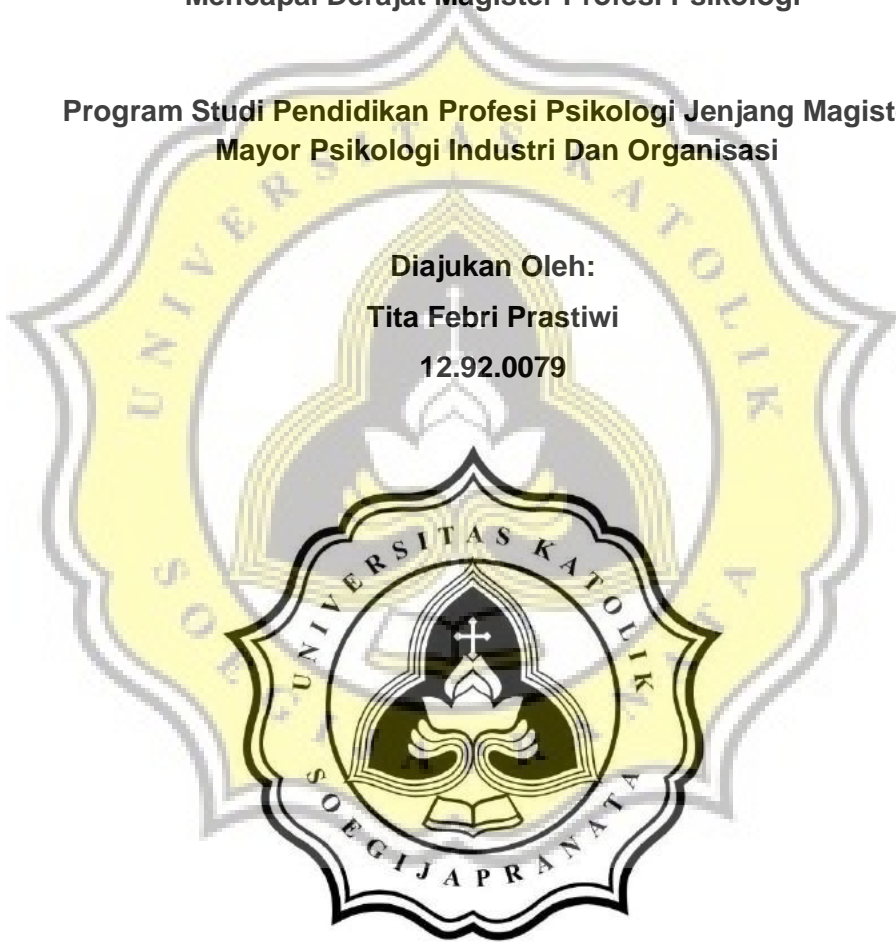


**EFEKTIVITAS PELATIHAN KUALITAS RELASI ATASAN-BAWAHAN UNTUK  
MENINGKATKAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
KARYAWAN HOTEL X SEMARANG**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Magister Profesi Psikologi**

**Program Studi Pendidikan Profesi Psikologi Jenjang Magister  
Mayor Psikologi Industri Dan Organisasi**

**Diajukan Oleh:  
Tita Febri Prastiwi  
12.92.0079**



**PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI PSIKOLOGI JENJANG MAGISTER  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2018**

**TESIS**

**EFEKTIVITAS PELATIHAN KUALITAS RELASI ATASAN-BAWAHAN UNTUK  
MENINGKATKAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
KARYAWAN HOTEL X SEMARANG**

Tita Febri Prastiwi  
12.92.0079

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi



Pada Tanggal

6 Februari 2018

Mengesahkan,

Ketua Program Pascasarjana  
Universitas Katolik Soegijapranata

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Endang'.

(Dr. Endang Widyorini, MS, Psikolog)

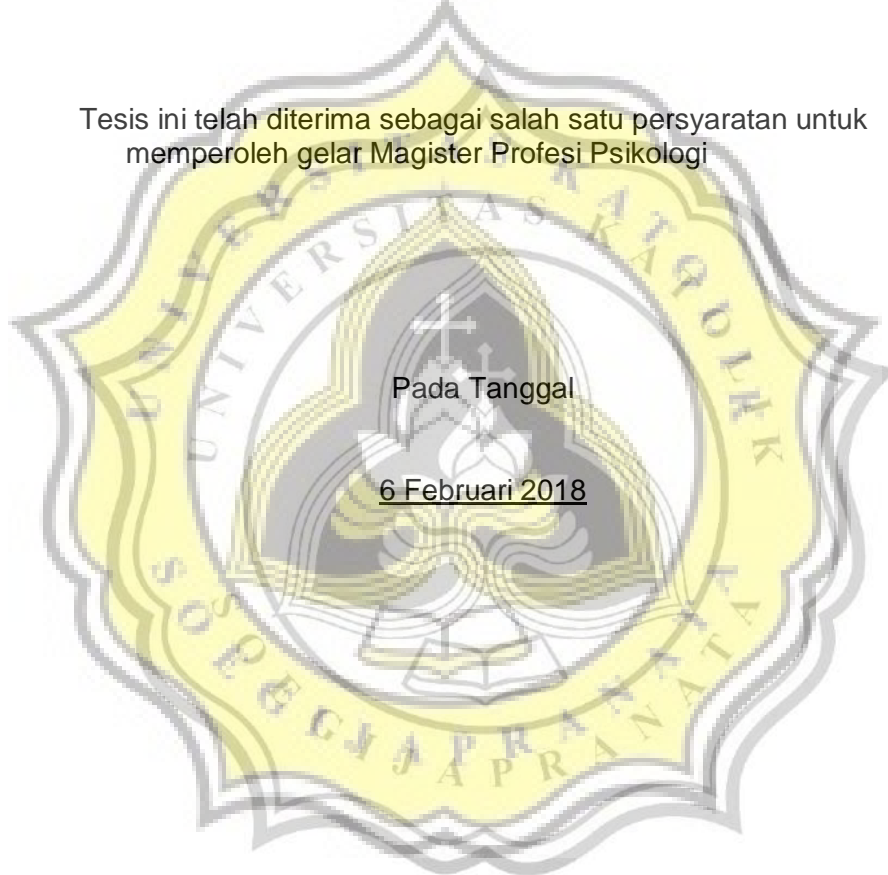
Ketua Program

**TESIS**

**EFEKTIVITAS PELATIHAN KUALITAS RELASI ATASAN-BAWAHAN UNTUK  
MENINGKATKAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
KARYAWAN HOTEL X SEMARANG**

Tita Febri Prastiwi  
12.92.0079

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi



Pada Tanggal

6 Februari 2018

Mengesahkan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'IJK', written over a horizontal line.

(IJK Sito Meiyanto, Ph.D, Psikolog)  
Dewan Penguji HIMPSI

**HALAMAN PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS PELATIHAN KUALITAS RELASI ATASAN-BAWAHAN UNTUK  
MENINGKATKAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
KARYAWAN HOTEL X SEMARANG**

Tita Febri Prastiwi  
12.92.0079

Tesis ini telah dipertahankan di dpan dewan penguji dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi



Menyetujui,

**Dosen Pembimbing Utama**



(Dr. Kristiana Haryanti, M.Si, Psikolog)

**Dosen Pembimbing Pendamping**



(Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si, Psikolog)

**TESIS**

**EFEKTIVITAS PELATIHAN KUALITAS RELASI ATASAN-BAWAHAN UNTUK  
MENINGKATKAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
KARYAWAN HOTEL X SEMARANG**

Tita Febri Prastiwi  
12.92.0079

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi

Pada Tanggal

6 Februari 2018

Semarang,

Ketua Program Pascasarjana



(Dr. Endang Widyorini, MS, Psikolog)

Dewan Penguji :

1. Drs. Pius Heru Priyanto, M.Si, Psikolog
2. IJK Sito Meiyanto, Ph.D, Psikolog
3. Drs. Haryo Goeritno, M.Si, Psikolog



## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan penuh syukur peneliti sampaikan kepada Tuhan Yesus Kristus atas setiap cinta, kasih sayang dan kebaikan yang selalu menyertai, khususnya selama peneliti menyusun tesis ini. Karya dengan judul "EFEKTIVITAS PELATIHAN KUALITAS RELASI ATASAN-BAWAHAN UNTUK MENINGKATKAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) KARYAWAN HOTEL X SEMARANG" telah diselesaikan dengan lancar dan membawa manfaat bagi subyek penelitian dan perusahaan.

Selama penyusunan tesis ini, peneliti banyak mendapatkan dukungan dan pertolongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Endang Widyorini, MS, Psikolog, sebagai Ketua Program Studi Magister Profesi Psikologi, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang. Terima kasih atas perhatian dan dukungan yang luar biasa, kesempatan dan pertolongan pada peneliti selama menyusun tesis ini.
2. Dr. Kristiana Haryanti, M.Si., Psikolog sebagai Dosen Pembimbing Tesis. Terima kasih atas dukungan yang luar biasa, kesempatan dan pertolongan pada peneliti selama menyusun tesis ini.
3. Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si., Psikolog sebagai Dosen Pembimbing Tesis. Terima kasih atas dukungan yang luar biasa, kesempatan dan pertolongan pada peneliti selama menyusun tesis ini.
4. Ibu Nila sebagai Manajer HRD dan Seluruh karyawan Hotel X Semarang. Terimakasih atas kesempatan dan dukungan yang diberikan kepada peneliti selama mengadakan penelitian di perusahaan.
5. Ibu. Eka Daeli, SE.,CHRP sebagai pelatih dalam Pelatihan Kualitas Relasi Atasan-Bawahan. Terima kasih atas dukungan dan bantuan dalam memberikan pelatihan ini.
6. Bapak dan Mama. Terima kasih atas dukungan doa, perhatian, kesabaran, finansial dan semua kesempatan untuk peneliti dapat menyelesaikan studi pasca sarjana hingga tuntas. Tuhan memberkatimu !
7. Seluruh Staff Pengajar dan Staff Tata Usaha di Magister Profesi Psikologi, Magister Profesi Psikologi, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang. Terima kasih telah membranous kelancaran studi dan administrasi selama kuliah dan penyusunan tesis.
8. Rekan-rekan Magister Profesi Psikologi, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang. Terimakasih untuk setiap waktu yang pernah kita lalui bersama, Sukses untuk kita semua PIA PIO (Gerti, Nila, Pundani, Mbak Tika, Anin, Adit & Choky)!
9. Karisma Budikusumo dan Mr.Fat's Cheesesteak Terima kasih !
10. Seluruh subyek penelitian yang terlibat langsung dalam penelitian ini. Terima kasih atas kerjasama, dukungan dan informasi yang telah diberikan untuk kelancaran penyusunan tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini belum sempurna, semoga tesis ini memberi manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Semarang, 21 Februari 2017

Peneliti  
Tita Febri Prastiwi





## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.



Peneliti

Tita Febri Prastiwi  
12.92.0079



## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| Sampul .....   | i         |
| Lembar Pengesahan.....   | v         |
| Halaman Pernyataan (Plagiasi) .....  | viii      |
| Persembahan .....  | ix        |
| Motto.....   | x         |
| Ucapan Terima Kasih .....  | xi        |
| Daftar Isi.....  | xiii      |
| Daftar Grafik .....  | xi        |
| Daftar Tabel .....   | xii       |
| Daftar Lampiran .....  | xiii      |
| Abstrak.....   | xvi       |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>  | <b>12</b> |
| <b><i>ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)</i> .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>KUALITAS RELASI ATASAN-BAWAHAN.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>PENINGKATAN <i>ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)</i> MELALUI PELATIHAN<br/>KUALITAS RELASI ATASAN-BAWAHAN .....</b> | <b>19</b> |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>28</b> |
| 1. Identifikasi Variabel Penelitian.....   | 28        |
| 2. Definisi Operasional .....  | 28        |
| 3. Subyek Penelitian .....   | 29        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>44</b> |
| <b>A. HASIL PENELITIAN.....</b>              | <b>45</b> |
| <b>B. DISKUSI.....</b>                       | <b>64</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>            | <b>71</b> |
| <b>A. KESIMPULAN .....</b>                   | <b>71</b> |
| <b>B. SARAN .....</b>                        | <b>71</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                   | <b>73</b> |



## DAFTAR GRAFIK

|  |    |
|--|----|
| Grafik 1. Kepuasan Kerja Karyawan Hotel X Semarang .....   | 6  |
| Grafik 2. Analisis perilaku OCB karyawan Hotel X Semarang .....                                      | 7  |
| Grafik 3. Analisis Evaluasi / Reaksi Kualitas Relasi Atasan – Bawahan .....                          | 45 |
| Grafik 4. Hasil Tes Pengetahuan Kualitas Relasi Atasan – bawahan.....                                | 46 |
| Grafik 5. Hasil Penilaian OCB sebelum dan setelah pelatihan Kualitas Relasi Atasan –<br>bawahan..... | 48 |
| Grafik 6. Hasil OCB Keseluruhan.....   | 49 |
| Grafik 7. Aspek <i>Conscientiousness</i> .....   | 50 |
| Grafik 8. Aspek <i>Altruism</i> .....  | 51 |
| Grafik 9. Aspek <i>Civic Virtue</i> .....  | 52 |
| Grafik 10. Aspek <i>Courtesy</i> .....   | 54 |
| Grafik 11. Aspek <i>Sportmanship</i> .....   | 55 |
| Grafik 12. Hasil Analisis Kualitas Relasi Atasan-Bawahan .....                                       | 56 |
| Grafik 13. Grafik Kemampuan Kualitas Relasi Atasan – Bawahan Per-Aspek.....                          | 58 |
| Grafik 14. Aspek Afeksi.....   | 59 |
| Grafik 15. Aspek Loyalitas.....  | 60 |
| Grafik 16. Aspek Kontribusi.....   | 61 |
| Grafik 17. Aspek Penghargaan Profesional.....  | 63 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. Matrix Pelatihan Kualitas Relasi Atasan - bawahan ..... | 36 |
|--|----|



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| <b>A. Formulir Subyek</b>   |     |
| A.1. Informed Consent .....   | 79  |
| A.2. Lembar Action Plan .....   | 80  |
| A.3. Lembar Evaluasi / Reaksi.....  | 81  |
| A.4. Presensi Kehadiran Peserta Pelatihan.....                                | 82  |
| <b>B. Skala Kualitas Relasi Atasan-Bawahan (LMX)</b> .....                    | 84  |
| B.1. Skala LMX .....  | 84  |
| B.2. Tabulasi Data Mentah <i>Try Out</i> Kualitas Relasi Atasan-Bawahan ..... | 87  |
| B.3. Hasil Analisis SPSS <i>Try Out</i> Kualitas Relasi Atasan-Bawahan .....  | 88  |
| B.4. Tabulasi Data Mentah Kualitas Relasi Atasan-Bawahan .....                | 89  |
| B.5. Tabulasi Data Validasi Kualitas Relasi Atasan-Bawahan .....              | 90  |
| B.6. Uji Statistik Kualitas Relasi Atasan-Bawahan .....                       | 93  |
| <b>C. Skala Organization Citizenship Behavior (OCB)</b> .....                 | 96  |
| C.1. Skala OCB.....   | 96  |
| C.2. Data Mentah <i>Try Out</i> OCB.....                                      | 100 |
| C.3. Hasil Analisis Data SPSS <i>Try Out</i> OCB .....                        | 102 |
| C.4. Tabulasi Data Mentah OCB .....   | 104 |
| C.5. Tabulasi Data Validasi OCB .....   | 107 |
| C.6. Uji Statistik Perubahan Pre-test dan Post-Test OCB.....                  | 111 |
| <b>D. Tes Pengetahuan Kualitas Relasi Atasan-Bawahan</b> .....                | 116 |
| D.1. Tes Pengetahuan Kualitas Relasi Atasan-Bawahan.....                      | 116 |
| D.2. Tabulasi Data Mentah .....   | 119 |
| D.3. Uji Statistik Tes Pengetahuan .....                                      | 120 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>D.4. Uji Statistik Hipotesis Kualitas Relasi Atasan-Bawahan mempengaruhi</b>   |     |
| <b>OCB</b> .....  | 121 |
| <b>D.5. Tabulasi Data Mentah Reaksi Evaluasi Pelatihan</b> .....  | 122 |
| <b>E. Grafik</b>  |     |
| <b>E.1. Grafik Tes Pengetahuan (Knowledge)</b> .....  | 123 |
| <b>E.2. Hasil Penilaian OCB sebelum dan setelah pelatihan Kualitas Relasi Atasan –<br/>Bawahan</b> .....                            | 123 |
| <b>E.3. Grafik OCB Secara Keseluruhan</b> .....   | 124 |
| <b>E.4. Grafik OCB Aspek <i>Altruism</i></b> .....  | 124 |
| <b>E.5. Grafik OCB Aspek <i>Consciousness</i></b> .....   | 124 |
| <b>E.6. Grafik OCB Aspek <i>Civic Virtue</i></b> .....  | 125 |
| <b>E.7. Grafik OCB Aspek <i>Courtesy</i></b> .....  | 125 |
| <b>E.8. Grafik OCB Aspek <i>Sportmanship</i></b> .....  | 126 |
| <b>E.9. Grafik Kualitas Relasi Atasan-Bawahan Secara Keseluruhan</b> .....  | 126 |
| <b>E.10. Grafik Kualitas Relasi Atasan-Bawahan Aspek Afeksi</b> .....   | 127 |
| <b>E.11. Grafik Kualitas Relasi Atasan-Bawahan Aspek Loyalitas</b> .....  | 127 |
| <b>E.12. Grafik Kualitas Relasi Atasan-Bawahan Aspek Kontribusi</b> .....   | 128 |
| <b>E.13. Grafik Kualitas Relasi Atasan-Bawahan Aspek Penghargaan Profesional</b> .....  | 129 |
| <b>E.14. Grafik Efektivitas Pelatihan Kualitas Relasi Atasan-Bawahan untuk Meningkatkan<br/>OCB Karyawan Hotel X Semarang</b> ..... | 129 |
| <b>E.15 Grafik Reaksi Evaluasi Pelatihan</b> .....  | 129 |
| <b>F. Surat Izin Penelitian</b> .....   | 130 |
| <b>F.1. Surat Pengantar Izin Penelitian dari Magister Profesi Psikologi Universitas Katolik<br/>Soegijapranata</b> .....            | 130 |
| <b>F.2. Surat Izin Penelitian dari Hotel X Semarang</b> .....   | 131 |
| <b>F.3. Surat Ijin Mencantumkan Nama Hotel X</b> .....  | 132 |
| <b>G. Matriks Pelatihan</b> .....   | 133 |
| <b>H. <i>Checklist</i> Observasi Perilaku OCB</b> .....   | 138 |

|  |     |
|--|-----|
| I. Hasil Training Need Analysis .....                  | 140 |
| J. Hasil <i>Action Plan</i> dan <i>Follow Up</i> ..... | 147 |
| K. Curriculum Vitae Trainer .....                      | 155 |
| L. Dokumentasi Pelatihan .....                         | 160 |





**EFEKTIVITAS PELATIHAN KUALITAS RELASI ATASAN-BAWAHAN UNTUK  
MENINGKATKAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) KARYAWAN  
HOTEL X SEMARANG**

**Tita Febri Prastiwi**

**Magister Profesi Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan perilaku OCB melalui pelatihan kualitas relasi atasan-bawahan pada karyawan Hotel X Semarang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada perbedaan OCB karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan kualitas relasi atasan-bawahan. OCB lebih tinggi setelah karyawan hotel X mengikuti pelatihan kualitas relasi atasan-bawahan dibandingkan dengan sebelum mengikuti pelatihan. Desain eksperimen yang digunakan adalah Quasi Experimental One Group Pre test-Post test Design dengan subyek pelatihan karyawan Hotel X Semarang yang berjumlah 11 orang. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan skor OCB sebelum dan sesudah pelatihan. Berdasarkan Uji beda T-Test diperoleh nilai Z sebesar -2,180 dengan p value (Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.029. Sebelum diberikan pelatihan kualitas relasi atasan - bawahan diperoleh hasil skor rata-rata 38,73 dan setelah diberikan pelatihan kualitas relasi atasan - bawahan diperoleh skor rata-rata 45,82. Hasil ini menunjukkan adanya peningkatan OCB karyawan hotel X Semarang yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah pelatihan kualitas relasi atasan-bawahan. Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis terbukti yaitu ada peningkatan yang signifikan OCB karyawan hotel X Semarang setelah mengikuti pelatihan kualitas relasi atasan-bawahan dibandingkan sebelum mengikuti pelatihan.

**Kata Kunci : Kualitas relasi atasan bawahan, *Leader-Member Exchanges* (LMX), OCB, pelatihan.**

# **EFFECTIVENESS OF LEADER-MEMBER EXCHANGES TRAINING FOR IMPROVED MEMBER'S *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) AT HOTEL X SEMARANG**

**Tita Febri Prastiwi**

**Master in Professional Psychology Major Industrial & Organization of Psychology  
Soegijapranata Catholic University, Semarang.**

## **ABSTRACT**

This research is made for increasing OCB by quality training between leader and member of Hotel X Semarang. The hypothesis that is discussed is the different of OCB of member before and after joining the training. OCB of trained member is higher than member who doesn't join a training. The experiment design that is used is Quasi Experimental One Group Pre test-Post test Design with total of 11 people as a subject of training. The measurement is held by comparing OCB score before and after training. According to T-Test, we can find Z as -2,180 with P (Asymp. Sig (2-tailed)) = 0,029. Before member gets the test, the average score is 38,73 and after members get the test, the average score is 45,82. This results shows an increasing OCB of member of hotel X Semarang that is so significant between before and after training. We can draw that the hypothesis is proof that there is a significant increasing of Member OCB of hotel X Semarang after joining the test.

**Keyword : Quality Leader-Member Exchanges (QLMX), *Organizational Citizenship Behavior*, OCB, training**

## **PERSEMBAHAN**

**Karya ini peneliti persembahkan kepada :**

- **TUHAN YESUS KRISTUS**
- **Bapak dan Mama terkasih**
- **Sahabat terkasih Theresia Gerti, Xaverina Nila, & Karisma Budikusumo**
- **Teman-teman Magister Profesi Psikologi UNIKA Soegijapranata 2012**
- **Seluruh pembaca**



## **MOTTO**

***Makin T'ranglah perjalanan  
Makin Tinggi Aku Naik  
Dan Beban ku Makin Ringan,  
Makin Tampaklah yang Baik  
Disanalah T'rang Abadi  
Tiada Tangis dan Keluh  
Di Pimpin-Nya ku Bertahan  
Sampai Akhir langkahku***

***Banyak Hal Tak Ku Pahami  
Dalam Masa Menjelang  
Tapi T'rang Bagiku ini  
Tangan Tuhan yang Pegang***

**(PKJ 241 – Tak Ku Tahu Kan Hari Esok)**

