

**PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN
ORGANISASIONAL PADA BADAN
PENGELOLAAN PAJAK DAN
RETRIBUSI DAERAH
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh

NAMA : Herdiana Della Lubis

NPM : 71180312088

PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

PROGRAM STUDI : Manajemen

KONSENTRASI : Manajemen SDM



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI
M E D A N**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul : Pengaruh *Servant Leadership* dan Budaya Organisasi terhadap
Komitmen Organisasional Pada Badan Pengelolaan Pajak dan
Retribusi Daerah Kota Medan**

Diajukan Oleh:

**NAMA MAHASISWA : Herdiana Della Lubis
NPM : 71180312088
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : Manajemen
KONSENTRASI : Manajemen SDM**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(H. Bakhtiar, S.E., M.Si)

(Syafrizal, S.E., M.M)

Ketua Jurusan Program Studi

(Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si)

Tanggal Seminar Proposal :

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI
MEDAN
2021**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Herdiana Della Lubis
NPM : 71180312088
Jurusan : MANAJEMEN
Program Studi : Strata-I (S1)
Judul Skripsi : “PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN”.

Medan, Desember 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

(H. Bakhtiar, S.E., M.Si)

(Syafrizal, S.E., M.M)

Ketua Jurusan Program Studi

(Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si)

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Herdiana Della Lubis**
NPM : **71180312088**
Jurusan : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi**
Program Studi : **Strata-I (S1)**
Judul Skripsi : **PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil kerja sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus serta bersedia menerima sanksi akademis berdasarkan aturan dan tata tertib di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak di paksakan.

Medan, Januari 2022

Hormat saya,

(Herdiana Della Lubis)



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Sisingamangaraja – Teladan Medan – 20217
Telp. (061) 786 9790 – Fax. (061) 786 9880



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, dalam ujian sidang meja hijau yang diselenggarakan pada hari, 2022, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : Herdiana Della Lubis
NPM : 71180312088
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : “Pengaruh *Servant Leadership* dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasional Pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan”.
Dinyatakan : Lulus, dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.

Diketahui Oleh :
Panitia Sidang

Ketua

Sekretaris

Dr. Safrida, S.E., M.Si

Dr. Eddi Suprayitno, S.E., M.M

Disetujui Oleh:
Ketua Sidang

Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si

Pembimbing I

Pembimbing II

H. Bakhtiar, S.E., M.Si

Syafrizal, S.E., M.M

KATA PENGANTAR

“Bismillahi Rahmannir Rahim”

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul: **“Pengaruh *Servant Leadership* dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasional Pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan”** serta tidak lupa pula penulis ucapkan shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan rasa tulus dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. Yanhar Jamaluddin, M.AP sebagai Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Ibu Dr. Safrida, SE, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara.
3. Bapak H. Bakhtiar, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I (satu) yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Syafrizal, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II (dua) yang juga telah meluangkan waktu memberikan penulis masukan dan kritikan yang membangun dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Bapak ibu dosen staff pengajar yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan hingga selesainya tugas akhir ini.
6. Teristimewa kepada kedua Orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda yang telah begitu sabar selalu memberikan semua kebutuhan, dukungan, motivasi, semangat dan kasih sayang serta doa restu yang tiada henti.
7. Kepada teman seperjuangan Fakultas Ekonomi UISU 2018, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
8. Seluruh pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu kritik dan saran sangat diharapkan penulis untuk penyempurnaan tugas akhir dimasa mendatang. Akhir kata saya ucapkan Wabillahi Taufik Walhidaya. Assalamualaikum Wr. Wb.

Medan, Desember 2021
Penulis

Herdiana Della Lubis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Uraian Teoritis.....	7
2.1.1. Pengertian Komitmen Organisasional.....	7
2.1.2. Dimensi Komitmen Organisasional.....	9
2.1.3. Indikator Komitmen Organisasional.....	10
2.1.4. Pengertian <i>Servant Leadership</i>	11
2.1.5. Indikator <i>Servant Leadership</i>	12
2.1.6. Pengertian Budaya Organisasi.....	14

2.1.7. Karakteristik Budaya Organisasi.....	15
2.1.8. Indikator Budaya Organisasi.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Konseptual.....	19
2.4. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian.....	24
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.3. Populasi dan Sampel.....	25
3.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.5. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	33
4.1. Sejarah Singkat Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.....	33
4.2. Visi dan Misi.....	35
4.3. Struktur Organisasi.....	35
4.4. Uraian Tugas Jabatan Struktural dan Fungsional.....	38
BAB V ANALISIS DAN EVALUASI.....	43
5.1. Analisis Data.....	43
1. Karakteristik Responden.....	43
2. Distribusi Jawaban Responden.....	44
5.2. Evaluasi Data.....	49
1. Uji Kualitas Data.....	49

2. Uji Asumsi Klasik.....	52
3. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	55
4. Uji Hipotesis.....	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
6.1. Kesimpulan.....	59
6.2. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel		
II.1.	Penelitian Terdahulu.....	18
III.1.	Waktu Penelitian.....	24
III.2.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
V.1.	Identitas Jawaban Responden Berdasarkan Usia	39
V.2.	Identitas Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
V.3.	Identitas Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
	Gambar	
II.1.	Kerangka Konseptual.....	22

DAFTAR PUSTAKA

- Dennis, R. (2014). *Development of the Servant Leadership Assessment Instrument. Dissertation Abstracts Internationa.*
- Ghozali, Imam. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS.* Edisi Ketiga Badan Penerbit Universitas Dipenogoro. Semarang.
- Gibson, R. (2018). *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi.* Salemba Empat . Jakarta.
- Greenleaf, Robert K. (2012). *Servant leadership: the leadership theory of Leadership.* New York: McGraw-Hill.
- Griffin dan Moorhead (2014). *Personal Management and Industrial Relations.* Seventh Edition. Prentice Hall. New Jersey
- Indayati, Nurul dan Rofiaty, Armanu Thoyib. (2011). Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada Universitas Brawijaya). *Terakreditasi Sk Dirjen Dikti No. 66b/DIKTI/KEP/2011.* ISSN: 1693-5241.
- Mathis, Robert L. & John H. Jackson. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Edisi Kesepuluh. Alih Bahasa: Diana Angelica. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mira, Wike Santa dan Margaretha, Meily. (2012). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Komitmen Organisasi Dan Organization Citizenship Behavior. *Jurnal Manajemen, Vol.11, No.2, Mei 2012;* Universitas Kristen Maranatha, ISSN 1411-9293
- Moeljono, Djokosantoso. (2013). *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi.* Elex Media Komputindo. Jakarta
- Mowday, R.T., Steers, R.M., dan Porter, L.W. (2012). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behaviour.* Vol. 14,79-94.
- Mukasabe, H. (2017). *Pemimpin dan Krisis Multidimensi, Etika dan Moralitas Kepemimpinan.* Yayasan Citra Insan Pembaru.
- Nadir, Muhammad. (2016). Pengaruh Servant Leadership, Karakteristik Individu, Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Pendidikan PEPATUDZU.* Vol. 1, No. 2, November 2016. p-ISSN: 2087-3476 | e-ISSN: 2541-5700
- Nendah, Mulyatini, Nurdiana dan Yustini, Iyus. (2020). Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Komitmen Organisasi (Studi pada Pegawai

DISPARBUD Kabupaten Pangandaran). *Business Management and Entrepreneurship*. Volume 2 | Nomor 4 | Desember 2020.

- Nimran, Umar. (2016). *Perilaku Organisasi*. Citra Media:Surabaya.
- Poli, W.I.M. (2011). *Kepemimpinan Stratejik, Pelajaran dari Yunani Kuno hingga Bangladesh*. Makassar. Identitas Universitas Hasanuddin.
- Poznanski, Peter J. (2015). *Using Structural Equation Modeling for Investigate The Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Staff Accountants*, Printed in USA: Vol. 9 (2).
- Robbin, Stephen P & Timothy A. Judge, (2018). *Perilaku Organisasi*, Edisi 12, Buku 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins, P. Stephen. (2016). *Manajemen*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 2. PT. Indeks. Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Slocum, Hellriegel, (2011), *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Sopiah, (2018). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono.(2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit AlfaBeta. Bandung.
- Susanto, AB. (2011). *Budaya Perusahaan : Seri Manajemen Dan Persaingan Bisnis*. Cetakan Pertama. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Taurisa, Chaterina Melina dan Ratnawati, Intan. (2012). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Sido Muncul Kaligawe Semarang). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2012, Hal. 170 – 187. Vol. 19, No. 2. ISSN: 1412-3126
- Tumbelaka, Steven Set Xaverius., Alhabsji, Taher dan Nimran, Umar. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan *Intention To Leave* (Studi pada Karyawan PT.Bitung Mina Utama). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3 No.1, Januari 2016.
- Umam, Khaerul. (2015). *Perilaku Organisasi*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Vondey, M. (2017). The Relationships among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit, and Organizational Identification. *International Journal of Leadership Studies*. 6(1), hal. 4-27.
- Washington, R., Clayton, H.R., Sauser, W.I., Sutton, C.D., dan Flowers, G.T. (2017). *Empirical Relationship among Servant, Transformational, and Transactional Leadership: Similarities, Differences, and Correlations with Job Satisfaction and Organizational Commitment*. Dissertation of Doctor of Philosophy.

Yulianto. (2011). Pengaruh Loyalitas, Kepuasan kerja, Komitmen organisasional dan Leaders Member Exchange Terhadap Turnover Intention. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*.

Lampiran 1. Kuisisioner

ANGKET *SERVANT LEADERSHIP* DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini yang akan saya gunakan untuk penelitian. Semoga dengan bantuan Bapak/Ibu memberikan manfaat bagi kita semua. Atas kerjasama yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden :

No. Responden :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pendidikan Terakhir :
Lama Bekerja :

Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan ini dengan baik dan benar.
- Angket ini hanya bertujuan untuk mendapatkan/mengumpulkan data sebagai bukti untuk membuat karya ilmiah.
- Beri tanda (x) bagi pernyataan sesuai dengan yang anda rasakan.

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Variabel Servant Leadership (X₁)						
1.	Pemimpin mampu mengasihi berdasarkan kasih sayang terhadap karyawan					
2.	Pemimpin selalu mendengarkan pendapat, kritik maupun saran dari karyawan					
3.	Pemimpin mampu memberikan gambaran masa depan perusahaan atas kepemimpinan yang berlangsung					
4.	Pemimpin menghormati dan mengakui kontribusi yang diberikan karyawan terhadap tim					
5.	Saya mempercayai kepemimpinan perusahaan					
Variabel Budaya Organisasi (X₂)						
1.	Saya mampu memberikan ide kreatif untuk kemajuan perusahaan					
2.	Setiap karyawan diperbolehkan memberikan saran mengenai penyelesaian sebuah masalah kepada pimpinan					
3.	Saya memotivasi karyawan yang lain untuk bekerja lebih keras lagi agar kinerja meningkat					
4.	Pimpinan mengarahkan karyawan untuk menggunakan kemampuan terbaiknya dalam melaksanakan tugas yang diberikan					

Komitmen Organisasi (Y)					
1.	Saya berkomitmen untuk bertahan karena perusahaan memberikan gaji yang memadai				
2.	Saya berkomitmen untuk tetap bekerja di perusahaan karena memperoleh fasilitas yang saya butuhkan				
3.	Saya berkomitmen untuk tetap bekerja dan bertahan di perusahaan karena perusahaan memberikan jaminan promosi jabatan				