

**‘HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TENTANG PEMENUHAN  
KONTRAK PSIKOLOGIS DENGAN KOMITMEN ORGANISASI  
PADA *SALES COMMUNITY OFFICER*  
BANK DANAMON CABANG BANDUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan  
Gelar Sarjana Psikologi pada Jurusan Psikologi



Disusun oleh :

Taufik Ramdhan

0705271


**JURUSAN PSIKOLOGI  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2011**

**TAUFIK RAMDHAN**  
(0705271)

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TENTANG PEMENUHAN  
KONTRAK PSIKOLOGIS DENGAN KOMITMEN ORGANISASI  
PADA SALES COMMUNITY OFFICER BANK DANAMON  
CABANG BANDUNG**


DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING

**PEMBIMBING I**



**Dr. H. Suwatno, M. Si.**  
NIP. 19620127 198803 1 001

**PEMBIMBING II**



**Diah Zaleha Wyandini, M. Si.**  
NIP. 19780314 200912 2 001

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Psikologi FIP**



**Drs. M.I.F. Baihaqi, M.Si**  
NIP. 19621208 198803 1 001

**SKRIPSI INI TELAH DIUJIKAN PADA :**

Hari/Tanggal : Rabu, 27 Juli 2011  
Waktu : Pukul 08.30 s.d. selesai  
Tempat : Ruang Sidang, Lantai 2-Gedung Jurusan Psikologi FIP UPI

Para Penguji terdiri dari :

**Penguji I**



**Dr. H. Suwatno, M. Si.**  
NIP. 19620127 198803 1 001

**Penguji II**



**Drs. H. M. Engkos Kosasih, M. Pd.**  
NIP. 19611002 198403 1 004

**Penguji III**



**Ita Juwitaningrum, S. Psi., M. Pd.**  
NIP. 19780312 200501 2 002

Tanggung jawab yuridis ada pada :

Peneliti,



**Taufik Ramdhan**  
NIM. 0705271

**PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Hubungan antara Persepsi tentang Pemenuhan Kontrak Psikologis dengan Komitmen Organisasi pada Sales Community Officer Bank Danamon Cabang Bandung**" ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko / sanksi apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 7 Juli 2011

Yang membuat pernyataan,



Taufik Ramdhan

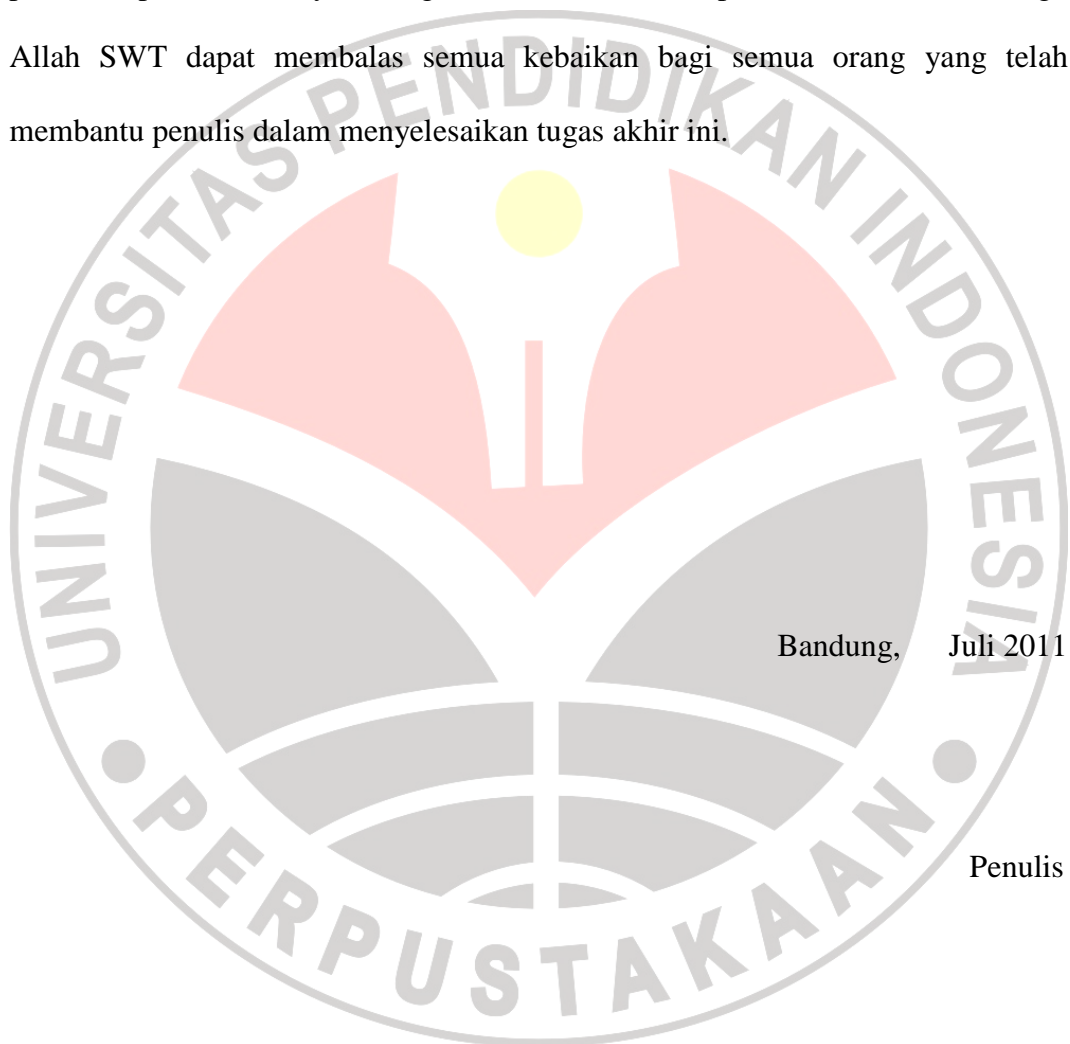
## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT. atas segala karunia, rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan optimal yang berjudul “Hubungan antara Persepsi tentang Pemenuhan Kontrak Psikologis dengan Komitmen Organisasi pada *Sales Community Officer* Bank Danamon Cabang Bandung”. Tidak lupa pula shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Penegak Risalah, Rasulullah SAW, Nabi terakhir yang telah membimbing umat manusia ke jalan yang selalu di rahmati dan diridhoi oleh Allah SWT.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Pendidikan Indonesia. Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk karya tulis ilmiah yang tersusun menjadi 5 bab. Bab I mengungkapkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, asumsi, hipotesis, dan metode penelitian. Kemudian Bab II berisi tentang kajian teori yang bersangkutan dengan persepsi tentang pemenuhan kontrak psikologis dan komitmen organisasi. Bab III mengungkapkan mengenai desain penelitian, definisi operasional variabel, sampel penelitian, instrumen penelitian, teknik skoring instrumen, teknik analisis dan prosedur penelitian. Bab IV mengungkapkan mengenai hasil penelitian dan pembahasannya. Terakhir yaitu Bab V berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dengan kerendahan hati segala pandangan dan saran sangat penulis nantikan demi kesempurnaan skripsi yang telah ditulis ini.

Semoga apa yang disajikan dalam skripsi ini akan bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya. Dengan kerendahan hati, penulis memohon semoga Allah SWT dapat membalas semua kebaikan bagi semua orang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.



Bandung, Juli 2011

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat dibantu oleh banyak pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang terdalem kepada:

1. Dr. H. Suwatno, M. Si selaku Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis di sela-sela kesibukannya. Terima kasih juga atas kiriman pesan-pesan tausiyah yang menentramkan jiwa dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
2. Diah Zaleha Wyandini, M.Si selaku Pembimbing II, yang selalu memberikan pencerahan terhadap berbagai tantangan dalam penyusunan skripsi, bersedia mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan yang terbaik kepada penulis dalam menuangkan isi skripsi.
3. Ketua Jurusan Psikologi, Drs. MIF. Baihaqi, M.Si, yang dengan ketulusannya memimpin jurusan, memberikan yang terbaik terhadap mahasiswa Psikologi, membantu kami di setiap kesulitan sehingga kami merasa bangga menjadi bagian dari Psikologi UPI.
4. Dra. Titin Kartini, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang berkenan memberikan bimbingannya setiap awal semester.
5. Helli Ihsan, M. Si, selaku dosen statistika yang telah bersedia membantu dan memberikan wawasan kepada penulis mengenai metode penelitian, juga telah berkenan menjadi *expert* instrumen.
6. Gemala, S. Pd., MA, yang bersedia membantu penulis dalam melakukan *judgement* terhadap instrumen penelitian.

7. Seluruh staf dosen pengajar jurusan Psikologi UPI, yang selama ini memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama kuliah dan yang telah memberikan segenap pengabdianya kepada mahasiswa Psikologi UPI.
8. Ibu Mia, yang selama ini dengan gesit selalu membantu penulis dan teman-teman yang membutuhkan perlengkapan administrasi untuk berbagai keperluan.
9. Pihak Bank Danamon Cabang Otto Iskandar Dinata, yaitu Pa Erwin Hidayat, Ibu Ida dan seluruh staf *Sales Community Officer* yang telah membantu penulis untuk mengisi kuisioner dan memberikan informasi seputar deskripsi kerjanya. Terima kasih atas sambutan hangat dan *welcome* dari Bapak dan Ibu kepada penulis.
10. Teman-teman "*Psychopath*" yang telah memberikan warna dalam hidup penulis dengan berbagai karakter yang unik, penuh narsis, rajin, pokoknya *the best* untuk "*Psychopath*". Penulis yakin kita semua pasti dapat bersaing dan sukses di luar sana.
11. Sahabatku, Indra "Tin" Wahyudin, Yudi Purwanto, Angga Rulli Putra, Febby Faiz, Sinta "Otonk" Amami, Risma Dwifa "Ety" dan Putri Puspitasari, terima kasih atas kebersamaan kalian selama kuliah di Psikologi. Kalian semua adalah motivator bagi saya untuk tetap eksis di kampus.
12. Rekan Bimbingan, First Puti Melissa, Rina Aryani, Radella Maryam, Angga Rulli Putra, Ariane, dan Ike yang saling memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi.



13. Partner *Frisian Flag*, Nessa Lies Ariyanti, Fauzia Fitri, Raden Syah, Puspa Rahayu, Siti Mardika, Sani Ivana dan Mohammad Margian, yang selalu memberikan aura untuk segera lulus dan menyalurkan *spectrum* keinginan belajar yang tinggi.
14. *Insect Family*, teman-teman KKN Kota Cimahi, Juma, Silpi, Kunti, RJ, Sandi, Masori, Indri dan Teh Novi yang selalu membawa keceriaan dan kebersamaan.
15. *Especially for my family*, Ayah dan Ibuku yang tiada henti mendo'akan dan mendukung penulis untuk meraih cita-cita yang tinggi. Takkan ada yang dapat membalas semua pengorbanan Ayah dan Ibu dalam mendidik penulis hingga mengenyam sekolah tinggi. Adik, Kakak, Saudara serta keponakanku yang selalu menjadi motivator penulis untuk meraih sukses dunia dan akhirat.

Akhirnya penulis berharap agar amal baik semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini mendapatkan balasan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

Bandung, Juli 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kegunaan Penelitian .....	11
E. Asumsi Penelitian .....	12
F. Hipotesis .....	12
G. Metode Penelitian .....	13
H. Lokasi dan Subjek Penelitian .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	15
A. Persepsi .....	15
a. Pengertian Persepsi .....	15
b. Proses dan Sifat Persepsi .....	16
c. Faktor-faktor Pembentuk Persepsi .....	18
B. Kontrak Psikologis .....	19
a. Pengertian Kontrak Psikologis .....	19
b. Aspek-aspek Kontrak Psikologis .....	24
c. Jenis Kontrak Psikologis .....	25
d. Faktor-faktor yang Membentuk Kontrak Psikologis .....	29
e. Pelanggaran Kontrak Psikologis .....	31
f. Konsekuensi Kontrak Psikologis .....	34
g. Pendekatan dalam Mengukur Kontrak Psikologis .....	34
C. Komitmen Organisasi .....	35
a. Pengertian Komitmen Organisasi .....	35
b. Komponen Komitmen Organisasi .....	38
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi .....	40
d. Konsekuensi Komitmen Organisasi .....	47
D. Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	49
E. Kerangka Berpikir .....	50

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
A. Desain Penelitian .....	54
B. Variabel dan Definisi Operasional .....	55
C. Subjek Penelitian .....	55
D. Pengumpulan Data .....	59
a. Instrumen Penelitian .....	60
b. Uji Coba Instrumen .....	66
c. Analisis Data .....	72
E. Prosedur Pelaksanaan Penelitian .....	78
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
A. Hasil Penelitian .....	81
a. Gambaran Umum Pemenuhan Kontrak Psikologis .....	81
b. Gambaran Umum Komitmen Organisasi .....	89
c. Hubungan antara Persepsi tentang Pemenuhan Kontrak Psikologis dengan Komitmen Organisasi .....	95
B. Pembahasan .....	101
a. Pemenuhan Kontrak Psikologis .....	102
b. Komitmen Organisasi .....	106
c. Hubungan antara Persepsi tentang Pemenuhan Kontrak Psikologis dengan Komitmen Organisasi .....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>115</b>
A. Kesimpulan .....	115
B. Rekomendasi .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>121</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	

## DAFTAR TABEL

### Tabel

3.1	: Kisi-kisi Persepsi tentang Pemenuhan Kontrak Psikologis (Persepsi Karyawan tentang Kewajiban Organisasi) .....	61
3.2	: Kisi-kisi Persepsi tentang Pemenuhan Kontrak Psikologis (Persepsi Karyawan tentang Kewajibannya kepada Organisasi) .....	62
3.3	: Format Skala Likert Persepsi tentang Pemenuhan Kontrak Psikologis	63
3.4	: Kisi-kisi Komitmen Organisasi .....	64
3.5	: Fomat Skala Likert Komitmen Organisasi .....	65
3.6	: Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi tentang Pemenuhan Kontrak Psikologis .....	68
3.7	: Hasil Uji Validitas Instrumen Komitmen Organisasi .....	69
3.8	: Koefisien Reliabilitas Alpha Cornbach .....	70
3.9	: Reliabilitas Instrumen Pemenuhan Kontrak Psikologis .....	70
3.10	: Reliabilitas Instrumen Komitmen Organisasi .....	71
3.11	: Kategorisasi Skala .....	71
3.12	: <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	73
3.13	: Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	75
3.14	: Kriteria Signifikansi Variabel .....	76
4.1	: <i>Descriptive Statistics</i> Pemenuhan Kontrak Psikologis .....	81
4.2	: Kategorisasi Persepsi tentang Pemenuhan Kontrak Psikologis .....	82
4.3	: <i>Descriptive Statistics Relational Contract</i> .....	84
4.4	: Kategorisasi Dimensi Kontrak Relasional .....	84
4.5	: <i>Descriptive Statistics Transactional Contract</i> .....	85
4.6	: Kategorisasi Dimensi Kontrak Transaksional .....	86
4.7	: <i>Descriptive Statistics Balanced Contract</i> .....	87
4.8	: Kategorisasi Dimensi <i>Balanced Contract</i> .....	88
4.9	: <i>Descriptive Statistics</i> Komitmen Organisasi pada <i>SCO</i> .....	89
4.10	: Kategorisasi Komitmen Organisasi .....	89
4.11	: <i>Descriptive Statistics</i> Komitmen Afektif .....	91
4.12	: Kategorisasi Dimensi Komitmen Afektif .....	91
4.13	: <i>Descriptive Statistics</i> Komitmen Keberlanjutan .....	92
4.14	: Kategorisasi Dimensi Komitmen Keberlanjutan .....	93
4.15	: <i>Descriptive Statistics</i> Komitmen Normatif .....	94
4.16	: Kategorisasi Dimensi Komitmen Normatif .....	94
4.17	: Korelasi antara Pemenuhan Kontrak Psikologis dengan Komitmen Organisasi .....	96
4.18	: Korelasi antara Kontrak Relasional dengan Komitmen Organisasi .....	97
4.19	: Korelasi antara Transaksional dengan Komitmen Organisasi .....	98
4.20	: Korelasi antara <i>Balanced Contract</i> dengan Komitmen Organisasi .....	99

## DAFTAR GRAFIK

### Grafik

4.1	: Frekuensi Persepsi <i>SCO</i> tentang Pemenuhan Kontrak Psikologis.....	83
4.2	: Frekuensi <i>SCO</i> tentang Kontrak Relasional .....	85
4.3	: Frekuensi <i>SCO</i> tentang Kontrak Transaksional.....	87
4.4	: Frekuensi <i>SCO</i> tentang <i>Balanced Contract</i> .....	88
4.5	: Frekuensi <i>SCO</i> tentang Komitmen Organisasi .....	90
4.6	: Frekuensi <i>SCO</i> tentang Komitmen Afektif.....	92
4.7	: Frekuensi <i>SCO</i> tentang Komitmen Keberlanjutan.....	93
4.8	: Frekuensi <i>SCO</i> tentang Komitmen Normatif .....	95



## DAFTAR GAMBAR

Gambar

- 2.1 : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi..... 41  
2.2 : Kerangka Berpikir..... 53



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran  
A. Instrumen Penelitian.....L-1  
B. Analisis Data .....L-2  
C. Surat-surat Penelitian.....L-3

