

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL TERHADAP ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DENGAN KOMITMEN  
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA PT. JAKTOUR**

**RESTIA MERDYANTIE**

**8236159380**



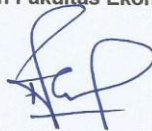
**Tesis ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**




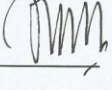


**2019**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus  
NIP : 196712071992031001

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Prof. Dr. Dedi Purwana SE, M. Bus NIP 196712071992031001	Ketua		4/02 '19
2.	Dr. Agung Wahyu Handaru ST, MM NIP 197811272006041001	Sekretaris		4/02 '19
3.	Dr. I. Ketut R. Sudiardhita M. Si NIP 195602071986021001	Pembimbing 1		6/02 '19
4.	Dr. Dewi Susita SE, M. Si NIP 196105061986032001	Pembimbing 2		7/02 '19
5.	Dr. Ari Saptono SE, M. Pd NIP 197207152001121001	Penguji 1		4/02 '19
6.	Dr. Corry Yohana MM NIP 195909181985032011	Penguji 2		4/02 '19

Nama : Restia Merdyantie

No.Registrasi : 8236159380

Tanggal Lulus : 30 Januari 2019

**PERSETUJUAN PANITIA UJIAN DIPERSYARATKAN UNTUK  
YUDISIUM MAGISTER**

Pembimbing I

Pembimbing II




Dr. I. Ketut R. Sudjardhita M.Si

Dr. Dewi Susita SE, M.Si

Tanggal :

Tanggal : 7 Feb 2019

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Prof. Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus  
(Dekan FE)<sup>1</sup>



7 Feb 2019

Dr. Agung Wahyu Handaru ST.,MM  
(Ketua Prodi)<sup>2</sup>



7. Feb. 2019

Nama : Restia Merdyantie

No. Registrasi : 8236159380

Tanggal Lulus : 30 Januari 2019

1. Dekan Program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2019



Restia Merdyantie  
8236159380

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI PADA PT. JAKTOUR**

Restia Merdyantie

Magister Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Jakarta

***ABSTRAK***

Saat ini pertumbuhan bisnis perhotelan baik domestik maupun internasional berkembang sangat pesat. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang industri perhotelan di Jakarta adalah PT. Jaktour. Melihat pertumbuhan serta persaingan hotel yang semakin ketat maka PT. Jaktour harus mampu bersaing dengan perusahaan perhotelan lainnya dengan cara memperhatikan kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki. Sebagai salah satu industri yang bergerak pada sektor jasa maka pegawai yang dibutuhkan adalah pegawai yang tidak saja memiliki kinerja yang baik tetapi juga pegawai yang mau mengerjakan pekerjaan melebihi pekerjaan biasa yang mereka lakukan (*extra role*). Perilaku ini ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini menganalisis pengaruh budaya organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Penentuan sampel menggunakan metode *proportionate stratified random sampling*. Sampel dalam penelitian berjumlah 237 responden dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil dari penelitian adalah budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komunikasi Interpersonal tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi memediasi budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi memediasi komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

**THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND  
INTERPERSONAL COMMUNICATION ON ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT  
AS THE MEDIATING VARIABLE IN  
PT. JAKTOUR**

Restia Merdyantie

Master of Management Faculty of Economy, Universitas Negeri Jakarta

**ABSTRACT**

*Nowadays, the hotel business both domestic and international is growing rapidly. One of the companies operating in hotel industry in Jakarta is PT. Jaktour. By seeing the growth and the competition of hotel which become tighter, then PT. Jaktour must be able to compete with other hotel companies by paying attention on the quality of Human Resources owned by them. As one of industries running in service sector, the employees needed are those who not only have good performance but also those who are willing to perform the duties beyond what they frequently do (extra role). This behavior is also called as Organizational Citizenship Behavior (OCB). This research analyzes the influence of organizational culture and interpersonal communication on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with organizational commitment as the mediating variable. The sampling uses proportionate stratified random sampling method. The research population used as this research object is all employees working in PT. Jaktour with the total population is of 581 people. The samples of this present research are 237 respondents and it is analyzed by using Structural Equation Modeling (SEM). The result of the present research is organizational culture gives a positive influence on organizational commitment. Interpersonal communication influences positively and significantly on organizational commitment. Organizational culture gives a positive and a significant influence on organizational commitment. Besides, organizational culture provides a positive and a significant influence on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Interpersonal communication does not influence Organizational Citizenship Behavior (OCB). Organizational commitment influences significantly on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Organizational commitment mediates organizational culture towards Organizational Citizenship Behavior (OCB). Organizational commitment mediates interpersonal communication towards Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

**Keywords:** *Organizational Culture, Interpersonal Communication, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dan anugerahNya sehingga Tesis yang berjudul: “**Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Interpersonal terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Jaktour**“ dapat diselesaikan. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, tesis ini tidak akan mungkin dapat penulis selesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada para pihak:

1. Bapak Dr. I Ketut Sudiardhita M.Si ., selaku dosen pembimbing I yang telah dengan baik dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan kepada penulis, menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran demi mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
2. Ibu Dr. Dewi Susita M.Si., selaku dosen pemimbing II yang telah dengan baik dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan kepada penulis, menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran demi mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
3. Bapak Dr. Agung Wahyu Handaru ST., MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta
4. Para Dosen dan karyawan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak G. Jeffrey Z. Rantung, MBA selaku President Director PT.Jaktour yang telah memberikan izin penelitian.
6. Bapak H. Alvy Pongoh, SE, selaku Corporate Secretary PT. Jaktour yang telah banyak memberikan kemudahan dan bimbingan selama penulisan.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa, motivasi dan perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

8. Teman- teman MM UNJ Executive Batch X
9. Kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk dalam proses penyelesaian tesis

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, November 2018

Restia Merdyantie