

**PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT,
EMPLOYEE ENGAGEMENT, DAN JOB SATISFACTION
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR PADA KARYAWAN PT SWADHARMA
SARANA INFORMATIKA
(Studi Pada Central Operation Unit Jatiwarna)**

SKRIPSI



Nama : Mauliddia

NIM : 43118110290

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2025

**PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT,
EMPLOYEE ENGAGEMENT, DAN JOB SATISFACTION
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR PADA KARYAWAN PT SWADHARMA
SARANA INFORMATIKA
(Studi Pada Central Operation Unit Jatiwarna)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Disusun Oleh:
Mauliddia
43118110290

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mauliddia

NIM : 43118110290

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Maret 2024



Mauliddia

NIM: 43118110290

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA					
No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi				
Tgl. Efektif	25 September 2024					

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : MAULIDDIA
NIM : 43118110290
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, EMPLOYEE ENGAGEMENT, DAN JOB SATISFACTION TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN PT SWADHARMA SARANA INFORMATIKA (Studi Pada Central Operation Unit Jatiwarna)

Hasil Pengecekan Turnitin : 24%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **24%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 September 2026

Kepala Biro Perpustakaan



UNIVERSITA
 MERCU BUANA

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/29/0000001588/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mauliddia
NIM : 43118110290
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT,
EMPLOYEE ENGAGEMENT, DAN JOB SATISFACTION TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN PT
SWADHARMA SARANA INFORMATIKA (Studi
Pada Central Operation Unit Jatiwarna)
Tanggal Sidang : 13 Maret 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-09255747



Scan QR or [click here](#) to
Verification

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mauliddia
NIM : 43118110290
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Perceived
Organizational Support, Employee Engagement,
dan Job Satisfaction Terhadap Organizational
Citizenship Behavior pada Karyawan PT
Swadharma Sarana Informatika
(Studi Pada Central Operation Unit Jatiwarna)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 September 2026

Yang menyatakan,



Mauliddia

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement*, dan *Job Satisfaction* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT. Swadharma Sarana Informatika(Studi Pada Central Operation Unit Jatiwarna)”**. Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun sebagai prasyarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana pada program studi S1 Manajemen pada konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Mercu Buana Jakarta..

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Terutama Bapak Dr. Eri Marlapa, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini terutama kepada

- UNIVERSITAS
MERCU BUANA
- :
1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
 2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
 3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Segenap Dosen di Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang memberikan kontribusi dalam proses pembelajaran.
5. Teristimewa terima kasih Kepada Kedua Orang Tua Saya Yang memberikan dorongan moral dan doa untuk kelancaran pembuatan skripsi ini.
6. Untuk abang saya Rachmat dan adik saya Andin terimakasih telah memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk suami saya Lukman Nul hakim dan anak saya Shaqiri terimakasih telah menjadi penyemangat saya.
8. Untuk Sahabat saya Erike, Vira, Salsa, Dira, Arifa, Rian, Nandha, Hanan, Halimah, Manda, Harvia, Rafika terimakasih atas dukungan yang diberikan.
9. Seluruh Karyawan Pada PT. Swadharma Sarana Informatika.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini masih belum sempurna dan memerlukan banyak penelitian lanjutan untuk melengkapi dan melanjutkan tema penelitian ini, untuk itu semua masukan dengan senang hati peneliti akan terima. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat pada tataran akademik.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Jakarta, 21 Juni 2024

Mauliddia
(NIM. 43118110290)

ABSTRAK

Nama : Mauliddia
NIM : 43118110290
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Perceived Organizational Support, Employee Engagement, dan Job Satisfaction terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan PT Swadharma Sarana Informatika (Studi Pada Central Operation Unit Jatiwarna)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*; menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*; menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior*; serta menganalisis pengaruh *perceived organizational support*, *employee engagement*, dan *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini dilakukan PT. Swadharma Sarana Informatika. Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan dengan jumlah 35 dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, karena semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari item-item pernyataan tentang *perceived organizational support*, *employee engagement*, *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, dan *job satisfaction* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support, Employee Engagement, Job Satisfaction, dan Organizational Citizenship Behavior*

ABSTRACT

Name : Mauliddia
Student ID : 43118110290
Study Program : Management
Thesis Title : *The Effect of Perceived Organizational Support, Employee Engagement, and Job Satisfaction On Organizational Citizenship Behavior to Employees PT Swadharma Sarana Informatika (Study at Central Operation Unit Jatiwarna)*

The purpose of this study is to analyze the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior; analyze the effect of employee engagement on organizational citizenship behavior; analyze the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior; as well as analyzing the effect of perceived organizational support, employee engagement, and job satisfaction, on organizational citizenship behavior. This research was conducted at PT. Swadharma Sarana Informatika. The population of this study is all employees with a total of 35 and the sampling technique uses saturated samples, because all members of the population are used as samples. While the data collection technique uses a questionnaire consisting of statement items about perceived organizational support, employee engagement, job satisfaction and organizational citizenship behavior. This study proves that perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, employee engagement has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, and job satisfaction has not an effect on organizational citizenship behavior

Keywords: *perceived organizational support, employee engagement, job satisfaction, and organizational citizenship behavior*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN SIMILARITY CHECK.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Kontribusi Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	19
A. Kajian Pustaka	19
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	19
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	19
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	20
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	20
b. Faktor-Faktor <i>Organizational citizenship behavior</i>	21
c. Bentuk-Bentuk dari <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	23
d. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	24
3. <i>Perceived Organizational Support</i>	25
a. Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i>	25
b. Dampak <i>Perceived Organizational Support</i>	26
c. Aspek- aspek <i>Perceived Organizational Support</i>	28
d. Indikator dari <i>Perceived Organizational Support</i>	28
4. <i>Employee Engagement</i>	31
a. Pengertian <i>Employee Engagement</i>	31
b. Faktor Pendorong Utama dari <i>Employee Engagement</i>	32

c. Karakteristik Karyawan yang Terlibat Dalam Organisasi	33
d. Indikator <i>Employee Engagement</i>	34
5. <i>Job Satisfaction</i>	34
a. Pengertian <i>Job Satisfaction</i>	34
b. Faktor-faktor <i>Job Satisfaction</i>	35
c. Cara Karyawan Merespons Ketidakpuasan	36
d. Indikator <i>Job Satisfaction</i>	38
6. Kajian Penelitian Terdahulu	39
B. Pengembangan Hipotesis	41
1. Kerangka Konseptual	41
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Waktu dan Tempat Penelitian	46
B. Desain Penelitian	46
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	46
1. Definisi Variabel Penelitian	46
2. Operasional Variabel	47
D. Pengukuran Variabel	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian	48
1. Populasi	49
2. Sampel	49
F. Metode Pengumpulan Data	50
1. Jenis Data	50
2. Sumber Data	50
3. Pengumpulan Data	51
G. Metode Analisis Data.....	52
1. Analisis Deskriptif	53
2. Analisis Inferensial	54
3. Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	57
B. Analisis Deskriptif	58
1. Deskripsi Responden	58
2. Deskripsi Variabel.....	58
C. Analisis Partial Least Square	59
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	72
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model)	73
D. Pembahasan Hasil Penelitian	74
1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai	75

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai	76
3. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	78.
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	5
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei <i>Perceived Organizational Support</i>	7
Tabel 1.3 Hasil Pra survei <i>Employee Engagement</i>	10
Tabel 1.4 Hasil Pra Survei <i>Job Satisfaction</i>	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	48
Tabel 3.2 Penentuan Skor Dari Pernyataan	49
Tabel 3.3 Interpretasi Loading Factors	53
Tabel 3.4 Nilai Cronbach's Alpha	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasrkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	67
Tabel 4.5 Uji Deskripsi Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Perceived Organizational Support</i>	68
Tabel 4.6 Uji Deskriptip Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Employee Engagement</i>	68
Tabel 4.7 Uji Deskriptip Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Job Satisfaction</i>	69
Tabel 4.8 Uji Deskriptip Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	70
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Convergent Validity	72
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Desciminant Validity (Cross loadings)	72
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Average Variance Extracted (AVE)	73
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	74
Tabel 4.13 Nilai R-Square Variabel Endogen	75
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Sistem Manajemen Kinerja.....	18
Gambar 2.1 Gambar Kerangka Konseptual Penelitian	49
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS	71
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis	76

