

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,  
KOMITMEN ORGANISASI, DAN STRES KERJA TERHADAP  
PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI (OCB) DI  
PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**DEWI SUSANTI**

**NPM : 1910011211018**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen*

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**2022/2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMITMEN ORGANISASI,  
DAN STRES KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI (OCB) DI  
PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG

Oleh

Nama : Dewi Susanti  
NPM : 1910011211018

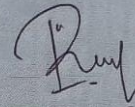
Tim Penguji

Ketua



(Surya Dharma, S.E., M.Si)

Sekretaris



(Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc)

Anggota



(Lindawati, S.E., M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
pada tanggal 14 Agustus 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bung Hatta  
Dekan



(Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si)

## JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMITMEN ORGANISASI,  
DAN STRES KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI (OCB) DI  
PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG

Oleh

Nama : Dewi Susanti  
NPM : 1910011211018

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal 14 Agustus 2023

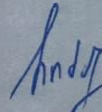
Menyetujui

Pembimbing



(Surya Dharma, S.E., M.Si)

Ketua Program Studi



(Lindawati, S.E., M.Si)

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMITMEN ORGANISASI, DAN STRES KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI (OCB) KARYAWAN PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG**

<sup>1)</sup>Dewi Susanti, <sup>2)</sup>Surya Dharma

**Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta**

E-mail : [dewisusantii2810@gmail.com](mailto:dewisusantii2810@gmail.com), [sdharma3005@gmail.com](mailto:sdharma3005@gmail.com)

***Abstrak***

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi, dan stres kerja pada karyawan PERUMDA Air Minum Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara langsung. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah seluruh karyawan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang yang berjumlah 250 karyawan dengan bantuan alat analisis Stata/SE 12.1. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kepemimpinan transformasional tidak cukup bukti berpengaruh positif terhadap OCB. Komitmen organisasi cukup bukti berpengaruh positif terhadap OCB. Stres Kerja tidak cukup bukti berpengaruh negatif terhadap OCB pada PERUMDA Air Minum Kota Padang.

***Kata Kunci:*** *Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasi, Stres Kerja, Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB)*

***Abstract.***

*This study aims to explain the effect of transformational leadership, organizational commitment, and work stress on organizational citizenship behavior on PERUMDA Air Minum on Padang City. This study uses data collection methods by distributing questionnaires directly. In this study, the object of research is all employees of the PERUMDA Air Minum Padang City, totaling 250 employees with the help of Stata/SE 12.1 analysis tools. Based on the results of the analysis, it is known that transformational leadership has no enough evidence effect positive on organizational citizenship behavior. Organizational commitment has enough evidence positive effect on organizational citizenship behavior, Work stress has no enough evidence effect negative on organizational citizenship behavior for PERUMDA Air Minum Padang City.*

***Keywords:*** *Transformational Leadership, Organizational Commitment, Work Stress, S Organizational Citizenship Behavior*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1    Perilaku Kewargaan Organisasi .....	7
2.1.1    Pengertian Perilaku Kewargaan Organisasi .....	7
2.1.2    Manfaat OCB Terhadap Organisasi .....	8
2.2    Kepemimpinan Transformasional .....	10
2.2.1    Pengertian Kepemimpinan Transformasional.....	10
2.2.2    Ciri-ciri Kepemimpinan Transformasional .....	12
2.3    Komitmen Organisasi .....	13
2.3.1    Pengertian Komitmen Organisasi .....	13
2.3.2    Komponen Komitmen Organisasi .....	14
2.4    Stres Kerja .....	16
2.4.1    Pengertian Stres Kerja.....	16

2.4.2. Kosekuensi Stres Kerja .....	17
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	18
2.5.1 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .....	18
2.5.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .....	20
2.5.3 Stres Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .....	22
2.6 Kerangka Konseptual .....	23
<b>BAB III.....</b>	<b>25</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Populasi dan Sampel .....	25
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.3 Definisi Operasional.....	25
3.3.1 Variabel Dependen.....	26
3.3.1.1 Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB).....	26
3.3.2 Variabel Independen .....	26
3.3.2.1 Kepemimpinan Transformasional.....	26
3.3.2.2 Komitmen Organisasi.....	27
3.3.2.3 Stres Kerja.....	27
3.4 Uji Instrumen Data .....	27
3.4.1 Uji Validitas .....	27
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	28
3.6 Metode Analisis Data .....	29
3.6.1 Analisis Model Regresi Linear Berganda .....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>31</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Demografi Responden .....	31
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	33

4.2.1	Uji Validitas Konstruk .....	33
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	36
4.4	Pengujian Hipotesis .....	37
4.5	Pembahasan .....	39
4.5.1	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) .....	39
4.5.2	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) .....	40
4.5.3	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) .....	40
<b>BAB V</b>	.....	<b>42</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>42</b>
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	Implikasi Penelitian .....	42
5.3	Keterbatasan Dan Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>48</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4. 1</b>	Prosedur Penyebaran Kuisisioner .....	31
<b>Tabel 4. 2</b>	Deskripsi Demografi Responden.....	32
<b>Tabel 4. 3</b>	Deskripsi Variabel Berbasis Waktu .....	33
<b>Tabel 4. 4</b>	Hasil Uji Validitas Variabel (Y) OCB .....	34
<b>Tabel 4. 5</b>	Hasil Uji Validitas Variabel (X1) Kepemimpinan Transformasional.....	35
<b>Tabel 4. 6</b>	Hasil Uji Validitas Variabel (X2) Komitmen Organisasi .....	35
<b>Tabel 4. 7</b>	Hasil Uji Validitas Variabel (X3) Stres Kerja.....	36
<b>Tabel 4. 8</b>	Deskripsi Variabel Penelitian .....	37
<b>Tabel 4. 9</b>	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	38



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Grafik Keluhan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Kota Padang Januari-September 2022.....	2
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Konseptual .....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....	48
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi Data .....	54
<b>Lampiran 3</b> Demografi Responden .....	58
<b>Lampiran 4</b> Hasil Pengujian Validitas Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) (Y) .....	59
<b>Lampiran 5</b> Hasil Pengujian Validitas Kepemimpinan Transformasional (X1) .....	60
<b>Lampiran 6</b> Hasil Pengujian Validitas Komitmen Organisasi (X2).....	61
<b>Lampiran 7</b> Hasil Pengujian Validitas Stres Kerja (X3).....	62
<b>Lampiran 8</b> Posisi Relatif Rata-Rata Variabel OCB Menurut Katagori .....	63
<b>Lampiran 9</b> Posisi Relatif Rata-Rata Variabel Kepemimpinan Transformasioal Menurut Katagori .....	63
<b>Lampiran 10</b> Posisi Relatif Rata-Rata Variabel Komitmen Organisasi Menurut Katagori.....	63
<b>Lampiran 11</b> Posisi Relatif Rata-Rata Variabel Stres Kerja Menurut Katagori..	63
<b>Lampiran 12</b> Pengujian Analisis Deskriptif .....	64
<b>Lampiran 13</b> Regresi Berganda.....	65

# **BAB I**

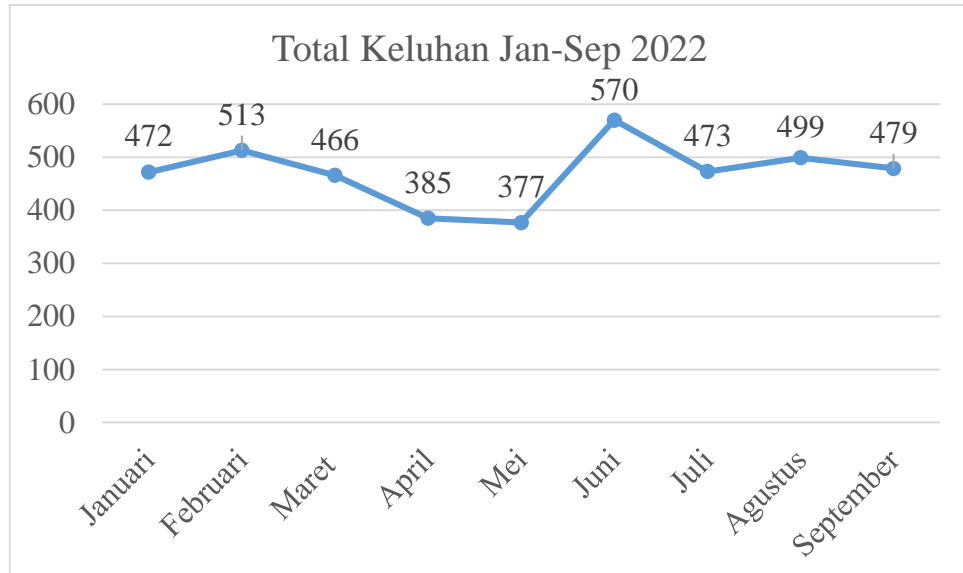
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PERUMDA Air Minum Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah Pemerintahan Kota Padang yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan dibidang air minum untuk masyarakat. Tujuan dibentuknya PERUMDA Air Minum Kota Padang itu sendiri ialah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan.

PERUMDA Air Minum Kota Padang juga berfungsi untuk melayani masyarakat dengan mencukupi kebutuhan air bersih. Adapun upaya PERUMDA Air Minum Kota Padang untuk mencukupi kebutuhan air bersih untuk masyarakat masih memiliki kendala, PERUMDA Air Minum Kota Padang belum bisa lepas dari permasalahan utama dari keluhan-keluhan pelanggan. Berdasarkan evaluasi terhadap banyaknya keluhan pelanggan periode Januari hingga September tahun 2022, terlihat adanya trend jumlah keluhan pelanggan seperti: air tak jalan, air kecil, kebocoran jaringan, kebocoran instalasi, meter bermasalah, air keruh, tagihan besar, loss meter, komplain umum, dan masalah lainnya. Trend meningkatnya jumlah keluhan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:

**Gambar 1. 1 Grafik Keluhan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Kota Padang Januari-September 2022**



*Sumber: Data PERUMDA Air Minum Kota Padang tahun 2022.*

Pada grafik dapat dilihat bahwa, setelah mengalami puncak keluhan pelanggan pada bulan Februari (513 kasus), terjadi penurunan di bulan Maret, April dan Mei (377 kasus). Namun demikian, terjadi peningkatan drastis pada bulan Juni sebanyak 570 kasus. Walaupun terjadi penurunan kasus di bulan Juli, namun pada bulan Agustus jumlah keluhan kembali meningkat dan pada bulan September kembali menurun tetapi jumlah keluhan masih melampaui jumlah keluhan di bulan Mei. Kondisi demikian, mengidentifikasi bahwa PDAM kota padang menghadapi tantangan yang serius dalam menjalankan fungsinya. Oleh sebab itu PDAM harus mampu merumuskan strategi agar jumlah keluhan tersebut dapat selalu ditekan.

Keluhan pelanggan, berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan pada masyarakat. Menurut Podsakoff dan MacKenzie (1997) kemampuan organisasi dalam meningkatkan pelayanan dipengaruhi oleh perilaku ekstra peran yang juga dikenal dengan istilah Perilaku Kewargaan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*) dan OCB juga memberikan hasil bagi perusahaan yang diantaranya: kepuasan kerja, kepuasan pelanggan, kualitas dan kuantitas dari pelayanan atau produk, kinerja penjualan, keluhan pelanggan, tingkat pengembalian. Dalam Luthans (2006:251) menyatakan bahwa individu yang menunjukkan OCB memiliki kinerja yang lebih baik dan menerima evaluasi yang lebih tinggi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi OCB adalah kepemimpinan transformasional. Nurjanah et al (2020) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan transformasional dengan OCB. Hal ini menunjukkan semakin baik kepemimpinan transformasional maka akan semakin baik pula OCB. Hasil penelitian yang dilakukan (Sechudi & Olivier, 2016; Lee et al, 2017) juga menunjukkan hal serupa bahwa kepemimpinan transformasional mempengaruhi OCB.

Faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah komitmen organisasi. Musringudin et al (2017) menemukan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap OCB. Ini berarti meningkatnya komitmen organisasi maka OCB juga akan meningkat. Penelitian (Nurjana et al, 2020; Jo dan Joo, 2011;

Mahardika dan Wibawa, 2019; Schappe, 2014) juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi muncul sebagai terprediktor signifikan hadap OCB.

Selain itu stres kerja juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi OCB. Hasil penelitian Prasasti dan Yuniawan (2017) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap OCB. Hasil penelitian (Bramidha, 2022; Hikmah dan Lukito, 2021) juga menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap OCB, apabila stres kerja semakin tinggi maka akan semakin rendah *organizational citizenship behavior* karyawan.

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan diawal maka penelitian ini mencoba membahas beberapa variabel yang dapat mempengaruhi OCB, diantaranya Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasi, dan Stres Kerja. Dimana secara umum penelitian ini bersifat empiris dengan judul:

**“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasi, dan Stres Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) di Perumda Air Minum Kota Padang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap OCB?

2. Bagaimana komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB?
3. Bagaimana stres kerja berpengaruh terhadap OCB?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah maka dapat dikemukakan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menjelaskan pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap perilaku kewargaan organisasi (OCB) di PERUMDA Air Minum Kota Padang.
2. Untuk menjelaskan pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi (OCB) di PERUMDA Air Minum Kota Padang.
3. Untuk menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi (OCB) di PERUMDA Air Minum Kota Padang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian, diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan literatur OCB dengan melibatkan variabel kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi dan stres kerja.

2. Manfaat Organisasi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan memberikan informasi akan pentingnya OCB dalam meningkatkan kinerja organisasi/perusahaan.