



**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
MELALUI *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
DEPARTEMEN PENGELOLAAN UANG BANK INDONESIA**



TESIS

RUTH SURYANDANI
55125110184

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2026



**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
MELALUI *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
DEPARTEMEN PENGELOLAAN UANG BANK INDONESIA**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

RUTH SURYANDANI

55125110184

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi
terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
melalui *Perceived Organizational Support*
Departemen Pengelolaan Uang Bank Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Ruth Suryandani

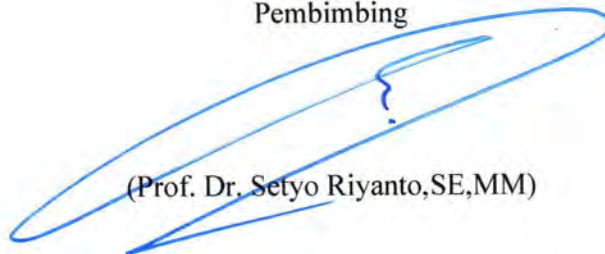
NIM : 55125110184

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : September 2026

Mengesahkan

Pembimbing



(Prof. Dr. Setyo Riyanto, SE, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, MSi, Ak, CA)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Perceived Organizational Support* Departemen Pengelolaan Uang Bank Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Ruth Suryandani

NIM : 55125110184

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Agustus 2026

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 19 Agustus 2026



Ruth Suryandani

	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 : RUTH SURYANDANI
NIM : 55125110184
Fakultas / Program Studi : PASCA / Magister Manajemen
Jenis : Tesis
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT DEPARTEMEN PENGELOLAAN UANG BANK INDONESIA
Hasil Pengecekan Turnitin : 29%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **29%** 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 09 October 2026
Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

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

2026/Oktober/01/0000001611/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama Mahasiswa : Ruth Suryandani
NIM : 55125110184
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Perceived Organizational Support*
Departemen Pengelolaan Uang Bank Indonesia

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 Tesis Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Agustus 2026



Ruth Suryandani

ABSTRACT

*This study examines the relationships of competence and organizational commitment with Organizational Citizenship Behavior (OCB), positioning Perceived Organizational Support (POS) as a mediating variable among employees of the Currency Management Department of Bank Indonesia. A quantitative approach was employed, utilizing surveys for data collection. The study population comprised all employees of the department, while the sample size was determined using G*Power to ensure statistical adequacy for hypothesis testing. Data were collected via Likert-scale questionnaires and analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to assess both direct and indirect effects among the variables. The results indicate that competence and organizational commitment have positive and significant effects on POS. Competence, organizational commitment, and POS also positively and significantly influence OCB. Furthermore, the analysis reveals that POS mediates the relationship between competence and organizational commitment and OCB. These findings demonstrate that higher levels of employee competence and organizational commitment, combined with greater perceived organizational support, strengthen the tendency of employees to exhibit OCB. The study underscores the importance of developing competence, reinforcing organizational commitment, and enhancing organizational support to foster OCB, thereby supporting organizational effectiveness and the achievement of organizational goals.*

Keywords: Competence, Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Bank Indonesia.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji keterkaitan kompetensi dan komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), serta menempatkan *Perceived Organizational Support* (POS) sebagai variabel mediasi pada pegawai Departemen Pengelolaan Uang Bank Indonesia. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan survei sebagai metode pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini meliputi keseluruhan pegawai pada Departemen Pengelolaan Uang Bank Indonesia, sedangkan sampel ditentukan menggunakan G*Power untuk memastikan kecukupan ukuran sampel dalam pengujian hipotesis. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, dan data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap POS. Kompetensi, komitmen organisasi, dan POS juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Analisis juga menunjukkan bahwa POS menjalankan fungsi mediasi dalam hubungan kompetensi dan komitmen organisasi dengan OCB. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi dan komitmen organisasi yang dimiliki pegawai serta semakin besar dukungan organisasi yang dirasakan oleh pegawai, semakin kuat pula kecenderungan mereka untuk menunjukkan perilaku OCB. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan kompetensi, penguatan komitmen organisasi, dan peningkatan dukungan organisasi dalam mendorong terbentuknya perilaku OCB guna mendukung efektivitas dan pencapaian tujuan organisasi.

Kata kunci: Kompetensi, Komitmen Organisasi, *Perceived Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behavior*, Bank Indonesia.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M selaku Ketua Program Studi S2 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Prof. Dr. Setyo Riyanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini.
5. Dr. Agus Arijanto, S.E., M.M. selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
6. Dr. M. Ali Iqbal, M.Sc, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan agar Tesis ini menjadi lebih baik.
7. Pimpinan dan Pegawai Departemen Pengelolaan Uang Bank Indonesia yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan kelas reguler 2 yang telah membuat perjalanan ini menjadi penuh dengan sukacita dan kenangan.
9. Teristimewa, suami, anak-anak, kedua orang tua, adik tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 19 Agustus 2026

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	20
1.3 Rumusan Masalah	22
1.4 Tujuan Penelitian	23
1.5 Kontribusi Penelitian.....	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	25
2.1 Kajian Teori.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	51
2.3. Pengembangan Hipotesis	57
2.4 Kerangka Pemikiran.....	67
BAB III METODE PENELITIAN	69
3.1 Desain Penelitian	69
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	70
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	74
3.4 Metode Pengumpulan Data	76
3.5 Instrumen dan Uji Instrumen	77
3.6 Metode Analisis Data.....	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	83
4.2 Statistik Deskriptif	89

4.3 Hasil Analisis Data.....	91
4.4 Pembahasan.....	115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	128
5.1 Kesimpulan	128
5.2 Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN.....	144



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei OCB 1	12
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei 1	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3. 1 Tabel Variabel.....	71
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	89
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Indicator Reliability	94
Tabel 4. 3 Internal Consistency Reliability	96
Tabel 4. 4 <i>Convergent Validity</i>	97
Tabel 4. 5 <i>Discriminant Validity - HTMT</i>	98
Tabel 4. 6 <i>Discriminant Validity – Fornell Larcker</i>	99
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i>	100
Tabel 4. 8 <i>Goodness of Fit Model</i>	103
Tabel 4. 9 <i>Multicollinearity Issue</i>	105
Tabel 4. 10 <i>Effect Size (f^2)</i>	107
Tabel 4. 11 Pengujian Pengaruh Langsung.....	108
Tabel 4. 12 Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	111
Tabel 4. 13 Temuan Efek Mediasi	112
Tabel 4. 14 Pengaruh Total	113
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Hipotesis	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	68
Gambar 4. 1 Hasil Estimasi Model Algorithm	93
Gambar 4. 2 Hasil Estimasi Model Bootstrapping	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 – Hasil Uji Outer Model SEM-PLS

Lampiran 3 – Hasil Uji *Inner Model* SEM-PLS

