020) pegawai yang puas pada umumnya lebih mudah untuk melakukan kontribusi yang lebih, ketika pegawai merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka pegawai tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dan pegawai tersebut akan mengerjakan sesuatu pekerjaan diluar pekerjaannya.

Pada dasarnya disuatu organisasi yang memiliki kepempinan melayani, komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang baik, maka pegawai akan senantiasa melakukan pekerjaan dengan baik juga, terlebih pada organisasi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pegawai akan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dalam era reformasi birokrasi yang pada saat ini sedang dijalankan oleh berbagai instansi pemerintahan, peran OCB dianggap penting dan sangat menetukan kinerja organisasi, selain sebagai unsur yang unik dari perilaku yang unik dalam dunia kerja. Menurut Darto (Jaya, Rony, 2017) dalam pemerintahan sangat jarang aspek OCB terjadi. Hal ini dapat terjadi karena OCB menjadi karakteristik indvidu yang tidak hanya mengerjakan tugas dan pekerjaan yang sesuai dengan porsi dan standar, melainkan harus bekerja esktra seperti keinginan bekerja sama dengan pegawai lainnya, suka menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan esktra kepada pengguna layanan.

Pada kenyataannya walaupun OCB sangat jarang muncul pada organisasi pemerintahan, tetapi munculmnya OCB dapat memberikan dampak positif bagi

instansi publik termasuk Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang,Rudemin Tanjungpinang mulai beroperasi pada Tahun 2009 dengan menunjuk pejabat dari kanwil Depkunham RI Kepulauan Riau, sebagai penanggungjawab sementara dengan dibantu oleh pegawai dari kantor imigrasi Tanjungpinang dan beberapa CPNS dari beberapa UPT diseluruh wilayah Kepualauan Riau antara lain: Lapas Tanjungpinang, Lapas Batam, Rutan Batam Rutan Tanjungbalai Karimun, Rutan Dabo Singkep, Kantor Imigrasi Tanjung Uban, Kantor Imigrasi Tanjung Balai Karimun, Kantor Imigrasi Ranai dan Kantor Imigrasi Tarempa. Dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No.M.HH-11.OT.01.01 tahun 2009 tanggal 3 September 2009 tentang ORTA Rudenim Pusat Tanjungpinang maka secara resmi Rudenim Pusat Tanjungpinang disahkan secara hukum dan Rumah Detensi Imgrasi Batam dihapus. Menteri Hukum dan HAM RI, Bpk.Patrialis Akbar secara resmi menandatangani prasasti tanda diresmikannya penggunaan Gedung Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang.

Berdasarkan hasil wawancata mengenai permasalahan variabel OCB di Rudenim Tanjungpinang dengan pegawai inisial AA menyebutkan beberapa pegawai mengabaikan kerja sama dengan pegawai lain atau bahkan sesama tim kerja, hal ini dapat dilihat dari pekerjaan yang masih di jalani secara individual dan bagiannya saja, sementara pekerjaan tim dan permasalahan pekerjaan lainnya tidak ada kerja sama. Hasil wawancara dengan beberapa pegawai juga menyatakan ketika ada program pekerjaan yang sudah hampir habis waktunya mewajibkan mereka untuk kerja lembur diluar pekerjaan, tetapi pegawai lain tidak membantu atau

bahkan membantu tetapi hanya dengan porsi yang sedikit saja. Sedangkan permasalahan lainnya mengenai variabel OCB ini dapat diperhatikan dari beberapa pegawai yang kurang memperhatikan dan menghargai, misalnya sesama rekan kerja tidak menghargai atas pekerjaan yang telah dikerjakan, pegawai tersebut merasa hasil pekerjaan dari orang lain tidak maksimal.

Tabel 1.1
Daftar Absensi Periode 22 Mei 2023 – 26 Mei 2023

1	Nama	: RA			
	Jabatan	: Kepala Sub Bagian Keuangan			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:25:00	17:08:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:56:00	16:36:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:25:00	17:02:00	
26 Mei 2023		Kamis			DL FULL
27 Mei 2023		Jumat			DL FULL
2	Nama	: MP			
	Jabatan	: Bendahara Pengeluaran			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:22:00	17:32:00	
24 Mei 2023		Selasa		18:12:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:40:00	17:23:00	
26 Mei 2023		Kamis	08:02:00	16:42:00	
27 Mei 2023		Jumat		17:18:00	
3	Nama	: NNA			
	Jabatan	: Penyusun Laporan Keuangan			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:24:00	17:21:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:17:00	17:28:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:26:00	17:48:00	
26 Mei 2023		Kamis			DL FULL
27 Mei 2023		Jumat			DL FULL
4	Nama	: LPU			
	Jabatan	: Pengelola Keuangan			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**

22 Mei 2023		Senin	07:23:00	17:32:00	DL FULL
24 Mei 2023		Selasa			DL FULL
25 Mei 2023		Rabu			DL FULL
26 Mei 2023		Kamis			DL FULL
27 Mei 2023		Jumat			DL FULL
5	Nama	: K			
	Jabatan	: Kepala Seksi Registrasi, Administrasi Dan Pelaporan Rudenim Pusat Tanjung Pinang			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:01:00	16:01:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:25:00	16:39:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:13:00	16:16:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:13:00	16:00:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:11:00	16:34:00	
6	Nama	: PH			
	Jabatan	: Penatausahaan			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:27:00	16:00:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:42:00	18:14:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:32:00	23:23:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:57:00	16:32:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:36:00	23:36:00	
7	Nama	: DS			
	Jabatan	: Analis Keimigrasian Pertama			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:01:00	16:06:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:23:00	16:31:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:21:00	23:23:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:12:00	16:32:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:09:00	23:36:00	
8	Nama	: RYI			
	Jabatan	: Analis Keimigrasian Pertama			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:08:00	16:06:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:10:00	16:43:00	
25 Mei 2023		Rabu			DL FULL
26 Mei 2023		Kamis			DL FULL
27 Mei 2023		Jumat			DL FULL
9	Nama	: N			

	Jabatan	: Analis Keimigrasian Pertama			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:24:00	16:06:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:27:00		
25 Mei 2023		Rabu			DL FULL
26 Mei 2023		Kamis			DL FULL
27 Mei 2023		Jumat			DL FULL
10	Nama	: TAN			
	Jabatan	: Analis Keimigrasian Pertama			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:11:00	16:06:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:28:00	16:43:00	
25 Mei 2023		Rabu			DL FULL
26 Mei 2023		Kamis			DL FULL
27 Mei 2023		Jumat			DL FULL
11	Nama	: NMS			
	Jabatan	: Kepala Seksi Perawatan RUDENIM Pusat Tanjungpinang			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:08:00	16:00:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:25:00	16:00:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:18:00	16:00:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:21:00	16:00:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:00:00	16:38:00	
12	Nama	: LM			
	Jabatan	: Penatausahaan			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:06:00	16:00:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:29:00	16:00:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:29:00	16:01:00	
26 Mei 2023		Kamis			DL FULL
27 Mei 2023		Jumat			DL FULL
13	Nama	: S			
	Jabatan	: Penatausahaan			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:26:00	17:03:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:02:00	17:09:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:26:00	16:54:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:33:00	17:26:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:17:00	16:49:00	

14	Nama	: EH			
	Jabatan	: Analis Keimigrasian Pertama			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:01:00	16:04:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:25:00	16:02:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:23:00	16:02:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:13:00	16:01:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:15:00	16:36:00	
15	Nama	: WO			
	Jabatan	: Analis Keimigrasian Pertama			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:06:00	16:04:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:26:00	16:06:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:22:00	16:05:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:13:00	16:09:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:14:00	16:38:00	
16	Nama	: RTR			
	Jabatan	: Analis Keimigrasian Pertama			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:21:00	16:04:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:24:00	16:05:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:23:00	16:05:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:08:00	16:09:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:21:00	16:38:00	
17	Nama	: WS			
	Jabatan	: Kepala Seksi Kesehatan Rudenim Pusat Tanjung Pinang			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:13:00	17:39:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:30:00	16:43:00	
25 Mei 2023		Rabu			DL FULL
26 Mei 2023		Kamis			DL FULL
27 Mei 2023		Jumat			DL FULL
18	Nama	: NN			
	Jabatan	: Penatausahaan			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:05:00	16:13:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:16:00	16:42:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:10:00	16:10:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:05:00	16:20:00	

27 Mei 2023		Jumat	07:21:00	17:24:00	
19	Nama	: DS			
	Jabatan	: Penatausahaan			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:19:00	16:05:00	
24 Mei 2023		Selasa	06:56:00	16:08:00	
25 Mei 2023		Rabu	06:59:00	17:52:00	
26 Mei 2023		Kamis	06:56:00	16:06:00	
27 Mei 2023		Jumat	06:54:00	16:57:00	
20	Nama	: SW			
	Jabatan	: Perawat Pertama			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:44:00	16:44:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:59:00	16:41:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:21:00	16:06:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:16:00	16:20:00	
27 Mei 2023		Jumat		16:45:00	
21	Nama	: BJT			
	Jabatan	: Analis Keimigrasian Pertama			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:01:00	16:04:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:25:00	16:18:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:23:00	16:10:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:13:00	16:20:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:11:00	16:56:00	
23	Nama	: RPS			
	Jabatan	: Kepala Sub Bagian Kepegawaian Rudenim Pusat Tanjung Pinang			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:21:00	16:21:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:28:00	16:11:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:25:00	16:15:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:28:00	16:17:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:27:00	16:58:00	
24	Nama	: MH			
	Jabatan	: Penyusun Arsip Dan Dokumentasi			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	06:47:00	16:27:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:20:00	16:10:00	

25 Mei 2023		Rabu	07:03:00	16:26:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:32:00	16:32:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:52:00	17:00:00	
25	Nama	: AA			
	Jabatan	: Pengelola Hukuman Disiplin			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:22:00	17:40:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:26:00	16:14:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:27:00	16:34:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:29:00	16:21:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:28:00	16:56:00	
26	Nama	: EAS			
	Jabatan	: Pengolah Arsip Dan Dokumentasi			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:12:00	16:59:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:38:00	16:42:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:28:00	16:14:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:43:00	16:33:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:27:00	16:56:00	
27	Nama	: NR			
	Jabatan	: Pengolah Arsip Dan Dokumentasi			
Tanggal		**Hari**	**Jam Masuk**	**Jam Keluar**	**Status**
22 Mei 2023		Senin	07:22:00	16:28:00	
24 Mei 2023		Selasa	07:02:00	16:25:00	
25 Mei 2023		Rabu	07:32:00	16:33:00	
26 Mei 2023		Kamis	07:36:00	19:20:00	
27 Mei 2023		Jumat	07:44:00	17:00:00	

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan data kehadiran di atas menunjukkan tingkat kehadiran Pegawai Rudenim Tanjungpinang yang di ukur dari simbol (H) hadir, (C) Cuti, (DL) Dinas Luar dan TMK (Tidak Masuk Kerja). Dari data di atas dapat dilihat kehadiran bahwa tingkat hadir pegawai lebih mendominasi dari cuti, dinas luas dan tidak masuk kerja, kehadiran dapat di katakan sangat baik. Hal ini seharusnya berpotensi

bagi pegawai untuk dapat menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi lebih baik.

Sedangkan untuk permasalahan kepemimpinan melayani, penulis lakukan wawancara dengan pegawai insial YJ yang menyatakan atasan mereka kurang memperhatikan pekerjaan dan kendala pekerjaan mereka, bahkan atasan tersebut meminta untuk lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaaan, hal serupa terjadi pada pegawai yang memiliki jabatan paling rendah,mereka tidak diperhatikandan mendapat tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan. Pada sisi lain permasalahan kepemimpinan melayani yang terjadi adalah perilaku pemimpin yang kurang menginspirasi dan merangsang antusias bawahannya, hal ini dapat dilihat dari kurangnya penerapan visi yang menarik untuk kedepannya, menetapkan standar tinggi dan optimis terhadap bawahannya, contohnya seperti tidak ada ketentuan atau standar kerja yang tinggi terhadap bagian keuangan, sehingga terlambat dalam melakukan pelaporan keuangan.

Untuk permasalahan komitmen organisasi berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai inisial RH menyebutkan beberapa pegawai tidak memiliki komitmen yang tinggi, hal ini dapat dilihat apabila diadakan program atau kegiatan yang bertujuan untuk kekompakaan seperti liburan atau makan bersama, beberapa pegawai tidak mengikuti, berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai mereka mengatakan tidak memiliki rasa untuk bergabung. Permasalahan lain mengenai komitmen organisasi adalah pegawai yang merasa instansi ini tidak memberikan keuntungan lebih atau berjasa bagi dirinya.

Dan untuk permasalahan kepuasan kerja, pegawai Rudenim Tanjungpinang beberapa tidak merasa puas, karena menurut wawancara dengan pegawai inisial RS menyebutkan merasa bekerja di bawah tekanan pekerjaan, di sisi lain beberapa pegawai juga ada yang memiliki permasalahan pribadi sesama pegawai lain. Hal ini dapat dilihat dari kurang terbukanya dalam pekerjaan baik itu ide, gagasan ataupun perasaan kurang suka, hal ini akan berlanjut ketika pegawai tersebut lebih memilih pembicaraan tersebut kepada pihak lain dibanding lansgung menyampaikan langsung kepada pegawai yang tidak disukai.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul" Pengaruh Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang".

1.2 Rumusan Masalah

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan pembahasan penelitian, adapun rumusan masalah yang tekah disesuaikan dengan uraian permasalahaan penelitian di atas, sebagai berikut :

1. Apakah Kepemimpinan Melayani secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang?
2. Apakah Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang?

3. Apakah Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang?
4. Apakah Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penelitian ini berfokuskan kepada Pegawai Negeri Sipil di Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Melayani secara parsial terhadap *Organizational Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang?
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang?

3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang?
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang?

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapatmemberikan wawasan baru dan pengembangan ilmu manajemen berdasarkan variabel penelitian Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja serta pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

1.5.2 Kegunaan Praktis

Di harapkan penelitian ini dapat memberikan solusi untuk permasalahan Sumber Daya Manusia bagi instansi terkait sesuai dengan pembahasan Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan penelitian ini diajukan lima bab yang diawali hal-hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan dan kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang

berkaitan dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat mempermudah para pembaca memahami bahkan lebih mengerti tentang apa saja yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini. Adapun pembagian sistematika penulisan dalam skripsi ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian secara singkat mengenai penggambaran umum dari masalah penelitian yang dilakukan yang terdiri latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua ini mencakup kajian teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai tinjauan ataupun landasan teori dalam mengenalisis pemecahan masalah yang dikemukakan. teori-teori ini diambil dari beberapa sumber literatur dan buku-buku rujukan yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan yang nantinya akan mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi penejelasan jenis penelitian, jenis data yang digunakan oleh peneliti, teknik pengumpulan data, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber, serta metode yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan penjelasan tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data, analisis hasil penelitian, jawaban atas rumusan masalah dan hasil dari perbandingan dengan teori sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Merupakan penjelesan mengenai perumusan kesimpulan berdasarkan hasil analisa dari bab terdahulu sesuai dengan pembahasan penelitian, rumusan masalah, bukti analisis serta menjawab tujuan dari penelitian, di dalam bab ini juga peneliti memberikan saran penelitian.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen

Manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang memiliki arti mengatur. Secara etimologi manajemen merupakan ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efesien agar dapat mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi.

Menurut Hasibuan (2017), manajemen merupakan kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu guna mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain. manajemen juga dapat didefinisikan sebagai ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dengan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien.

Menurut Benjamin (2017), menyatakan manajemen merupakan seni dalam mencapai tujuan melalui orang lain. Yang berarti bahwa manajer dalam mencapai tujuan didalam organisasi dengan mengatur orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan.

Menurut Priyono (2016), manajemen merupakan serangkaian kegiatan manusia yang berkesinambungan yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu, sedangkan menurut Setyabudi (2016), manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya organisasi.

2.1.1.1 Unsur-Unsur Manajemen

Menurut Benjamin (2017), setiap perusahaan memiliki elemen-elemen untuk membentuk sistem manajemen yang baik, inilah yang disebut dengan unsur manajemen. Jika salah satu tidak sempurna atau tidak ada, maka akan berdampak pada berkurangnya upaya untuk pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Berikut ini unsur-unsur manajemen yaitu:

1. *Man* (manusia/orang)

   Dalam manajemen, faktor manusia merupakan faktor penentu. Orang menetapkan tujuan dan juga mengikuti proses untuk mencapainya. Manusia pada dasarnya adalah makhluk yang bekerja, jadi tanpa manusia tidak akan ada proses kerja.

2. *Money* (Uang)

   Uang merupakan elemen yang tidak bisa diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan ukuran nilai, besar kecilnya hasil usaha dapat diukur dengan jumlah uang yang beredar di dalam perusahaan. Oleh karena itu, uang merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan, karena semuanya harus diperhitungkan secara wajar. Hal ini berkaitan dengan berapa banyak uang yang harus diberikan untuk membayar gaji para pekerja, alat apa yang dibutuhkan dan harus dibeli, dan berapa banyak hasil yang akan diterima dari organisasi.

3. *Materials* (Bahan)

   Material terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi. Dalam dunia bisnis untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli di bidangnya juga harus bisa menggunakan bahan sebagai medianya. Karena

bahan dan manusia tidak dapat dipisahkan, dan tanpa adanya bahan hasil yang diinginkan tidak dapat diperoleh.

4. *Machines* (Mesin)

   Mesin telah menjadi bagian tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis. Penggunaan mesin membawa kenyamanan, atau membawa lebih banyak keuntungan dan menciptakan efisiensi kerja.

5. *Methods* (Metode)

   Metode kerja diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan, alur kerja yang baik akan mempermudah pekerjaan. Metode dapat didefinisiskan sebagai penentu bagaimana melakukakan pekerjaan pada suatu tugas dengan berbagai pertimbangan tujuan, fasilitas yang tersedia, dan penggunaan waktu, uang, dan kegiatan bisnis. Harus diingat bahwa meskipun metodenya bagus, jika orang yang melaksanakannya tidak memahaminya atau tidak berpengalaman, hasilnya tidak akan memuaskan. Oleh karena itu, peran utama manajemen tetaplah orang itu sendiri.

6. *Market* (Pasar)

   Pemasaran produk tentunya sangat penting karena jika barang hasil produksi tidak laku maka, proses produksi barang tersebut terhenti. Artinya pekerjaan tidak akan dilanjutkan. Oleh karena itu, penggunaan pasar dalam arti pendistribusian hasil produksi merupakan faktor penentu dalam perusahaan. Agar pasar dapat dikuasai, kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera konsumen dan daya beli (kemampuan) konsumen.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Menurut Benjamin (2017), adapun fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

1. *Planning* (Perencanaan)

   Fungsi perencanaan adalah proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujdukan target dan tujuan organisasi. Jadi perencanaan dibutuhkan untuk membawa perusahaan kepada tujuan yang ingin dicapai di masa yang akan datang.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

   Fungsi pengorganisasian adalah proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

3. *Actuating* (Pengarahan dan implementasi)

   Fungsi pengarahan dan implementasi atau disebut *actuating* adalah proses implementasi program yang telah dibuat agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam perusahaan serta memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

4. *Controling* (Pengawasan dan pengendalian)

   Fungsi pengawasan dan pengendalian adalah proses yang dilakukan untuk

memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi di dunia bisnis.

Menurut Setyabudi (Hasibuan, 2017), fungsi manajemen adalah merancang, memerintah, mengorganisir, dan mengendalikan. Adapun fungsi: tersebut di rincikan kedalam tiga bagian yaitu :

1. Perencanaan, memikirkan apa yang akan dilakukan dengan sumber yang dimiliki
2. Perngorganisasian, bertujuan untuk membagi suatu hal besar menjadi lebih kecil.
3. Pengarahan, merupakan tindakan yang diambil untuk menggerakkan agar semua anggota mencari sasaran yang sesuai dengan perencenaan usaha.

Menurut Wijaya (Benjamin, 2017), fungsi manajemen terbagi atas :

1. Perencanaan, merupakan langkah awal dalam kegiatan manajerial pada setiap organisasi.
2. Pengorganisasian, merupakan suatu proses dimana adanya pembagian dalam komponen-komponen yang dapat ditangani.
3. Pengarahan, merupaka kegiatan memberikan motivasi, agar seluruh organisasi ikut berpatisipasi untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.
4. Koordinasi, pada setiap organisasi setiap bagian harus bekerja secara terkordinasi agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.
5. Pengawasan, merupakan kegiatan pengamatan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar seluruh pekerjaan bejalan dengan baik.

2.1.2 Sumber Daya Manusia

Menurut Benjamin, (2017), sumber daya manusia merupakan kemampuan secara terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia merupakan aset dalam segala aspek pengelolaan terutama yang menyangkut eksistensi organiasi. Potensi yang ada pad asumber daya manusia berfungsi untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan.

Menurut Priyono (Hasibuan, 2017), sumber daya manusia merupakan kemampuan individu berupa daya pikir dan daya fisik yang perilaku dan sifatnya ditentukan berdasarkan keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjannya di motivasi oleh keinginan untuk memenugi kepuasannya. Daya pikir sendiri merupakan kecerdasan dari lahir dan kecakapan diperoleh dari usaha belajar atau pelatihan.

Menurut Hasibuan (2017), sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dan tidak dapat di hindari oleh sebuah organisasi. Untuk melihat perkembangan sebuah organisasi dapat dilihat dari sumber daya manusianya, karena pada dasarnya sumber daya manusia yang dipekerjakan pada di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana dalam mencapai tujuan organisasi.

2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.3.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Benjamin (2017), manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang meliputi perencanaan, pengarahan, pengorganisasian. MSDM yang dimaksud disini adalah orang yang bersedia untuk berpartisipasi dalam mencapai tujuan dari pemegang kepentingan. Poin penting MSDM alah kesejahteraan dimana manusia dapat bekerja secara efektif dan ikut andil dalam mencapai tujuan dan kesuksesan organisasi. Adapun sistem dalam MSDM adalah akitivitas, kebijakan, fungsi atau praktik diantaranya seperti *selection, recruitmen, development, compensation, retention, promotion, evaluation*.

Menurut Hasibuan (2017), manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah ilmu atau langkah tentang bagaimana mengatur keterkaitan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien yang dapat digunakan dengan optimal sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen sumber daya manusia didasari pada sebuah konsep bahwa setiap karyawan merupakan manusia bukan mesin dan tidak hanya menjadi sumber daya bisnis.

Menurut Priyono (Hasibuan, 2017), manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberikan kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan yang memastikan sumber daya manusia digunakan secara adil dan efektif bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

2.1.3.2 Ruang Lingkup dan fungsi MSDM

Menurut Hasibuan, (2017), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang mengatasi segala kendala dalam ruang lingkup pegawai, manajer, karyawan, serta tenaga kerja lainnya agar mampu menunjang aktivitas suatu perusahaan ataupun organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Ruang lingkup dalam MSDM adalah suatu proses yang sistemetik untuk mencapai suatu perubahan yang diharapkan didalam sikap seseorang yang melibatkan beberapa fungsi sebagai berikut.

Menurut Benjamin, (2017), menjelaskan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Fungsi Manajerial
    a. Perencanaan (*Planning*)

        Perencanaan (*planning*) merupakan kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan.

    b. Pengorganisasian (*Organizing*)

        Pengorganisasian yaitu kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan hubungan kerja, pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi, koordinasi pada bagian suatu organisasi.

    c. Pengarahan (*Directing*)

        Pengarahan yaitu kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian yaitu kegiatan yang mengendalikan segala pegawai supaya bisa mematuhi peraturan suatu perusahaan serta kerja sama sesuai yang direncanakan.

2. Fungsi Operasional

a. Pengadaan (*Procurement*) Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan suatu perusahaan. Pengadaan yang baik pasti membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengembangan (*Development*) Pengembangan merupakan suatu proses peningkatan keterampilan teknis konseptual, dan moral karyawan melalui pelatihan dan pendidikan.

c. Kompensasi (*Compensation*) Kompensasi yaitu pemberian balas jasa secara langsung dan tidak langsung, barang atau uang pada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

d. Pengintegrasian (*Intregation*) Pengintegrasian yaitu kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan serta kebutuhan karyawan, supaya tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

e. Pemeliharaan (*Maintenance*) Pemeliharaan yaitu suatu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi mental, fisik, serta loyalitas karyawan, supaya mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

f. Kedisiplinan (*Discipline*) kedisiplinan yaitu fungsi manajemen sumber daya manusia yang paling penting serta kunci utama terwujudnya tujuan tanpa

adanya kedisiplinan yang baik maka susah terwujudnya tujuan yang maksimal.

g. Pemberhentian (*Seperation*) Pemberhentian yaitu putusnya suatu hubungan kerja seseorang dalam suatu perusahaan.

2.1.4 Teori Kepemimpinan

Menurut Syahril (2019) kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang kompleks dimana seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya dalam melaksanakan dan mencapai visi, misi, dan tugas atau objektif-objektif yang dengan itu membawa organisasi menjadi lebih maju dan bersatu. Seorang pemimpin itu melakukan proses ini dengan mengaplikasikan sifat-sifat kepemimpinan dirinya yaitu kepercayaan, nilai, etika, perwatakan, pengetahuan dan kemahiran kemahiran yang dimilikinya.

Menurut Hutahean (2021) kepemimpinan merupakan sebuah keterampilan dan kemampuan dari seseorang yang telah menduduki jabatan menjadi pimpinan dalam sebuah pekerjaan untuk mempengaruhi tindakan orang lain, terutama kepada bawahannya agar berpikir dan bertingkah laku sedemikian rupa sehingga melalui tingkah laku positif ini dapat memberikan kontribusi yang nyata untuk pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Husaini (2019) kepemimpinan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan untuk mempengaruhi orang lain dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Orang yang dipengaruhi seperti masyarakat, pengikut, institusi atau

siswa dengan cara membimbing untuk mewujudkan visi atau menuntun pengikut untuk menyampaikan minatnya.

Menurut (Ghufron, 2020) kepemimpinan adalah kemampuan memengaruhi kelompok kearah pencapaian tujuan. Kemampuan sebagai kegiatan untuk memengaruhi orang-orang yang diarahkan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kepemimpinan adalah kemampuan dan kesiapan seseorang untuk dapat memengaruhi, mendorong, mengajak, menggerakkan dan bila perlu memaksa orang lain agar orang itu mau menerima pengaruh dan berbuat sesuatu untuk membentuk proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Teori mengenai kepemimpinan banyak sekali diajukan oleh para ahli, secara ringkas diantaranya dapat dijelaskan sebagai berikut (Robbins dan Judge, 2013):

a. Teori Sifat (*Trait theory*). Teori sifat adalah merupakan teori kepemimpinan yang berpandangan bahwa pemimpin adalah seseorang yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang membedakan dengan yang bukan pemimpin.
b. Teori Perilaku (*Behavior theories*). Teori perilaku kepemimpinan tumbuh sebagai hasil dari ketidakpuasan terhadap teori sifat karena dinilai tidak dapat menjelaskan efektivitas kepemimpinan dan gerakan hubungan antara manusia. Perilaku pemimpin secara langsung memengaruhi efektivitas kelompok oleh sebab itu maka 14 pemimpin dapat menyesuaikan gaya kepemimpinannya untuk memengaruhi orang lain dengan efektif.

c. Teori Kontinjensi (*Contingency theory*). Teori kontinjensi dinamakan pula sebagai situational theory. Teori ini menganjurkan bahwa efektivitas gaya perilaku pemimpin tertentu tergantung pada situasi.

2.1.4.1 Fungsi Pemimpin Kepemimpinan

Menurut Terry dalam Sutrisno (2016) fungsi pemimpin dan kepemimpinan berkenaan dengan perencanaan, pemrakarsaan, pengendalian, pendukung, penginformasi, dan pengevaluasian. Masing-masing fungsi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Perencanaan Perencanaan berkenaan dengan aspek sebagai berikut:
   1) Mencari semua informasi yang tersedia.
   2) Mendefinisikan tugas,maksud,dan tujuan kelompok.
   3) Membuat rencana yang dapat terlaksana.
b. Pemrakarsaan Pemrakarsaan berkenaan dengan aspek sebagai berikut:
   1) Memberikan pengarahan kepada kelompok mengenai rencana.
   2) Menjelaskan mengapa menetapkan sasaran atau rencana merupakan hal yang penting.
   3) Membagi tugas kepada anggota kelompok.
   4) Menetapkan standar kelompok.
c. Pengendalian Pengendalian berkenaan dengan aspek berikut:
   1) Memelihara anggota kelompok.
   2) Memastikan semua Tindakan diambil dalam upaya meraih tujuan.
   3) Menjaga relevasi diskusi.

4) Mendorong kelompok mengambil tindakan/keputusan.

d. Pendukung Pendukung berkenaan dengan aspek berikut:
   1) Memberikan semangat kepada kelompok/individu.
   2) Menciptakan tim kerja yang solid.

e. Penginformasian Penginformasian berkenaan dengan aspek berikut:
   1) Memperjelas tugas rencana.
   2) Memberi informasi baru bagi kelompok.
   3) Menerima informasi dari kelompok.
   4) Membuat ringkasan atas usul dan gagasan yang masuk akal.

f. Pengevaluasian Pengevaluasian berkenaan dengan aspek berikut:
   1) Mengevaluasi kelayakan gagasan.
   2) Menguji konsekuensi solusi yang diusulkan.
   3) Mengevaluasi prestasi kelompok.

2.1.4.2 Indikator Kepemimpinan

Menurut Wahjosumidjo (2013) kepemimpinan dapat diartikan sebagai suatu kepribadian (*personality*) seseorang yang mendatangkan keinginan pada kelompok orang-orang untuk mencontohnya atau mengikutinya, atau yang memancarkan suatu pengaruh yang tertentu. Suatu kekuatan atau wibawa, yang demikian rupa sehingga membuat sekelompok orang mau melakukan apa yang dikehendakinya, dan semua itu dapat ditunjukkan oleh beberapa indicator yaitu:

a. Bersifat adil Rasa kebersamaan diantara para anggota adalah mutlak, sebab rasa kebersamaan pada hakikatnya merupakan pencerminan

daripada kesepakatan antara para bawahan maupun antara pemimpin dengan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Memberi sugesti Sugesti merupakan pengaruh dan sebagainya, yang mampu menggerakkan hati orang lain dan sugesti mempunyai peranan yang sangat penting didalam memelihara dan membina harga diri serta rasa pengabdian, partisipasi, dan rasa kebersamaan diantara para bawahan.
c. Memotivasi Setiap pemimpin memberikan suatu motivasi untuk memungkinkan karyawan merasa dianggap dan memunculkan rasa semangat untuk melakukan pekerjaan.
d. Menciptakan rasa aman, setiap pemimpin berkewajiban menciptakan rasa aman bagi para bawahannya. Dan ini hanya dapat dilaksanakan apabila setiap pemimpin mampu memelihara hal-hal yang positif.

2.1.5 Pengertian Kepemimpinan Melayani (*Servant Leadership*)

Dalam organisasi, faktor yang paling penting adalah Sumber Daya Manusia (SDM), karena sumber daya manusia tersebutlah yang akan menjalankan roda organisasi. Sumber daya manusia mempunyai arti penting karena manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Manusia dalam organisasi berperan sebagai penentu, pelaku, dan perencana dalam mencapai tujuan perusahaan sekaligus menentukan maju dan mundurnya perusahaan (Hasibuan, 2015). Menurut Dennis dan Bocarnea (2005) dalam Kurniawan (2019) *servant leadership* merupakan pemimpin yang melayani anggotanya dan fokus kepada pengikut serta pengikut tersebut menjadi perhatian utama.

Salah satu bagian SDM yang berperan penting untuk memajukan organisasi adalah peran dari pimpinan. Mazarei et al. (2013) mengatakan bahwa teori kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) sebagai gaya etis yang efektif dalam kepemimpinan dan manajemen serta sangat penting diantara beberapa gaya kepemimpinan dan bisa dianggap sebagai salah satu gaya yang ideal dalam menghasilkan SDM yang dapat diandalkan.

George (1997) seperi dikutip Awee et al. (2014) mendefinisikan *servant leadership* sebagai pemimpin yang melayani yang menempatkan kebutuhan, kepentingan, dan orang lain sebagai prioritas daripada diri mereka sendiri. Greenleaf (1977) seperti dikutip Kurniawan (2019) mendefinisikan *servant leadership* adalah suatu gaya kepemimpinan yang berasal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu menjadi pihak pertama yang melayani. Sebagai “pelayan yang pertama” dan menggambarkan prosesnya sebagai permulaan dengan perasaan alami yang ingin dilayani, dan kemudian dibawa oleh pilihan sadar seseorang yang ingin memimpin. Berdasarkan beberapa definisi *servant leadership* di atas dapat disimpulkan servant leadership sebagai kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) adalah pemimpin yang kuat dan tangguh yang disertai dengan semangat yang tinggi untuk mendukung pertumbuhan pribadi dan pengembangan kostituen dan memfasilitasi untuk pencapaian sebuah tujuan.

2.1.5.1 Dimensi Kepemimpinan Melayani (*Servant Leadership*)

Banyak dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur *servant leadership*. Dierendonck dan Nuijten (2011) mengindentifikasi delapan dimensi kepemimpinan melayani sebagai berikut:

a. Pemberdayaan (*Empowerment*), merupakan konsep motivasi yang berfokus pada memungkinkan orang dan mendorong pengembangan pribadi. Pemberdayaan bertujuan untuk mengembangkan sikap proaktif, percaya diri di antara pengikut dan memberi mereka rasa kekuatan pribadi.
b. Kerendahan hati (*Humility*), merupakan kemampuan untuk menempatkan prestasi dan bakat seseorang dalam perspektif yang tepat. Kerendahan hati dalam kepemimpinan berfokus pada keberanian untuk mengakui bahwa seseorang tidak sempurna dan melakukan kesalahan hingga pemimpin yang melayani secara aktif harus mengatasi keterbatasan tersebut.
c. Berdiri kembali (*Standing Back*), adalah sejauh mana seorang pemimpin mengutamakan kepentingan orang lain terlebih dahulu dan memberi mereka dukungan dan penghargaan yang diperlukan. Berdiri kembali harus terkait erat dengan sebagian besar aspek kepemimpinan yang melayani seperti keaslian, pemberdayaan, kerendahan hati, dan penatalayanan.
d. Keaslian (*Authenticity*), terkait erat dengan mengekspresikan 'diri sejati', mengekspresikan diri dengan cara yang konsisten dengan pikiran dan

perasaan batin.Keaslian adalah tentang menjadi diri sendiri, secara akurat mewakilisecara pribadi dan publik-keadaan internal, niat, dan komitmen.

e. Memaafkan (*Forgiveness*), berhubungan dengan kemampuan untuk memahami dan mengalami perasaan orang lain, memahami dari mana orang berasal, dan kemampuan untuk melepaskan kesalahan yang dirasakan dan tidak membawa dendam ke dalam situasi lain. Dengan kata lain, penerimaan antarpribadi adalah tentang empati: mampu secara kognitif mengadopsi perspektif psikologis orang lain dan mengalami perasaan hangat dan kasih sayang.
f. Keberanian (*Courage*), berhubungan dengan keberanian pimpinan dalam mengambil risiko dan mencoba pendekatan baru untuk masalah lama. Keberanian merupakan karakteristik penting yang membedakan pemimpin yang melayani dari pemimpin lainnya. Keberanian terkait dengan perilaku proaktif dan menyiratkan penciptaan cara baru. Untuk melakukannya, berarti sangat mengandalkan nilai dan keyakinan yang mengatur tindakan seseorang.
g. Akuntabilitas (*Accountability*), berhubungan dengan kesediaan untuk meminta pertanggungjawaban orang atas kinerja yang dapat mereka kendalikan. Hal ini menjadikan akuntabilitas sebagai mekanisme di mana tanggung jawab atas hasil diberikan kepada individu dan tim. Ini adalah alat yang ampuh untuk menunjukkan kepercayaan pada pengikut seseorang; ia memberikan batasan di mana seseorang bebas untuk mencapai tujuannya.

h. Penatalayanan (*Stewardship*), berhubungan dengan kesediaan untuk mengambil tanggung jawab untuk lembaga yang lebih besar dan pergi untuk pelayanan daripada kontrol dan kepentingan pribadi. Dengan memberikan teladan yang benar, pemimpin dapat merangsang orang lain untuk bertindak demi kepentingan bersama. Penatalayanan terkait erat dengan tanggung jawab sosial, loyalitas, dan kerja tim. Konstruksi ini semua "mewakili perasaan identifikasi dengan dan rasa kewajiban untuk kebaikan bersama yang mencakup diri tetapi yang membentang di luar kepentingan diri sendiri".

Dimensi kepemimpinan melayani menurut Yulk (2015) yaitu sebagai berikut:

a. Pemimpin dapat berkomunikasi dengan jujur dan terbuka.
b. Menepati janji dan komitmen.
c. Bertindak konsisten.
d. Dapat bertanggung jawab dalam mempimpin.
e. Tidak dapat berupaya memanipulasi atau menipu orang.

Selain itu menurut Sendjaya et al. (2019) terdapat enam dimensi yaitu (1) *voluntary subordination*, (2) *authentic self*, (3) *covenantal relationship*, (4) *responsible morality*, (5) *transcendental spirituality*, (6) *transforming influence*. Penjelasannya sebagai berikut:

a. *Voluntary subordination*

Berpedoman pada perilaku pengorbanan yang ditunjukkan oleh ego pemimpin, menunjukkan bahwa konsep diri dan niat utama pemimpin terkait.

b. *Authentic self*

Berpedoman pada gagasan bahwa pemimpin dapat mewujudkan posisinya dalam bertindak jujur dan transparan melalui perilaku rendah hati dan bertanggung jawab.

c. *Convenantal relationship*

Berpedoman pada perilaku kepemimpinan yang menumbuhkan hubungan yang tulus, mendalam, dan langgeng dengan karyawan.

d. *Responsible morality*

Orientasi pemimpin yang etis, yang ditunjukan melalui penalaran etis dan tindakan moral perilaku. Orientasi etis pemimpin juga diupayakan untuk membimbing semua pihak dan menyatukan semua pihak pada moralitas yang sama.

e. *Transcendental spirituality*

Berpedoman pada perilaku seorang pemimpin yang menunjukkan keyakinan internal bahwa sesuatu atau seseorang di luar karyawan dan dunia fisik ada dan membuat hidup karyawan menjadi lengkap dan bermakna.

f. *Transforming influence*

Ini adalah kepemimpinan pusat untuk kepemimpinan yang melayani, di mana pemimpin dapat memberikan pengaruh transformatif pada mereka di sekelilingnya.

2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan Melayani (*Servant Leadership*)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepemimpinan melayani menurut Liden et al. (2014):

a. Keinginan untuk melayani orang lain.

   Persiapan dan motivasi untuk memimpin telah digambarkan sebagai prasyarat yang diperlukan untuk kepemimpinan yang efektif. Pada dasarnya, pemimpin yang melayani membuat pilihan sadar untuk memimpin dalam melayani orang lain.

b. Kecerdasan emosional

   Kecerdasan emosional, “kemampuan untuk memahami dan mengelola suasana hati dan emosi pada diri sendiri dan orang lain”.

c. Kedewasaan moral

   Pemimpin yang matang secara etis cenderung berperilaku dengan cara yang konsisten dengan standar moral atau etika pribadi pemimpin itu sendiri.

Selain itu Liden et al. (2008) dalam Kartikarini (2015) menyebutkan ada 3 hal yang memengaruhi kepemimpinan melayani, yaitu:

a. *Context and culture*

   Seorang servant leader dipengaruhi oleh lingkungan dan budaya.

b. *Leader attributes*

Servant leader memiliki kemampuan dan kecerdasan emosional untuk memimpin sekaligus melayani.

c. *Follower receptivity*

Yaitu daya penerimaan dari karyawan terhadap gaya kepemimpinan yang melayani.

2.1.5.3 Indikator Kepemimpinan Melayani (*Servant Leadership*)

Berikut ini adalah indikator kepemimpinan melayani yang dikemukakan oleh Dennis (2004) dalam Kurniawan (2019). Dennis mengajukan skala pengukuran kepemimpinan melayani yaitu *Servant Leadership Assement Instrument* (SLAI), indikator Kepemimpinan Melayani adalah sebagai berikut:

a. Kasih Sayang (*Love*)

Kepemimpinan yang mengasihi dengan cinta atau kasih sayang. Cinta yang dimaksud adalah melakukan hal yang benar pada waktu yang tepat untuk alasan dan keputusan yang terbaik.

b. Pemberdayaan (*Empowerment*)

Penekanan pada kerjasama yaitu mempercayakan kekuasaan pada orang lain dan mendengarkan saran dari followers.

c. Visi (*Vision*)

Arah organisasi dimasa mendatang yang akan dibawa oleh seorang pemimpin. Visi akan mengispirasi Tindakan dan membantu membentuk masa depan.

d. Kerendahan Hati (*Humility*)

Menjaga kerendahan hati dengan menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan dan mengakui kontribusi karyawan terhadap tim.

e. Kepercayaan (*Trust*)

Kepemimpinan Melayani adalah orang-orang pilihan yang dipilih berdasarkan suatu kelebihan yang menyebabkan pemimpin tersebut mendapatkan kepercayaan.

Indikator dalam pengukuran kepemimpinan melayani menurut Sendjaya (2015) adalah sebagai berikut:

a. *Love* (Kasih sayang)

Memperlihatkan bagaimana pemimpin dapat menganggap orang lain sebagai alat dalam mencapai tujuan, namun dengan memperlakukan orang tersebut sebagaimana mestinya.

b. *Empowerment* (pemberdayaan)

Seorang pemimpin mempercayakan kekuasaannya pada orang lain serta memperhatikan saran dari karyawan sehingga tercipta kerjasama yang baik.

c. *Vision* (visi)

Memperlihatkan pada arah tujuan yang akan diambil oleh seorang pemimpin, hal ini dapat menginspirasi setiap tindakan dan membentuk arah yang lebih baik.

d. *Humality* (kerendahan hati)

Memperlihatkan pemimpin dalam menunjukkan rasa saling menghormati dan mengakui kontribusi dari hasil kerja setiap karyawannya.

e. *Trust* (kepercayaan)

Memperlihatkan bagaimana seorang pemimpin adalah orang yang dipilih berdasarkan pada kemampuan, serta kelebihan dalam memperoleh kepercayaan tersebut.

Menurut Patterson (2003) dalam Pasha (2021) terdapat tujuh indikator atau konstrak dari kepemimpinan melayani, yaitu kasih yang murni, kerendahan hati, mengutamakan orang lain, visi, percaya, pemberdayaan, dan pelayanan. Adapun penjelasanya sebagai berikut:

a. Kasih yang murni (*Agapao love*)

Cinta yang menjadi dasar bagi pemimpin yaitu bukan melihat anggota mereka sebagai alat organisasi dalam mencapai tujuan, tetapi memandangnya sebagai individu yang utuh, manusia yang lengkap dengan kebutuhan, keinginan, dan perasaan yang dimilikinya. Cinta yang dimaksudkan merupakan kekuatan sosial dan moral serta cinta yang ada murni dan tulus. Pemimpin yang penuh akan kasih sayang akan menghargai anggota, menjadi pendengar yang baik, menunjukkan perhatian dengan berempati terhadap anggotanya.

b. Kerendahan hati (*Humility*)

Kerendahan hati merupakan usaha penerimaan diri serta orang di sekitar. Tidak hanya melihat keberadaan diri namun juga melihat serta peka

dengan keberadaan anggotanya. Kepemimpinan Melayani akan berusaha mendorong pengembangan anggotanya namun tidak mengharapkan penghormatan yang lebih dari anggotanya. Pemimpin yang rendah hati dapat berbesar hati menerima umpan balik dari anggotanya atau orang lain, tidak sombong, dan tidak serakah terhadap jabatannya.

c. Mengutamakan orang lain (*Altruism*)

Mengutamakan orang lain merupakan sikap dan perilaku membantu orang lain dengan tulus dan ikhlas hanya didasarkan sikap kemanusian untuk saling tolong menolong. Seringkali melibatkan pengorbanan pribadi meskipun tidak ada keuntungan pribadi yang didapatkan. Kepemimpinan yang melayani dapat merasa bahagia jika dapat membantu orang lain, mendahulukan kebutuhan orang lain, dan peduli akan kesejahteraan orang lain.

d. Visi (*Vision*)

Visi merupakan tujuan atau gambaran pemimpin akan masa depan. Pemimpin memikirkan gambaran akan masa depan tersebut dengan berbagai kemungkinan-kemungkinan yang ada, tidak hanya melihat keberadaan organisasi tapi juga keberadaan anggota organisasi. Kepemimpinan Melayani akan memperhatikan tujuan dari anggota organisasi di masa sekarang dan masa depan. Melihat anggotanya sebagai sesuatu yang berharga yang menjadi layak untuk mengembangkan semangat serta potensi dalam mewujudkan impian yang dimiliki.

e. Kepercayaan (*Trust*)

Pemimpin memberikan kepercayaan kepada anggotanya dalam hal moralitas dan kompetensi bahwa mereka dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini penting karena tanpa kepercayaan dapat menimbulkan ketidakharmonisan bahkan perselisihan.

f. Pemberdayaan (*Empowerment*)

Pemberdayaan penting dalam meningkatkan kinerja anggota dan meningkatkan kualitas serta kuantitas organisasi. Pemberdayaan yang dilakukan oleh Kepemimpinan Melayani berfokus pada kerjasama tim dengan tidak otoriter, memberikan hak kepada anggotanya serta dapat saling menerima umpan balik yang dapat membangun. Kepemimpinan melayani akan mendorong pengembangan potensi yang dimiliki oleh anggotanya.

g. Pelayanan (*Service*)

Pelayanan bagi kepemimpinan melayani merupakan sebuah hakikat bagi pemimpin. Pelayanan yang diberikan kepada anggota dilakukan dengan tulus hati dan penuh dengan rasa tanggung jawab, seperti menyediakan anggotanya hal yang dibutuhkan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan.

2.1.6 Komitmen Organisasi

2.1.6.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Handoko dalam Yuliana (2018) komitmen organisasi merupakan tingkatan dimana seorang pekerja mengidentifikasikan diri dengan perusahaan dan

tujuan-tujuannya dan berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam perusahaan. Komitmen karyawan didorong dengan kondisi lingkungan kerja yang adil untuk karyawan, semakin tinggi karyawan dihargai, semakin tinggi juga komitmen karyawan pada perusahaan tersebut.

Menurut Robbins dan Judge (Wulandari, 2022), menyatakan komitmen sebagai loyalitas seorang individu pada organisasi. Individu dengan komitmen organisasional tinggi mengidentifikasi dengan sangat kuat dengan organisasi dan merasa bangga mempertimbangkan dirinya sebagai anggota.

Menurut Luthan (Hibbul, 2019) komitmen organisasi berperan penting, dimana terdapat pegawai atau karyawan yang berpatisipasi pada tempat mereka bekerja, dan bekerja secara maksimal untuk memberikan hasil yang maksimal kepada pelanggan, serta memiliki loyalitas yang tinggi ditempat bekerja. Komitmen organisasi berkaitan dengan sikap karyawan yang menunjukkan loyalitas dan bagaimana seorang karyawan mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya.

Menurut Ogan dalam Khasbullah (2018) komitmen organisasi merupakan kondisi sejauh mana seorang karyawan memihak organisasi tertentu dan tujuannya bermaksud untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. komitmen organisasi dapat dikatakan sebagai kondisi psikologis atau karakter seorang karyawan untuk mempercayai organisasi dan memberikan pekerjaan dengan hasil yang maksimal sehingga bisa tetap berada dalam organisasi tersebut. Dalam komitmen organisasi, karyawan mengidentifikasi diri mereka sebagai bagian dari organisasi dengan harapan mereka selalu menjadi bagian di dalamnya.

Menurut (Wulandari, 2022), komitmen organisasional mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan organisasi tersebut. Para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat komitmen yang lebih tinggi.

2.1.6.2 Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi

komitmen organisasional sebagai sebuah kondisi psikologis yang mengkarakteristikkan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak, Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi menurut Meyer dan Allen (Muhayar, 2020) sebaai berikut :

1. Komitmen Afektif

   Komitmen Afektif merupakan keterlibatan emosional seseorang pada organisasinya berupa perasaan cinta pada organisasi.

2. Komitmen Kontinyu

   Komitmen Kontinyu merupakan persepsi seseorang atas biaya dan risiko dengan meninggalkan organisasi saat ini. Artinya, terdapat dua aspek pada komitmen kontinyu, yaitu: melibatkan pengorbanan pribadi apabila meninggalkan organisasi dan ketiadaan alternatif yang tersedia bagi orang tersebut.

3. Komitmen Normatif

Komitmen Normatif merupakan dimensi moral yang didasarkan pada perasaan wajib dan tanggung jawab pada organisasi yang mempekerjakannya.

Menurut Luthan (Aditya , 2017), variabel komitmen organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, sebagai berikut :

1. *Affective commitment*

   Komitmen afektif merupakan komitmen yang terjadi ketika karyawan ingin menjadi bagian dari suatu organisasi dikarenakan adanya ikatan emosional, berikut ini adalah indikator dari komitmen afektif:

   a. Rasa nyaman terhadap organisasi
   b. Rasa memiliki terhadap organisasi
   c. Kebanggaan menjadi bagian organisasi
   d. Masalah organisasi masalah karyawan juga
   e. Senang berkarir sepanjang hidup dalam organisasi
   f. Mempunyai rasa suka dan duka dalam organisasi

2. *Continuance commitment*

   Komitmen berkelanjutan merupakan komitmen yang muncul ketika karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena kebutuhan akan gaji dan juga keuntungan lainnya, atau karena karyawan tidak menemukan alternatif pekerjaan yang lain, berikut ini adalah indikator dari komitmen berkelanjutan:

   a. Tetap tinggal di organisasi karena kebutuhan gaji
   b. Tetap tinggal di organisasi karena keuntungan yang didapat c
   c. Ingin bertahan karena tidak menemukan pekerjaan lain
   d. Merasa berat meninggalkan organisasi merkipun sangat ingin keluar

3. *Normative commitment*

   Komitmen normatif merupakan komitmen yang timbul dari nilai dalam diri karyawan. Seorang karyawan bertahan pada suatu organisasi karena memiliki kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan olehnya, berikut ini beberapa indikator dari komitmen normatif:

   a. Kesadaran dalam diri karyawan bahwa komitmen adalah hal yang harus dilakukan
   b. Tidak ingin meninggalkan organisasi karena merasa adanya tanggung jawab yang tinggi dalam organisasi
   c. Tidak ingin meninggalkan organisasi karena ingin menghabiskan sisa karir dalam organisasi
   d. Keyakinan terhadap organisasi.

Menurut Boon dan Aruumugam (Rahmat, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi antara lain :

1. Karakter personal

   Karakter personal antara lain usia, lama kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, ras dan beberapa faktor kepribadian lainnya. Secara umum, usia dan lama bekerja mempunyai hubungan positif dengan komitmen organisasi. Sementara tingkat pendidikan mempunyai hubungan negatif dengan komitmen organisasi, meskipun hubungan ini tidak terlalu konstan. Wanita cenderung memiliki komitmen organisasi yang lebih tinggi dari pada pria. Beberapa

karakteristik kepribadian lain seperti motivasi berprestasi dan perasaan kopenten ditemukan hubungan dengan komitmen organisasi.

2. Karakteristik pekerjaan dan peran

   Karakteristik pekerjaan dan peran antara lain kesempatan kerja, konflik peran dan ambiguitas peran. Semakin besar kesempatan yang diperoleh dalam bekerja semakin banyak pengalaman yang diperoleh yang pada ahirnya memperbesar komitmen individu terhadap organisasi. Sedangkan konflik peran mempunyai hubungan yang negatif dengan komitmen terhadap organisasi demikian halnya dengan ambiguitas peran.

3. Karakteristik Struktur Organisasi

   Karakteristik Struktur Organisasi anara lain ukuran organisasi, kesatuan, luasnuya *control* dan sentralisasi otoritas.

4. Pengalaman Kerja

   Pengalaman Kerja antara lain ketergantungan pada organisasi, kepentingan personal pada perusahaan, sikap positif terhadap perusahaan dan keterkaitan sosial individu dalam perusahaan. Semakin besar semua faktor tersebut semakin tinggi pula komitmen individu terhadap organisasi.

5. Dukungan Organisasi

   Dukungan Organisasi didefinisikan sebagai sejauh mana pegawai mempersepsikan bahwa organisasi (lembaga, atasan dan rekan kerja) memberi dorongan, respek, menghargai kontribusi pegawai.

2.1.6.3 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Luthan (Hibbul, 2018) ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran variabel Komitmen Organisasi Adapun sebagai berikut :

1. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

   Komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi karena ia memang setuju dengan organisasi itu dan memang berkeinginan melakukannya

2. Komitmen Berkelanjutan (*Continue Commitment*)

   Komitmen Berkelanjutan merupakan komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi

3. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

   Komitmen Normatif berhubungan dengan perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu.

Menurut Mowday et. al (2015) ada beberapa indikator-indikator yang dapat digunakan sebagai pengukuran variabel Komitmen Organisasi, adapun sebagai berikut:

1. Komitmen Sikap

   Menurut pandangan ini komitmen organisasi adalah suatu ikatan antara individu dan organisasi. Jika ikatan ini mencerminkan identifikasi (pengenalan) individu, hal ini disebut sebagai komitmen sikap.Komitmen Perilaku.

2. Komitmen Perilaku

   Perspektif perilaku berfokus pada kesediaan untuk terlibat dalam peran,

melakukan peran yang ditugaskan secara penuh dan kesediaan untuk berkorban untuk organisasi.

Menurut Schermerhorn, Hunt, Osborn, dan Uhl-Bien (Budiarti, Ayu, 2020), ada beberapa indikator-indikator yang dapat digunakan sebagai pengukuran variabel Komitmen Organisasi, adapun sebagai berikut :

1. *Rational Commitmen*

   Rational Commitment mencerminkan perasaan bahwa pekerjaan memenuhi kepentingan finansialnya, pengembangan, dan profesionalnya

2. *Emotional Commitment*

   Emotional Commitment mencerminkan perasaan bahwa apa yang dilakukan adalah penting, berharga dan memberi manfaat pada orang lain.

2.1.7 Kepuasan Kerja

2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Ogan (Widiyanti, 2022) kepuasan kerja merupakan penentu utama dalam *Organizational Citizenship Behavior*, karyawan yang puas terhadap kerjanya bisa lebih mungkin membicarakan yang positif tentang organisasinya, membantu orang lain dengan senang, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan, kemudian karyawan akan merasa lebih bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka

Menurut Hullin dan Smith (Soni, Ignatius, 2022) kepuasan kerja merupakan tingkat kepuasan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasinya, dimana pegawai merasa dihargai oleh organisasi dalam beragam bentuk sesuai dengan aspek dan

situasi pekerjaan. Kepuasan kerja berkaitan dengan psikologi dan emosional seorang pegawai setelah merasakan keadaan dari lingkungan kerja.

Menurut Krieter dan Kinicki (Wulandari, 2022) kepuasan kerja merupakan respon emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja yang berupa ketidakpuasan atau kepuasan. Kepuasan kerja mampu menjadi penentu utama dalam perilaku OCB dikarekan ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap perusahaan cenderung melakukan pekerjaan melebihi dari tanggung jawab yang diberikan kepadanya bersedia untuk membantu rekan kerja yang lain, dan cenderung berbicara hal-hal yang positif tentang perusahaan.

Menurut Robbins dan Judge (Yuliana, 2018), kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utama dari perilaku OCB karena karyawan yang puas akan lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaannya. Karyawan yang merasakan kepuasaan pada pekerjaannya akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikannya, bahkan melakukan hal-hal lain diluar pekerjaannya tersebut.

Menurut Mahendra (Rita, 2018), kepuasan kerja merupakan peraturan yang menyangkut mengenai perasaan menyenangkan dan tidak menyenangkan berhubungan dengan pekerjaan mereka. Pegawai yang bergabung dalam sebuah organisasi akan membawa keinginan, kebutuhan, hasrat, dan pengalaman masa lalu yang membentuk harapan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul berhubungan dengan pekerjaan yang disediakan sebagai sekumpulan perasaan, kepuasan kerja yang bersifat dinamik.

2.1.7.2 Faktor mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Luthan (Saepudin, 2019), ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja, adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja adalah merupakan suatu respon emosional terhadap situasi kerja sehingga kepuasan kerja tidak dilihat dan diduga yang akan tercermin dalam sikap.
2. Kepuasaan kerja dilihat dari hasil yang dicapai apakah sudah memenuhi atau bahkan melebihi yang diharapkan, seperti karyawan yang merasa bahwa dirinya telah bekerja lebih keras dari yang lain, diberikan imbalan dan penghargaan yang sepadan akan merasa puas.
3. Kepuasan kerja biasanya dinyatakan dalam sikap, seperti semakin loyal dalam perusahaan, bekerja dengan baik, berdedikasi tinggi pada perusahaan, tertib dan mematuhi peraturan dan sikap lain yang bersifat positif.

Menurut Luthan (Aditya , 2017), ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, sebaai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri

   Faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan seseorang atas pekerjaannya adalah pekerjaan itu sendiri. Hal ini mencakup tantangan dalam pekerjaan, otonomi yang dilimpahkan terhadap karyawan, dan karakeristik dari suatu pekerjaan.
2. Upah

   Karyawan sering menganggap bahwa tingkat upah yang mereka dapatkan merupakan cerminan dari bagaimana manajemen perusahaan melihat kontribusi

dari mereka terhadap perusahaan. Dengan begitu karyawan dapat mendapatkan kepuasan dalam bekerja ketika mereka mengetahui bahwa kontribusinya terhadap perusahaan benar benar diperhitungkan dengan baik.

3. Promosi Jabatan

   Promosi jabatan dapat meningkatkan kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya, karena secara tidak langsung promosi ini berdampak terhadap tingkat upah yang akan diterima oleh seseorang.

4. Pengawasan

Di dalam pengawasan sendiri terdapat dua dimensi gaya pengawasan oleh pimpinan yang dapar memengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu:

a. *Employee-centered-ness*, yang dilihat dari bagaimana seorang pengawas memerhatikan karyawannya secara personal,
b. *Participation atau influence*, yang dilihat dari manajer yang cenderung membri izin karyawannya untuk ikut andil dalam pengambilan keputusan terhadap hal hal yang bersangkutan dengan pekerjaannya.

5. Kelompok kerja

   Kelompok yang terbentuk atau sengaja dibentuk di dalam perusahaan guna menjalankan tugas tertentu memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Anggota kelompok yang ramah dan kooperatif dapat memengaruhi kepuasan kerja dari anggota kelompok yang lain.

6. Kondisi pekerjaan

   Pengaruh dari kondisi pekerjaan terhadap kepuasan kerja hampir sama dengan pengaruh dari kelompok kerja terhadap kepuasan kerja, dalam artian apabila

kondisi pekerjaan atau kelompok kerja baik baik saja maka akan tidak ada masalah terhadap kepuasan kerja, namun sebaliknya apabila kondisi berubah mungkin saja akan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Kebanyakan orang tidak terlalu mempertimbangkan kondisi pekerjaan dalam halnya memengaruhi kepuasan kerja kecuali apabila kondisi tersebut dapat dibilang ekstrim.

Menurut Hasibuan (Endang, 2016) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari :

1. Gaji

   Gaji merupakan jumlah pembayaran yang diterima oleh karyawan atau pegawai dari hasil pekerjaan yang dilakukan. Dalam hal ini gaji sebenarnya dapat dirasakan oleh karyawan, apakah memuaskan atau tidak memuaskan. Dalam hal kepuasan kerja dapat dirasakan apabila gaji yang diterima adil dan layak, gaji yang layak dapat memenuhi kebutuhan pangan, sandang dan papan serta keluarga dan orang-orang yang menjadi tanggungan karyawan tersebut.

2. Kepuasan promosi

   Kepuasan promosi merupakan rasa karyawan atau pegawai mengenai kebijakan perusahaan dan pelaksanaannya, termasuk promosi jabatan yang adil berdasarkan pada kemampuan. Sistem promosi yang adil dan jujur memacu karyawan untuk meningkatkan kinerja yang baik, bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan atasan dan karyawan memiliki peluang yang sama untuk menempati jabatan yang lebih tinggi.

3. Kepuasan supervisi

Kepuasan supervisi merupakan efleksi rasa karyawan tentang atasannya, termasuk kopetensi atasan, kesopanan dan komunikator yang baik.

4. kepuasan rekan sekerja

   Kepuasan rekan kerja merupakan perasaan sesama karyawan, termasuk pada tanggung jawab, suka menolong, kecerdasan, dan ramah serta tidak menyenangkan, merupakan faktor yang berkaitan dengan pegawai sesama pegawai dan atasannya.

5. kepuasan pekerjaan

   Kepuasan pejerjaan itu sendiri merupakan refleksi rasa karyawan tentang kondisi pekerjaan yang ditugaskan saat ini, termasuk apakah pekerjaan itu menantang, menarik, *respect*, dan membutuhkan ketrampilan, dibandingkan dengan pekerjaan yang pengulangannya tidak menyenangkan. Hubungan seseorang dengan pekerjaannya merupakan hal penting yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan individu yang bersangkutan dalam menjalankan pekerjaannya.

Menurut Mangkunegara (Hendrayanti, 2017) terwujudnya kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri individu karyawan maupun faktor dari luar diri individu karyawan. Adapun faktor-faktor nya sebagai berikut :

1. Faktor Karyawan

   Faktor karyawan, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.

2. Faktor Pekerjaan

   Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja jabatan.

2.1.7.3 Indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja

Untuk mengukur variabel kepuasan kerja dapat digunakan beberapa indikator yang berhubungan dengan kepuasan kerja, adapun indikator kepuasan kerja menurut Hullin dan Smith (Soni, Ignatius, 2022) sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri

   Masing-masing pekerjaan memerlukan keterampilan. Mudah atau tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

2. Atasan

   Atasan di sebuah organisasi dapat di anggap sebagai fitur ayah, ibu atau rekan. Atasan yang baik adalah atasan yang dapat menghargai bawahannya, baik dari hasil pekerjaan dan lainnya.

3. Teman sekerja.

   Teman atan rekan sekekerja adalah faktor yang berkaitan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

4. Promosi (*Promotion*).

Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

5. Gaji/Upah (*Pay*).

Gaji atau Upah adalah faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Menurut Bass dan Avolio (Widiyanti, 2022), ada beberapa indikator terkait dengan Kepuasan Kerja, adalah sebagai berikut :

1. Upah atau gaji yang diterima

   Upah atau gaji merupakan pembayaran dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh individu, jika dari sudut pandang organisasi atau perusahaan merupakan sebuah imbalan atas hasil pekerjaan dari seorang karyawan..

2. Pengembangan karir

   Kesempatan untuk mengembangkan karir merupakan kesempatan yang diberikan untuk karyawan untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengembangkan karir.

3. Hubungan dengan karyawan lainnya

   Dalam sebuah organisasi atau perusahaan karyawan juga di tuntut untuk memiliki hubungan kemanusiaan yang baik antara sesama karyawan.

4. Penempatan kerja

   Penempatan kerja atau *placement* merupakan kebijakan perusahaan atau organisasi untuk menempatkan karyawan atau pegawai pada posisi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, keterampilan serta pengetahuan pegawai/karyawan dan kebutuhan jabatan dalam perusahaan agar tercipta

kepuasan kerja dan prestasi kerja yang optimal.

5. Jenis pekerjaan

   Setiap pegawai menginginkan pekerjaan yang sesuai dengan ekspektasinya, atau setidaknya sesuai dengan perjanjian kontrak kerjanya. Memberikan pekerjaan yang berlebihan dan di luar bidangnya bisa membuat kepuasan karyawan menurun.

6. Struktur organisasi perusahaan

   Struktur organisasi sebagai suatu garis hirarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau Sumber Daya Manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing.

2.1.8 *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

2.1.8.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Ogan (Widiyanti, 2022), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku yang sifatnya bebas dalam pengambilan sebuah keputusan pada keadaan yang dihadapi secara eksplisit yang akan mendorong fungsi organisasi menjadi lebih efektif dan efisien. *Organizational Citizenship Behavior* memegang peranan penting untuk sebuah keberhasilan serta kelanjutan sebuah usaha, maka dari itu *Organizational Citizenship Behavior* sangat penting utnuk di tingkatkan.

Menurut Soni, Ignatius (2022), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk dari tindakan positif yang dilakukan oleh seseorang tanpa adanya dorongan dari pihak lain, ditunjukkan dengan kesukarelaan dalam bekerja

yang melebihi tuntutan organisasi dan memiliki peran dalam meningkatkan keberhasilan organisasi.

Menurut Wulandari (2022), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku ekstra peran merupakan perilaku yang dimiliki karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang bersifat tidak mengikat, sukarela dan tidak berhubungan dengan sistem penghargaan formal yang diberikan oleh perusahaan, dan mampu untuk mendorong peningkatan efektivitas dalam sebuah organisasi.

Menurut Troena dan Noermijati (Hibbul, 2019), *Organizational Citizenship Behavior (*OCB*)* merupakan perilaku yang berasal dari diri setiap karyawan atau anggota organisasi tanpa adanya paksaan atau dorongan dari orang lain, melainkan perilaku sukarela yang diberikan oleh anggota organisasi kepada organisasinya. Karyawan yang memiliki sikap OCB cenderung akan memberikan kontribusi nyata, semata- mata hanya untuk kemajuan perusahaan tanpa mengharapkan *reward* atau imbalan apapun dari perusahaan.

2.1.8.2 Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior berperan penting untuk keberlangsungan sebuah organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, sebagai berikut :

1. Kepuasan Kerja

   Kepuasan Kerja berhubungan dengan motivasi. Seorang pegawai atau karyawan yang termotivasi maka akan mendapatkan kepuasan kerja yang baik.. (Wulandari, 2022)

2. Komitmen Organisasi

   Komitmen Organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan organisasi tersebut. komitmen yang lebih tinggi dapat mempermudah terwujudnya produktivitas yang lebih tinggi yang pada akhirnya akan menjadikan individu tersebut asset yang berharga bagi organisasi. (Wulandari, 2022).

3. Keadilan Prosedural

   Keadilan prosedural merupakan proses pengambilan keputusan yang dapat dirasakan oleh seluruh karyawan. (Wulandari, 2022).

4. Kepemimpinan Transformasional

   Kepemimpinan Tranformasional berkaitan dengan seorang pemimpin dalam memberikan keyakinan pada karyawan, sehingga lebih percaya diri dalam melakukan pekerjaan dan tanggungjawabnya. (Wulandari, 2022).

Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* lainnya menurut (Widiyanti, 2022) adalah sebagai berikut :

1. Kepribadian

   Kepribadian berpengaruh terhadap timbulnya OCB secara individual maupun kelompok. Merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh merupakan dasar kepribadian seseorang.

2. Budaya Organisasi

   Budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya *organizational citizenship behavior* dalam sebuah organisasi karena dengan

nilai-nilai yang ada pada organisasi dan nilai-nilai itu memiliki makna yang kuat bagi seorang karyawan maka perilaku OCB akan ada di diri karyawan. Sehingga secara tidak langsung berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

3. Iklim Organisasi

   Selain Budaya organisasi, iklim organisasi juga bisa memunculkan perilaku OCB. Seseorang dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan prosedur yang ditetapkan ataukah tidak tergantung baik tidaknya iklim organisasi saat itu. Individu sebagai anggota organisasi akan sukarela melaksanakan pekerjaannya dalam organisasi melebihi apa yang diharapkan perusahaan, jika iklim organisasi dipersepsikan secara positif.

4. Kepuasan Kerja

   Kepuasan Kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Bermacam-macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapan mereka terhadap pengalaman masa depan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaanya akan menghasilkan sikap yang positif dan mampu mengerjakan tugas-tugas yang diberikan perusahaan dengan sebaik dan seoptimal mungkin. Kemudian karyawan yang merasakaan kepuasan kerja yang tinggi, cenderung akan menimbulkan dan merasa mengalami keterikatan yang sangat erat dengan pekerjaannya, sehingga ia akan merasa tidak mampu jika meninggalkan pekerjaannya.

5. Komitmen Organisasi

   Komitmen Organisasi adalah tingkatan dimana seorang pekerja mengidentifikasikan diri dengan perusahaan dan tujuan-tujuannya dan berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam perusahaan. Komitmen karyawan didorong dengan kondisi lingkungan kerja yang adil untuk karyawan, semakin tinggi karyawan dihargai, semakin tinggi juga komitmen karyawan pada perusahaan tersebut.

6. Kepemimpinan Transformasional

   Semakin seorang pemimpin meyakinkan karyawan untuk meraih tujuan organisasi maka karyawan akan semakin merasa percaya diri dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dan semakin tinggi pula OCB diterapkan oleh karyawan.

2.1.8.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Untuk mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* dapat menggunakan beberapa indikator berdasar Ogan (Widiyanti, 2022), adapun sebagai berikut :

1. *Altruism*

   Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

2. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas..

3. *Sportmanship*

   Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyaitingkatan yang tinggi dalam *spotmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan.

4. *Courtessy*

   Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

5. *Civic virtue*

   Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungisumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yangd iberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Menurut Podsakoff dan Mackenzie, (Aditya , 2017) untuk mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* dapat menggunakan pengukuran sebagai berikut :

1. *Peacekeeping*

   Peacekeeping merupakan tindakan-tindakan yang menghindari dan menyelesaikan terjadinya konflik interpersonal (sebagai stabilisator dalam organisasi).

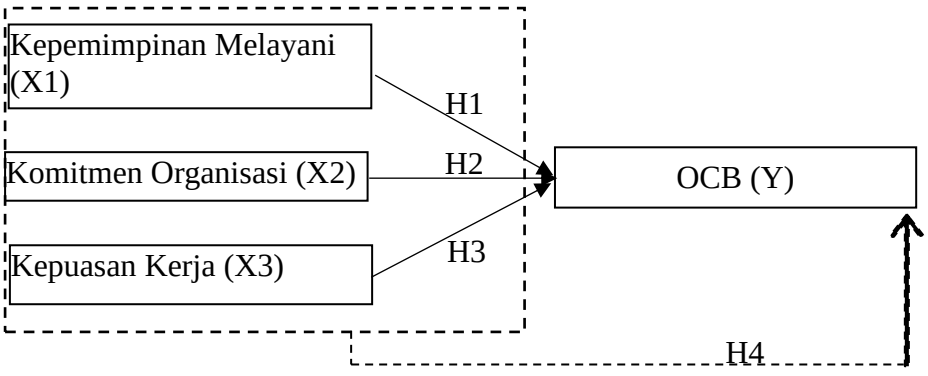
2. *Cheerleading*

   Cheerleading diartikan sebagai bantuan kepada rekan kerjanya untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017) kerangka pemikiran merupakan suatu model konseptual yang digunakan sebagai landasan teori yang terkait dengan faktor-faktor dalam penelitian, suatu penelitian membutuhkan kerangka pemikiran agar bisa menujijelaskan secara teoritis, dan dapat menjelaskan alasan adanya hubungan antara variabel, adapun kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang disesuaikan dengan penelitian, 2023

Keterangan:

Garis terang = (_____) =Uji Parsial

H1 : Diduga ada pengaruh yang signifkan kepemimpinan melayani terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang.

H2 : Diduga ada pengaruh yang signifkan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang.

H3 : Diduga ada pengaruh yang signifkan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang.

Garis putus-putus = (----------) = Uji Simultan

H4 : Diduga ada pengaruh yang signifkan kepemimpinan melayani, komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Kepemimpinan Melayani terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Kepemimpinan melayani merupakan kepemimpinan yang mampu memotivasi dan mampu memberi pengaruh kepada anggota organisasinya untuk memprioritaskan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi.

Kepemimpinan melayani merupakan salah satu gaya kepemimpinan yang mampu dan berpengaruh dalam pembentukan OCB pada pegawai. Kepemimpinan melayani mampu memotivasi pegawai melalui gagasan-gagasan dan sikap teladan yang ditunjukkan oleh seorang pemimpin.

Berdasarkan penelitian Setiawan (2019) Kepemimpinan Melayani berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), hal ini didukung dengan penelitian Novita (2020) bahwa variabel kepemimpinan melayani berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2.3.2 Hubungan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Komitmen organisasi menjadi salah satu variabel yang mampu mempengaruhi perilaku OCB pada pegawai, hal ini dikarenakan komitmen organisasi yang tinggi pada pegawai pada umumnya akan terfokus dengan pekerjaannya, selain itu akan timbul perilaku sosial untuk tolong-menolong dalam lingkungan kerja dan senantiasa berkorban untuk memberikan hasil yang baik bagi organisasi (Komitmen organisasi merupakan suatu kondisi yang dirasakan oleh karyawan yang dapat menimbulkan perilaku positif yang kuat terhadap organisasi kerja yang dimilikinya. Pentingnya membangun OCB dalam lingkungan kerja, tidak lepas dari bagaimaan komitmen yang ada dalam diri seorang karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan mendorong terciptanya OCB dalam organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian Widiyanti (2022), menunjukkan variabel

komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dan pernyataan ini sejalan dengan penelitian Wulandari (2022), menyatakan variabel komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

2.3.3 Hubungan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Kepuasan Kerja karyawan dapat dikatakan sebagai penentu utama *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang puas terhadap kerjanya bisa lebih mungkin membicarakan yang positif tentang organisasinya, membantu orang lain dengan senang, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan, kemudian karyawan akan merasa lebih bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka.

Berdasarkan hasil penelitian Widiyanti (2022), menunjukkan variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, hal ini sejalan dengan penelitian Wulandari (2022), menyatakan variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

2.4 Hipotesis

Hipotesis atau dugaan sementara dalam penelitian sangat di butuhkan, dikarenakan jawaban terhadap masalah sifatnya sementara sehingga diperlukan pembuktian dengan bukti empirik. Maka rumusan hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

H1 : Diduga ada pengaruh yang signifkan kepemimpinan melayani terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang.

H2 : Diduga ada pengaruh yang signifkan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang.

H3 : Diduga ada pengaruh yang signifkan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang.

H3 : Diduga ada pengaruh yang signifkan kepemimpinan melayani, komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pusat Tanjungpinang.

2.5 Penelitian Terdahulu

Untuk memudahkan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, maka dibutuhkan penelitian terdahulu sebagai bahan referensi yang sesuai dengan pembahasan penelitian, adapun sebagai berikut:

1. Sedarmayanti dan Lindawati Kuswanto (2015)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Servant Leadership, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Rumah Sakit Immanuel Bandung)". Jurnal Ilmu Administrasi, Volume XII, Nomor 3, Desember 2015 halaman 513-528. Penelitian

ini mencoba mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Hasil penelitian menunjukan bahwa: (1) *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB). (2) Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). (3) Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). (4) *Servant leadership*, komitmen organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Adapun variabel yang memiliki pengaruh yang dominan adalah *servant leadership*. Berdasarkan hasil yang diperoleh Fhitung > Ftabel yakni sebesar 49.857 > 2.662 dengan tingkat signifikan < 0.05, maka H0 ditolak H4 diterima sehingga menunjukan bahwa servant leadership, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB).

2. Thomas Kurniawan (2019)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Tata Mulia Nusantara Indah Dengan Persepsi Budaya Organisasional Sebagai Mediasi", AGORA Volume 7. No : 1, 2019. Desain penelitian yang diajukan ini adalah penelitian kausalitas, yaitu penelitian yang difokuskan untuk membuktikan pengaruh servant leadership sebagai variabel bebas terhadap persepsi budaya organisasional dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat pada karyawan PT. Tata Mulia Nusantara Indah. Rancangan penelitian ini berbentuk riset yang dilakukan dengan menggunakan instrument kuesioner.

Variabel yang digunakan untuk penelitian terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan di PT. Tata Mulia Nusantara Indah dengan budaya organisasi sebagai mediasi. Jenis penelitian yang digunakan bersifat kausal dan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* dapat meningkatkan persepsi budaya organisasional dan kinerja karyawan, selain itu juga persepsi budaya organisasional dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hasil uji hipotesis pertama yang dilakukan dengan membandingkan nilai t-statistik dengan t-tabel menunjukkan bahwa *servant leadership* ditemukan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap persepsi budaya organisasional karyawan PT. Tata Mulia Nusantara Indah di Surabaya karena nilai t-statistik sebesar 8,608 yang mana lebih besar dari pada t-tabel 1,96. Hal ini berarti hipotesis yang berbunyi servant leadership berpengaruh terhadap persepsi budaya organisasional dinyatakan diterima. Hasil uji hipotesis kedua yang dilakukan dengan membandingkan nilai t-statistik dengan t-tabel menunjukkan bahwa *servant leadership* ditemukan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tata Mulia Nusantara Indah di Surabaya karena nilai t-statistik sebesar 2,823 yang mana lebih besar dari pada t-tabel 1,96. Hal ini berarti hipotesis yang berbunyi *servant leadership* berpengaruh terhadap kinerja dinyatakan diterima. Hasil uji hipotesis ketiga yang dilakukan dengan membandingkan nilai t-statistik dengan t-tabel menunjukkan bahwa persepsi budaya organisasional

ditemukan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tata Mulia Nusantara Indah di Surabaya karena nilai t-statistik sebesar 8,960 yang mana lebih besar dari pada t-tabel 1,96. Hal ini berarti hipotesis organisasional berpengaruh terhadap kinerja.

3. Ramdani, Yana Ernawan dan Dedeng Abdul Gani Amruloh (2023)

Penelitian ini berjudul "*Servant Leadership* Dan *Perceived Organizational Support* (POS) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Bagian Produksi". Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 4 No. 2, 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Servant Leadership* dan Persepsi *Organizational Support* (POS) terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang. Hasil penelitian menunjukkan baik secara parsial maupun simultan bahwa kepemimpinan pelayan dan persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior karyawan dimana persepsi dukungan organisasi merupakan faktor yang paling dominan. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa secara simultan variabel servant leadership dan perceived organizational support (POS) memiliki nilai F hitung yang lebih besar dari nilai F tabel (59,242 > 3,124), serta nilai signifikansi hitungnya lebih kecil dari signifikansi standar (0,000 < 0,05). Dari hasil analisis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara servant leadership dan perceived organizational support (POS) terhadap organization citizenship behavior (OCB) karyawan departemen produksi PT. Pupuk Kujang Cikampek.

4. Ratna Syaka Aprilda, Dian Alfia Purwandari, dan Tantri Yanuar Rahmat Syah (2019)

Penelitian ini berjudul "*Servant leadership, Organization Commitment and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior*", Journal of Multidisciplinary Academic, *Science, Engineering and Social Science Series,* Vol. 3, No. 4, 2019, Printed in the Indonesia, ISSN/e-ISSN: 2541 – 0369/2613 – 988X. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Disinilah pengaruh Kepemimpinan Pelayan dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja perlu dikaji untuk memperoleh *Organizational Citizenship Behavior*. Dalam penelitian ini kami mengumpulkan data dari pegawai negeri sipil dengan jumlah responden sebanyak 196 orang dengan menggunakan metode random probabilitas sampling. Model analisis penelitian deskriptif dengan Partial Least Square (PLS) menggunakan *software Smart PLS* digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Pelayan, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik *Servant Leadership*, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja maka semakin besar *Organizational Citizenship Behavior* karyawan yang tercermin dari tindakan karyawan dengan *Servant Leadership* terhadap Kepuasan Kerja sebagai nilai yang paling signifikan. Uji hipotesis berdasarkan statistik t mempunyai nilai (2,808) ≥ 1,96 membuktikan terdapat pengaruh positif Kepuasan Kerja Pegawai terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai Direktorat Jenderal Perhubungan

Darat “Komitmen Organisasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja secara bersama-sama dengan nilai t hitung sebesar 2,665 keduanya ≥ 1,96 membuktikan adanya pengaruh positif Kepemimpinan Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Ditjen Perhubungan Darat.

5. Mohammad Harisur Rahman Howladar dan Muhammad Sahidur Rahman (2021)

Penelitian ini berjudul “*The Influence Of Servant Leadership On Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Effect Of Organizational Commitment*”. South East European Journal of Economics and Business, Volume 16 (1) 2021, 70-83, DOI: 10.2478/jeb-2021-0006. Tujuan utama dari penelitian ini untuk mengetahui apakah komitmen organisasi memiliki efek mediasi terhadap hubungan antara kepemimpinan melayani dan perilaku kewarganegaraan organisasi. Data dikumpulkan dari 432 manajer dan staf bank komersial swasta di Bangladesh. Responden dipilih dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Pemodelan persamaan struktural digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepemimpinan pelayan mempunyai pengaruh langsung terhadap komitmen organisasi dan perilaku kewargaan organisasi, serta komitmen organisasi mempunyai pengaruh langsung terhadap perilaku kewargaan organisasi. Terungkap juga bahwa hubungan antara kepemimpinan pelayan dan komitmen organisasi sebagian dimediasi oleh komitmen organisasi. Implikasi utama dari penelitian ini adalah bahwa perilaku kewargaan organisasi karyawan dapat ditingkatkan melalui kepemimpinan pelayan

manajer melalui efek tidak langsung dari komitmen organisasional karyawan. Studi ini juga menunjukkan beberapa keterbatasan serta arah penelitian di masa depan.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2017) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Raihan, (2017) penelitian kuantitatif merupakan spesifikasi dari awal hingga pembuatan desainnya secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas. Penelitian kuantitatif pada dasarnya mulai dari pengumpulan data, penafsiran data serta penyajiannya banyak menggunakan angka. Pada tahap akhir atau kesimpulan penelitian disarankan untuk menggunakan gambar, tabel, dan grafik.

3.2 Jenis Data

Untuk mempermudah penulis dalam menyelesaikan pembahasan penelitian ini, maka diperlukan sumber data yang menentukan penggunaan dalam metode penelitian, adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, berikut uraiannya :

3.2.1 Data Primer

Menurut Sujarweni (2015), data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan observasi secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan

Menurut Gunawan (2015), data primer merupakan data asli atau data baru yang diperoleh dan dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukan. Data primer berbentuk verbal berupa kata-kata yang di ucapkan secara langsung. Sedangkan menurut Sugiyono (2017), data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, yang mana peneliti mendapat data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah penyeberan kuisioner kepada pegawai Rudenim Pusat Tanjungpinang.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2015), data sekunder merupakan data-data yang perolehannya di dapatkan dari data yang sudah ada atau dapat dikatakan diperoleh secara tidak langsung. Perolehan data-data sekunder berbentuk dokumen-dokumen grafis (tabel, notulen,rapat), video, film.

Menurut Sugiyono (2017), data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti,

catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah data pegawai Rudenim Pusat Tanjungpinang, Profil Rudenim Pusat Tanjungpinang, Struktur Organisasi Rudenim Pusat Tanjungpinang, Dokumentasi pengisian kuisioner oleh responden, Referensi Jurnal dan Buku.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Kuesioner

   Menurut Narbuko, (2016) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini akan membagi kuesioner kepada semua responden dalam hal ini yaitu seluruh pegawai Rudenim Pusat Tanjungpinang.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

   Penelitian studi kepustakaan dilakukan sebagai usaha guna memperoleh data yang bersifat teori sebagai pembanding dengan data penelitian yang diperoleh (Nanang, 2014). Data tersebut dapat diperoleh dari literatur, peraturan perundang-undangan surat kabar, artikel ataupun penelitianpenelitian terdahulu yang mempunyai hubungan dengan penelitian yang akan diteliti. Studi pustaka

digunakan untuk mendapatkan teori yang dapat menunjang data yang dikumpulkan.

3. Dokumentasi

   Menurut Ghozali (2016) dokumentasi merupakan metode yang menginvetarisir dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan penelitian untuk di lakukan pengkajian dalam peneltian tersebut. Menurut Sugiyono (2017), mengungkapkan teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang diperoleh dari objek yang diteliti. Melalui dokumentasi hasilnya dijadikan sebagai keabsahan penelitian dengan adanya bukti dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis akan mendokumentasikan data pegawai Rudenim Pusat Tanjungpinang.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono, (2017) Populasi adalah semua nilai hasil perhitungan dan pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas, dengan kata lain, populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Populasi harus disebutkan secara tersurat, yaitu berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup.

Hal ini sejalan dengan pendapat Gunawan (2015), populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3.1
Daftar Populasi

No	Nama	Pangkat/ Golongan	Jabatan
1	BTC	Pembina IV/a	Kepala Bagian Tata Usaha
2	YAP	Pembina IV/a	Kepala Bidang Penempatan, Keamanan, Pemulangan dan Deportasi
3	BS	Penata Tk. I III/d	Kepala Bidang Registrasi dan Perawatan
4	KM	Penata Tk. I III/d	Kepala Seksi Registrasi, Administrasi dan Pelaporan
5	RA	Penata Tk. I III/d	Kepala Subbagian Keuangan
6	KI	Penata Tk. I III/d	Kepala Subbagian Umum
7	KA	Penata Tk. I III/d	Kepala Seksi Pemulangan dan Deportasi
8	GPM	Penata Tk. I III/d	Kepala Seksi Penempatan
9	WS	Penata Tk.I III/d	Kepala Seksi Kesehatan
10	NM	Penata III/c	Kepala Seksi Perawatan
11	SS	Penata III/c	Kepala Seksi Keamanan
12	RP	Penata Muda III/a	Kepala Subbagian Kepegawaian
13	AA	Penata Muda Tk.I (III/b)	Penatausahaan
14	DS	Penata Muda Tk. I III/b	Penatausahaan
15	RS	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
16	NDS	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
17	RTR	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
18	KH	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
19	RYI	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
20	FM	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
21	OJT	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
22	DS	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
23	TRY	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
24	EH	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
25	EWH	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
26	BJT	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
27	NJ	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
28	WO	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
29	DAS	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
30	TAR	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama

No	Nama	Pangkat/ Golongan	Jabatan
31	GDS	Penata Muda Tk. I III/b	Analis Keimigrasian Pertama
32	SW	Penata Muda III/a	Perawat Pertama
33	RSM	Penata Muda III/a	Penatausahaan
34	MP	Penata Muda III/a	Bendahara Pengeluaran
35	SI	Pengatur Tk. I II/d	Penatausahaan
36	DK	Pengatur Tk. I II/d	Pengelola Barang Milik Negara
37	PH	Pengatur Tk. I II/d	Penatausahaan
38	EA	Pengatur Tk. I II/d	Pengolah Arsip dan Dokumentasi
39	LPU	Pengatur Tk. I II/d	Pengelola Keuangan
40	LM	Pengatur II/c	Penatausahaan
41	NR	Pengatur II/c	Pengelola Data Kepegawaian
42	MR	Pengatur II/c	Komandan Jaga
43	AKS	Pengatur II/c	Petugas Pengamanan Deteni
44	DF	Pengatur II/c	Pengadministrasi BMN
45	SG	Pengatur II/c	Penatausahaan
46	NNA	Pengatur II/c	Penyusun Laporan Keuangan
47	MPU	Pengatur II/c	Pengelola Barang Milik Negara
48	AAH	Pengatur Muda Tk. I II/b	Penatausahaan
49	KB	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
50	NT	Pengatur Muda II/a	Komandan Jaga
51	AMH	Pengatur Muda II/a	Komandan Jaga
52	SB	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
53	DAP	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
54	RPR	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
55	SM	Pengatur Muda II/a	Pengadministrasi Umum
56	EMH	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
57	RSM	Pengatur Muda II/a	Penatausahaan
58	FRA	Pengatur Muda II/a	Pengadministrasi Barang dan ATK
59	MRP	Pengatur Muda II/a	Penyusun Laporan dan Hasil Evaluasi
60	RY	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
61	KS	Pengatur Muda II/a	Pengolah Administrasi Pimpinan
62	NN	Pengatur Muda II/a	Penatausahaan
63	MSU	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
64	AB	Pengatur Muda II/a	Pengelola Hukuman Disiplin
65	BS	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni

No	Nama	Pangkat/ Golongan	Jabatan
66	MH	Pengatur Muda II/a	Penyusun Arsip dan Dokumentasi
67	DES	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
68	DAS	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
69	ZE	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
70	RH	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
71	RMI	Pengatur Muda II/a	Penatausahaan
72	FZ	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
73	HY	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
74	KDP	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
75	TFB	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
76	IP	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
77	YJ	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
78	RNR	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
79	IJ	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
80	BBS	Pengatur Muda II/a	Penatausahaan
81	RSR	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
82	BTS	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
83	RPS	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
84	AJ	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
85	ND	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
86	MDS	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
87	IRL	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni
88	ALH	Pengatur Muda II/a	Petugas Pengamanan Deteni

Sumber : Rudenim Pusat Tanjungpinang, 2023

Berdasarkan tabel 3.1 Daftar populasi di atas menjelaskan tentang jumlah seluruh pegawai Rudenim Pusat Tanjungpinang yang digunakan sebagai responden untuk mengisi kuisioner mengenai Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Jumlah keseluruhan pegawai Rudenim Pusat Tanjungpinang berjumlah 88 orang.

3.4.2 Sampling

Menurut Sugiyono, (2017) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, penentuan jumlah sampel yang

akan diolah dari jumlah populasi harus dilakukan dengan teknik pengambilan sampling yang tepat. Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Non Probability Sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan teknik Sampling Jenuh. *Non Probability Sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau populasi yang dipilih untuk menjadi sampel.

Berdasarkan metode sampling jenuh yang telah diuraian diatas maka dalam penelitian ini yang menjadi sampel penelitian adalah Pegawai dengan status golongan Pegawai Negeri Sipil Rudenim Pusat Tanjungpinang yang berjumlah sebanyak 88 orang pegawai.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono, (2017) definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian/objek yang diteliti. Definisi operasional variabel adalah sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi) sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2
Definisi operasional variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Kepempinan Melayani (X1)	Menurut Dennis dan Bocarnea (2005) dalam Kurniawan (2019) servant leadership merupakan pemimpin yang melayani anggotanya dan fokus kepada pengikut serta pengikut tersebut menjadi perhatian utama.	1. Kasih sayang (*Love*) 2. Pemberdayaan (*Empowerment*) 3. Visi (*Vision*) 4. Kerendahan Hati (*Humility*) 5. Kepercayaan (*Trust*) Sumber: Dennis dan Bocarnea (2005) dalam Kurniawan (2019)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Komitmen Organisasi (X2)	Komitmen organisasi berperan penting, dimana terdapat pegawai atau karyawan yang berpatisipasi pada tempat mereka bekerja, dan bekerja secara maksimal untuk memberikan hasil yang maksimal kepada pelanggan, serta memiliki loyalitas yang tinggi ditempat bekerja. Komitmen organisasi berkaitan dengan sikap karyawan yang menunjukkan loyalitas dan bagaimana seorang karyawan mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Luthan (Hibbul, 2019),	1. Komitmen Afektif 2. Komitmen Kontinuans 3. Komitmen Normatif Sumber: Menurut Luthan (Hibbul, 2019)	11, 12, 13, 14, 15, 16,
Kepuasan Kerja (X3)	Kepuasan kerja merupakan tingkat kepuasan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasinya, dimana	1. Pekerjaan Itu Sendiri 2. Atasan 3. Teman Sekerja 4. Promosi	17, 18, 19, 20 21, 22, 23, 24,

Variabel	Definisi	Indikator	Item
	pegawai merasa dihargai oleh organisasi dalam beragam bentuk sesuai dengan aspek dan situasi pekerjaan. Kepuasan kerja berkaitan dengan psikologi dan emosional seorang pegawai setelah merasakan keadaan dari lingkungan kerja. Hullin dan Smith (Soni, Ignatius, 2022).	5. Gaji atau Upah Sumber: Hullin dan Smith (Soni, Ignatius, 2022)	25, 26
Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)	*Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku yang sifatnya bebas dalam pengambilan sebuah keputusan pada keadaan yang dihadapi secara eksplisit yang akan mendorong fungsi organisasi menjadi lebih efektif dan efisien. *Organizational Citizenship Behavior* memegang peranan penting untuk sebuah keberhasilan serta kelanjutan sebuah usaha, maka dari itu *Organizational Citizenship Behavior* sangat penting utnuk di tingkatkan. Ogan (Widiyanti, 2022),	1. *Akruism* 2. *Conscientiousness* 3. *Sportsmanship* 4. *Courtesy* 5. *civic virtue* Sumber: Ogan (Widiyanti, 2022),	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36

Sumber : peneliti, 2022

3.6 Teknik Pengolahan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian, diperlukam alat pengukur data yang disebut instrumen peneltian yang digunakan

adalah kuesioner yang berisi butir-butir pertanyaan tentang Kerjasama Tim dan Kinerja. Dalam pelaksanaannya, pengolahan data dilakukan melalui bantuan komputer dengan program SPSS. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer atau data mentah yang nantinya diolah sehingga menjadi data yang valid. Ada beberapa tahap dalam pengolahan data meliputi :

1. Pengeditan (*Editing*)

   Tujuan diadakannya proses *editing* untuk memudahkan kejelasan sehingga data dapat dengan mudah dibaca dan dipahami serta tujuan *editing* lainnya adalah konsisten (Sugiyono, 2017).

2. Pengkodean (*Coding*)

   Tujuan dilakukannya pengkodean untuk memberikan tanda atau kode berupa angka pada jawaban responden. Hal ini dimaksudkan untuk menyederhanakan dan mengelompokkan jawaban dari responden. (Sugiyono, 2017).

3. Pemberian skor atau nilai

   Dalam pemberian skor atau nilai merupakan proses dalam meberikan klasifikasi atau pengelompokkan atas jawaban responden. Dalam hal ini peneliti menggunakan skala *Likert*. (Sugiyono, 2017).

4. *Tabulating* (tabulasi)

   Dengan adanya tabulasi dapat diketahui jumlah individu yang menjawab pernyataan tertentu sehingga dapat dianalisis secara kuantiatif. Berdasarkan teknik pengolahan data yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya, maka peneliti akan memaparkan mengenai pengukuran skala likert untuk variabel penelitian yang sedang dilakukan.

Untuk pengukuran variabel Kepemimpinan Melayani, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) peneliti menggunakan lima skala. Lima skala tersebut antara lain sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju.

Tabel 3.3
Skala *Likert*

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Penulis, 2022

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehinga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta nantinya membuat suatu kesimpulan yang dapat diceritakan keorang lain.

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) sebuah alat ukur yang baik harus valid dan benar. Untuk mengetahui akan kebenaran dan validitas alat ukur yang ada maka diperlukan uji validitas dan uji reliabilitas *item* pernyataan. Uji validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan uji koefisien korelasi masing-masing *item* pernyataan. Dalam hal ini penulis menggunakan uji koefisien korelasi menggunakan *Pearson Correlation* dengan tingkat signifikansi uji 2 arah.

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin di ukur, ingin mengukur kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang akan diukurnya. Keputusan mengetahui valid atau tidaknya butir instrumen dilihat jika pada tingkat signifikan 5% nilai ^{r}hitung > ^{r}tabel maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid (Sugiyono, 2019).

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Selanjutnya kesahihan alat ukur dapat menggunakan uji reliabilitas. Reliabilitas sebenarnya merupakan alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau *construct*. Menurut Ghozali (2018) uji reliabilitas merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menguji sejauh mana pengukuran memberikan hasil yang relatif stabil bila dilakukan pengukuran kembali. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk hal-hal yang menyangkut sosial psikologis seperti sikap, perilaku dan kecenderungan. Dalam penelitian ini

menggunakan SPSS, dimana suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (a) > 0,6.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, nilai residual, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistibusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2018). Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio. Jika menggunakan Metode Parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika tidak normal maka metode yang biasa digunakan Non Parametrik dengan teknik Uji Kolmgrov-Smirnov. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikasi lebih besar dari 0,05.

3.7.2.2 Uji perrelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi.

Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson* (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut: (Ghozali, 2018)

a. Jika d < dl atau > (4-dl), artinya terdapat autokorelasi.
b. Jika d terletak antara antara du dan (4-du), artinya tidak ada autokorelasi.
c. Jika d terletak antara dl dan du atau dimana (4-du) dan (4-dl), artinya tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

3.7.2.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018), uji multikolinearitas merupakan setiap dari variabel independen dalam suatu model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna ataupun mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1. Uji Multikolinearitas dilakukan karena adanya variabel independen yang lebih dari satu dalam satu model regresi. Model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi sempurna ataupun mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Uji multikolinearitas dilakukan dilihat dari nilai VIF dan Tolerance pada hasil regresi. Untuk mengetahui apakah terdapat gejala multikoliniearitas atau tidak, dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolarance*, dimana jika nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1 maka tidak terjadi multikoliniearitas.

3.7.2.4 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Gejala varians yang tidak sama ini disebut dengan heteroskedastisitas, sedangkan adanya gejala residual yang sama dari satu pengamatan ke pengamatan lain disebut dengan homoskedastisitas. Sebuah model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi

heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Menurut (Ghozali, 2018) untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas yaitu deteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik di atas di mana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di *studientized*. Maka dasar pengambilan keputusan:

a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini agar dapat melihat pola yang dijelaskan diatas, penulis menggunakan gambar *Scatterplot Heterokedastisitas*.

3.7.3 Uji Linear Berganda

Menurut Ghozali (2016), analisis regresi berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dan hubungan secara linear dalam suatu penelitian yang dimana memiliki 1 variabel dependen (variabel terikat) dengan 2 atau lebih variabel independen (variabel bebas).

Berikut persamaan dari regresi linier berganda:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e}$$

Keterangan:

Y = *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

X_1 = Kepemimpinan Melayani

X_2 = Komitmen Organisasi

X_2 = Kepuasan Kerja

a = konstanta (jika nilai X = 0, maka Y = a atau konstanta)

$b_1b_2b_3$ = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

e = *Error*/residu

3.7.4 Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji t (Parsial)

Hasil uji signifikansi parameter individual (Uji statistik t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara individual berpengaruh terhadap nilai variabel dependen, dengan α = 5 % (Ghozali, 2018). t hitung dapat diperoleh dengan rumus:

$$\text{t hitung} = \frac{\text{Bi}}{\text{Sbi}}$$

Dimana :

bi = koefisien regresi variabel i

Sbi = standar *error* variabel i

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Analisis uji t juga dilihat dari tabel *Coefficient* pada *output* SPSS.

Menentukan Hipotesis

a. Kepemimpinan Melayani

Ho: tidak terdapat pengaruh secara signifikan Kepemimpinan Melayani terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ha: terdapat pengaruh secara signifikan Kepemimpinan Melayani terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

b. Komitmen Organisasi

Ho: tidak terdapat pengaruh secara signifikan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ha: terdapat pengaruh secara signifikan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

c. Kepuasan Kerja

Ho: tidak terdapat pengaruh secara signifikan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ha: terdapat pengaruh secara signifikan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3.7.4.2 Uji f (Simultan)

Hasil uji kelayakan model (Uji Statistik F) menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. ANOVA (*Analisis of Variance*) dapat digunakan untuk melakukan uji signifikansi simultan (Ghozali, 2018). F Hitung dapat diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$\text{F Hitung} = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Dimana:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel independen

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk analisisnya dari *output* SPSS dapat dilihat dari tabel *Anova*.

Berikut ini kriteria pada Uji-F yaitu:

1. Kriteria Pengujian
   a. Jika F hitung ≤ F tabel maka H_o diterima
   b. Jika F hitung ≥ F tabel maka H_o ditolak

   Adapun pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi:

   a. Jika signifikansi < 0,05 maka H_o ditolak
   b. Jika signifikansi > 0,05 maka H_a diterima
2. Pengujian Nilai Kritis (F tabel)

   F tabel pada signifikansi sebesar 0,05 dengan df 1 = k-1 dan df 2 (n-k-1), yang dimana n = jumlah data. K = jumlah variabel independen.
3. Perumusan Hipotesis

Ho: tidak terdapat pengaruh secara signifikan Kepemimpinan Tranformasional, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ha: terdapat pengaruh pengaruh secara signifikan Kepemimpinan Tranformasional, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3.7.4.3 Uji Kooefisien Determinasi (R *Square*)

Menurut Narbuko, (2016) Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. R Square (R^2) atau kuadrat dari R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Adjusted R Square merupakan R Square yang telah disesuaikan, yang juga menunjukkan sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adjusted R Square biasanya untuk mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan lebih dari dua variabel independen. Jika R Square (R^2) semakin besar, maka presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R Square (R^2) semakin kecil, maka presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah. Untuk menghitung R Square perlu menentukan kooefifisien korelasi dan mengkuadratkannya, sebagai berikut :

$$\frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x2 - (\sum x)2 - (n\sum y2 - \sum y)}}$$

Dimana,

r = Koefisien Korelasi

n = angka dalam dataset yang diberikan

x = variabel pertama dalam konteks

y = variabel kedua

3.8 Jadwal Kegiatan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, untuk dapat menyelesaikan penelitian dengan tepat waktu maka penulis membutuhkan jadwal penelitian Adapun jadwal penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.4
Jadwal Kegiatan

NO	KEGIATAN	DES 2022		JAN 2023		FEB 2023		MAR 2023		APR 2023		MEI 2023		JUN 2023		JUL 2023		AUG 2023		SEP 2023		OKT 2023		NOV 2023	
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1	Pengajuan judul																								
2	Penyusunan laporan																								
3	Seminar proposal																								
4	Riset ke perusahaan																								
5	Pembuatan skripsi																								

Sumber : Penulis, 2022

DAFTAR PUSTAKA

Abdulkarem. (2021). *Organizational Citizenship Behavior* Role In Mediating The Effect Of melformational Leadership On Organizational Perfomamnce In Gold Industry Of Saudi Arabia. *Business: Theory and Practice*, 39-54.

Aditya . (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai Variabel Intervening di Puskesmas Mlati 2 Sleman D.I.Yogyakarta.

Agung, Luhur. (2018). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Quality Of Work Life (QWL) terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Subur Jaya Embroidery). *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.

Anggraini, Dian. (2014). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada perusahaan. *Humaniora*, 62-70.

Arum. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja dan komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Jurnal Economia*.

Atikah. (2020). Fakto-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. CHING LUH INDONESIA. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi* .

Budiarti, Ayu. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Aesha Cabang Madiun. *Repository Muhammadiyah University Of Ponorogo*.

Chusnul. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perusahaan Ritel. *urusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya*.

Endang. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Studi pada karyawan PDAM Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS.*

Ghufron. (2020). Teori-teori kepemimpinan.

Gunawan, A. (2015). *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial*.

Hapzi. (2020). Effect of Transformational Leadership, Organizational Commitments and Job Satisfaction on Organization Citizenship Behavior (OCB) at the Directorate of Primary School Development Ministry of

Education and Culture. *International Journal of Grid and Distributed Computing*, 740-749.

Hendrayanti. (2017). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada tenaga kependidikan UNISMA Bekasi. *Optimal :Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* .

Heru. (2018). Kepemimpinan Transformasional pada *Organizational Citizenship Behavior* dan Komitmen Afektif . *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 217-232.

Hesty. (2020). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB): studi kasus pada karyawan STMIK Indonesia Padang. *Journal of Enterprise and Development*.

Hibbul. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Study pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal JDM*, 181.

Irzal, Roby. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional,Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior PT Sinergi. *Jurnal Ecodemica*.

Jaya, Rony. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada BPTPM Kota Pekanbaru. *Jurnal El Riyasah* .

Khasbulloh . (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) komitmen Organisasi sebagai variabel intervening (Studi kasus pada PT Citayasah Perdana).

Mardiana, Ria. (2018). *Komitmen Organisasi : Definisi, Dipengaruhi dan Mempengaruhi.* Makassar: Nas Media Pustaka.

Muhayar. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi pada pegawai Milineal. *Psychophedia Jurnal Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*.

Narbuko. (2016). *Metodologi Penelitian. PT. Bumi Aksara.*

Nyoman . (2020). Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimediasi variabel kepuasan kerja . *E-Jurnal Manajemen*, 528-552.

Priyono. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya: Zitama Publisher.

Rahmat. (2019). Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi. *Prosiding Seminar Nasional Magister Psikologi Universitas Ahmad Dahlan*, 442-446.

Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Universitas Islam Jakarta.

Rita. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor Kecamatan Wilayah Utara Brantas, Kabupaten Jombang. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Dewantara*.

Saepudin. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja tehadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Guru dengan Komitmen Organisasional sebagai variabel mediasi. *urnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*.

Sepmady, Wendy. (2021). *Teori Kepemimpinan.* Malang: Ahlimedia Press.

Setyabudi. (2016). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Yukaprint.

Soni, Ignatius. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai dan Staff Kantor Kapanewon Panjatan. *Management Development and Applied Research Journal*.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Kombinasi dan R&B).* . Alfabeta.

Sujarweni, V. W. . (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi. Pustaka.*

Syahril, Sulthon. (2019). Teori-teori Kepemimpinan. *Riayah : Jurnal Sosial dan Kegamaan Pascasarjana IAIN Metro*.

Tri Muji. (2015). Pengembangan Alat Ukur Komitmen Organisasi. *Jurnal Riset Aktual Psikologi*.

Usman, Husaini. (2019). *Kepemimpinan Efektif : Teori, Penelitian dan Praktik.* Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara.

Widiyanti. (2022). Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Tranformasional dan Pengaruhnya Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Cakrawangsa Bisnis*, 97-110.

Winarto. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi Kasus pada karyawan Rumah Sakit Swasta di Kota Medan). *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 111-123.

Wulandari. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. *KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 160-169.

Yuliana. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA*, 3138-3147.

Curriculum Vitae

A. PERSONAL INFORMATION

Full Name	: Raja Naufal Rodhirizki
Gender	: Laki Laki
Place and Date of Birth	: Batam, Kota Madya Batam, 07 September 1998
Citizen	: Indonesia
Religion	: Islam
Age	: 25 Years Old
Present Address	: Jl. Sultan Machmud Gg Tumu II No. 82
E-mail	: nrodhirizki@gmail.com
Phone Number/Whatsapp	: 0823 8546 6109

B. EDUCATION BACKGROUND

TYPE OF SCHOOL	NAME OF SCHOOL	NO. OF YEAR COMPLETED
Primary School	SD Negeri 003 Bukit Bestari	2005 - 2011
Junior High School	SMP Negeri 4 Tanjungpinang	2011 – 2014
High School	SMA Negeri 2 Tanjungpinang	2014 – 2017
Univesity	STIE Pembangunan Tanjungpinang	2017 - 2024