

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN
ABILITY TERHADAP PENGEMBANGAN DIRI DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
KARYAWAN PT. PULO MAS JAYA, JAKARTA**

TESIS

**GIZCA MAHANTI AULIA ALMAS
13170002**



**PROGRAM STUDI STRATA 2 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN
ABILITY TERHADAP PENGEMBANGAN DIRI DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
KARYAWAN PT. PULO MAS JAYA, JAKARTA**

TESIS

**GIZCA MAHANTI AULIA ALMAS
13170002**



**TESIS INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MAGISTER
MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 2 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul :

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN
ABILITY TERHADAP PENGEMBANGAN DIRI DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
KARYAWAN PT. PULO MAS JAYA, JAKARTA**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi, ataupun plagiat dari Tesis yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi, ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 20 Desember 2019



GIZCA MAHANTI AULIA ALMAS
NPM 13170002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul :

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN
ABILITY TERHADAP PENGEMBANGAN DIRI DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
KARYAWAN PT. PULO MAS JAYA, JAKARTA**

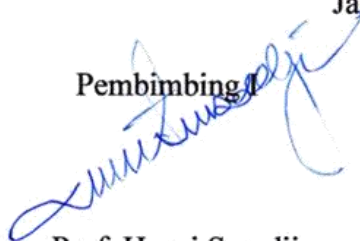
Oleh

**Nama : GIZCA MAHANTI AULIA ALMAS
NPM : 13170002**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Tesis ini ditulis dibawah bimbingan Prof.Hosni Suradji, dan Dr.M.Anhar,S.E,M.Si,Ak,CA, dan diketahui oleh Kepala Program Studi Manajemen Dr.Ir.MeitaPragiwani,MM, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai Tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 20 Desember 2019

Pembimbing



Prof. Hosni Suradji

Pembimbing II



Dr. M. Anhar, S.E. M.Si,Ak, CA

Kepala Program Studi Magister Manajemen



Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM

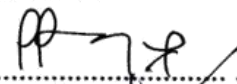
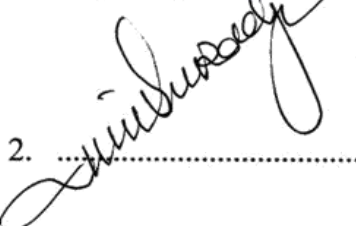


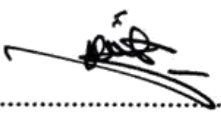
HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul :

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN
ABILITY TERHADAP PENGEMBANGAN DIRI DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
KARYAWAN PT. PULO MAS JAYA, JAKARTA**

Telah diuji dalam suatu sidang Tesis yang diselenggarakan oleh Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 20 Desember 2019, dinyatakan “LULUS” dengan nilai B+.

Panitia Ujian Tesis :

1.  : Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM
(Kepala Program Studi Magister Manajemen)
2.  : Prof. Hosni Suradji
(Pembimbing I)
3.  : Dr. M. Anhar, S.E, M.Si, Ak, CA
(Pembimbing II)
4.  : Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM
(Penguji I)
5.  : Dr. Iman Sofian Suriawinata, SE, MBA,
M.Com(Hons), Ak
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Prof.Hosni Suradji, dan Bapak Dr.M.Anhar,S.E,M.Si,Ak,CA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr.Ir.Meita Pragiwani,MM dan Bapak Dr. Iman Sofian Suriawinata, SE, MBA,M.Com(Hons),Ak selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs.Ridwan Maronrong,M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Ibu Dr.Ir.Meita Pragiwani,MM selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen.
5. Pihak PT. Pulo Mas Jaya, Jakarta yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
7. Sahabat yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan Tesis ini.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 dan 2017 dan sahabat yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan Tesis ini.
9. Seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi, dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya Tesis ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam Tesis ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan Tesis ini.

Jakarta, 21 November 2019



GIZCA MAHANTI AULIA ALMAS
NPM 13170002

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gizca Mahanti Aulia Almas
NPM : 13170002
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul :

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN ABILITY TERHADAP PENGEMBANGAN DIRI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR KARYAWAN PT. PULO MAS JAYA, JAKARTA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Januari 2020

Yang menyatakan,



Gizca Mahanti Aulia Almas

Gizca Mahanti Aulia Almas

Dosen Pembimbing :

NPM : 13170002

- Pembimbing I : Prof.Hosni Suradji

Program Studi : S-2 Manajemen

- Pembimbing II : Dr.M.Anhar, S.E,

M.Si,Ak,CA

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN *ABILITY* TERHADAP
PENGEMBANGAN DIRI DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*
KARYAWAN PT. PULO MAS JAYA, JAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh komunikasi internal dan *Ability* terhadap pengembangan diri dan *Organizational Citizenship Behaviour* pada perusahaan PT. Pulo Mas Jaya, Jakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei yang dianalisis menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan program software *Smart Partial Least Square* (PLS) 3.0. Populasi dari penelitian ini adalah perusahaan PT. Pulo Mas Jaya, Jakarta. Sampel ditentukan berdasarkan metode *Proportional Random Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 86 karyawan. Data yang digunakan adalah data primer, pengumpulan data menggunakan instrumen berupa kuesioner. Pengujian menggunakan analisa *Outer Model*, analisa *Inner Model*, dan pengujian hipotesis (uji *t-statistic*).

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: (1) komunikasi internal berpengaruh langsung positif terhadap pengembangan diri, (2) *Ability* berpengaruh langsung positif terhadap pengembangan diri, (3) komunikasi internal berpengaruh langsung positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, (4) *Ability* berpengaruh langsung positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, dan (5) pengembangan diri berpengaruh langsung positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada perusahaan PT. Pulo Mas Jaya, Jakarta.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, *Ability*, Pengembangan Diri, dan *Organizational Citizenship Behaviour*

Gizca Mahanti Aulia Almas NPM :
13170002 Program Studi : S-2
Manajemen

Dosen Pembimbing :
- Pembimbing I : Prof.Hosni Suradji
- Pembimbing II : Dr.M.Anhar, S.E,
M.Si, Ak, CA

**THE INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATION AND
ABILITY ON SELF-DEVELOPMENT AND ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR TO EMPLOYEE PT. PULO MAS
JAYA, JAKARTA**

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Internal communication and Ability on Self-development and Organizational Citizenship Behaviour at PT. Pulo Mas Jaya, Jakarta.

This research is a quantitative research with survey method which is analyzed using SEM (Structural Equation Modeling) with Smart Partial Least Square (PLS) software program 3.0. The population of this research is PT. Pulo Mas Jaya, Jakarta. The sample is determined based on the Proportional Random Sampling method with a total sample of 86 employees. The data used are primary data, data collection using instruments in the form of questionnaires. Testing using Outer Model analysis, Inner Model analysis, and hypothesis testing (t-statistic test).

The results of this study prove that: (1) Internal communication has a direct positive effect on Self-development, (2) Ability has a direct positive effect on Self-development, (3) Internal communication has a direct positive effect on Organizational Citizenship Behaviour, (4) Ability has a direct positive effect on Organizational Citizenship Behaviour, and (5) Self-development has a direct positive effect on Organizational Citizenship Behaviour at PT. Pulo Mas Jaya, Jakarta.

**Keywords : Internal Communication, Ability, Self-development, and Organizational
Citizenship Behaviour.**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1,4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1 Komunikasi Internal.....	12
2.2.1.1. Pengertian Komunikasi Internal.....	12
2.2.1.2. Jenis Komunikasi Internal.....	12

2.2.1.3. Faktor – faktor Komunikasi Internal.....	13
2.2.1.4. Dimensi dan Indikator Komunikasi Internal.....	14
2.2.2 <i>Ability</i>	15
2.2.2.1. Pengertian <i>Ability</i>	15
2.2.2.2. Komponen <i>Ability</i>	15
2.2.2.3. Cara Meningkatkan <i>Ability</i>	16
2.2.2.4. Indikator <i>Ability</i>	16
2.2.2.5. Dimensi <i>Ability</i>	17
2.2.3. Pengembangan Diri.....	19
2.2.3.1. Pengertian Pengembangan Diri.....	19
2.2.3.2. Langkah Dalam Melakukan Pengembangan Diri.....	19
2.2.3.3. Tahapan Dalam Pengembangan Diri.....	20
2.2.3.4. Indikator Pengembangan Diri.....	20
2.2.4. <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	20
2.2.4.1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	20
2.2.4.2. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	21
2.2.4.3. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	22
2.2.4.4. Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	24
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	26
2.3.1. Komunikasi Internal dan Pengembangan Diri.....	26
2.3.2. <i>Ability</i> dan Pengembangan Diri.....	26
2.3.3. Komunikasi Internal dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	27
2.3.4. <i>Ability</i> dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	28
2.3.5. Pengembangan Diri dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	28
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	29
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Strategi Penelitian.....	31
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	31

3.2.1. Populasi.....	31
3.2.2. Sampel.....	31
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	32
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5. Operasional Variabel	34
3.6. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	38
4.2. Deskripsi Data.....	39
4.3. Karakteristik Responden	40
4.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
4.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	41
4.4. Rekap Skor Variabel Dari Indikator	42
4.5. Pengujian Persyaratan Analisis Data	44
4.5.1. Analisa <i>Outer</i> Model.....	44
4.5.2. Analisa <i>Inner</i> Model	56
4.6. Pengujian Hipotesis	57
4.7. Pembahasan.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1. Simpulan.....	63
5.2. Saran	64
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	64
DAFTAR REFERENSI	66
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
Tabel 3.2. Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	41
Tabel 4.5. Rekap Skor Variabel dari Indikator	42
Tabel 4.6. <i>Cross Factor Loading</i>	49
Tabel 4.7. AVE.....	50
Tabel 4.8. AVE (data valid).....	51
Tabel 4.9. <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	51
Tabel 4.10. Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.11. Nilai AVE dan R^2	57
Tabel 4.12. Nilai <i>t-statistic</i>	58
Tabel 4.13. Koefisien Jalur Penelitian (Pengaruh Langsung).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Hasil Pengolahan Data Penelitian Tahap I	46
Gambar 4.2. Hasil Kalkulasi Data Penelitian Tahap II.....	47
Gambar 4.3. Hasil Kalkulasi Data Penelitian Tahap III	48
Gambar 4.4. <i>t-statistic</i> penelitian	57
Gambar 4.5. Hasil Penelitian.....	60

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. Kerangka Konseptual Penelitian	30
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden	77
Lampiran 3. Tabulasi Data Mentah (Tahap 1)	85
Tabulasi Kalkulasi Data Mentah (Tahap 2)	91
Tabulasi Kalkulasi Data Mentah (Tahap 3)	97
Lampiran 4. <i>Factor Loading</i> Tahap 1.....	103
Lampiran 5. <i>Factor Loading</i> Tahap 2.....	105
Lampiran 6. <i>Factor Loading</i> Tahap 3.....	107
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	108

