

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) DAN KINERJA KARYAWAN  
HOTEL SANTIKA PREMIERE ICE BSD CITY**

**SKRIPSI**

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



**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khalid

NIM : 43112010192

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari 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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2016



43112010192

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Khalid  
NIM : 43112010192  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap  
*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Kinerja  
Karyawan Hotel Santika Premiere Ice BSD City  
Tanggal Lulus Ujian : 29 Agustus 2016

Disahkan oleh:

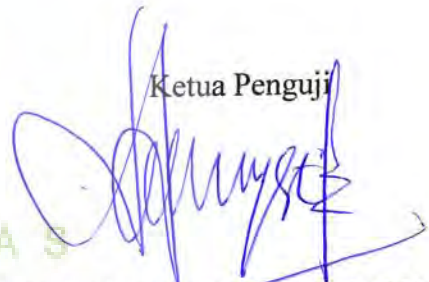
Pembimbing Skripsi



(Mafizatun Nurhayati, SE., M.Si)

Tanggal : 7/9/2016

Ketua Penguji



(M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM)

Tanggal : 5/9/16

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA)

Tanggal : 5/9/16

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Tanggal : 7/9 2016

## KATA PENGANTAR

**Bismillaahirrahmaanirrahiimm**

**Aassalamualaikum. Wr. Wb**

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dengan dapat menyelesaikan proposal skripsi ini baik dengan berjudul “  
PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* DAN KINERJA  
KARYAWAN HOTEL SANTIKA PREMIERE ICE BSD CITY Proposal Skripsi  
ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar program studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan yang tidak lain disebabkan oleh keterbatasan ilmu dan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Mafizaton Nurhayati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberi petunjuk, membimbing, memberikan saran dan selalu memberi waktu luang untuk ditengah-tengah kesibukannya yang padat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini juga, penulis tidak memungkiri akan peran berbagai pihak yang telah membantu, mendoakan serta memberikan semangat dalam

proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada. :

1. Bapak Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Orang tua tercinta, Ayahanda H.Sulaiman dan Ibunda Hj.Khadijah yang tidak pernah lelah dalam memberikan motivasi dan mencurahkan kasih sayang dalam bentuk doa perhatian moril maupun materi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pembelajaran dan pengalaman yang tak ternilai harganya selama penulis menempuh studi hingga akhir.
6. Jajaran Direksi, HRD Rangga Anggara serta Staff Hotel Santika Premiere Ice BSD City yang telah memberikan ijin penelitian dan membantu dalam pengisian kuesioner.
7. Teman Hidup saya yaitu Retno Ambarwati Utami, yang selalu menyemangati saya dan memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi ini.
8. Sahabat tercinta Shanti Mira, Elin Situresmi, Mia Utami, Ahmad Deka Syaputra, Najwa, Alwasi, Windy, Iskandar, Saipul, Bhule. yang

tidak pernah lupa untuk selalu mendoakan dan memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

9. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2012 yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu
10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah senantiasa memberikan dukungan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi, tata bahasa, maupun dari segi penyusunan, mengingat keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan tangan dan hati yang terbuka penulis bersedia menerima kritik dan saran guna melengkapi skripsi ini agar menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2016

Penulis,

Khalid

43112010192

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Kontribusi Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya manusia .....	13
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	19
B. Persepsi Dukungan Organisasi.....	21
1. Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi .....	21
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Dukungan Organisasi .....	24
3. Dimensi Persepsi Dukungan Organisasi .....	26
C. <i>OrganizationalCitizenship Behavior (OCB)</i> .....	27
1. Pengertian <i>OrganizationalCitizenship Behavior (OCB)</i> .....	27
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB .....	29
3. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	32

D. Kinerrja Karyawan.....	33
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	33
2. Jenis Informasi Kinerja.....	34
3. Standar Kinerja.....	35
4. Penilaian Kinerja.....	35
5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	36
E. Penelitian Terdahulu.....	38
F. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	45
1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	45
2. Pengaruh Perspsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.....	46
3. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	46
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
B. Desain Penelitian.....	48
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	49
1. Definisi Variabel.....	49
D. Skala Pengukuran Variabel.....	52
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
1. Populasi.....	53
2. Sampel Penelitian.....	53
F. Metode Pengumpulan Data.....	55
G. Jenis Data.....	56
H. Metode Analisis Data.....	56
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	56
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model).....	58



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Perusahaan .....	59
B. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir .....	61
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Karyawan .....	62
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	63
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Karyawan.....	64
C. Metode Analisis Data : <i>Component Based Structural Equation Modeling</i> .....	68
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	68
D. Pembahasan.....	78
1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	78
2. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja .....	79
3. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Terhadap Kinerja .....	80
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. SIMPULAN .....	82
B. SARAN .....	82
1. Saran Untuk Hotel Santika Ice Bsd City.....	83
2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Karyawan Hotel Santika .....	4
Tabel 1.2	Pra Survey Persepsi Dukungan Organisasi .....	7
Tabel 1.3	Pra Survey <i>Organization Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	8
Tabel 1.4	Pra Survey Kinerja Karyawan .....	9
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Persepsi Dukungan Organisasi (X1)....	50
Table 3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X2) .....	51
Table 3.3	Operasionalisasi Variabel Penghargaan Organisasi (Y1).....	52
Tabel 3.4	Instrumen Skala Likert.....	53
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	63
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Kerja Karyawan .....	64
Tabel 4.6	Karakteristik Kuesioner Variabel Persepsi Dukungan Organisasi	65
Tabel 4.7	Karakteristik Kuesioner Variabel OCB .....	66
Tabel 4.8	Karakteristik Kuesioner Kinerja.....	67
Tabel 4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	70
Table 4.10	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi).....	72
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Composite Reliability .....	73
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Cornbachs Alpha .....	73
Tabel 4.13	Nilai $R^2$ Variabel endogen.....	74
Tabel 4.14	Hasil Uji Hipotesis.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Konseptual Penelitian .....	47
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS.....	69
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi) .....	71
Gambar 4.3 Hasil Bootstrapping (Hasil Uji Hipotesis).....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	87
Lampiran 2	Persepsi Dukungan Organisasi.....	90
Lampiran 3	Organizational Citizenship Behavior ( OCB).....	91
Lampiran 4	Kinerja.....	92
Lampiran 5	Rekapitulasi Identitas Responden.....	94
Lampiran 6	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Persepsi Dukungan Organisasi.....	96
Lampiran 7	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Persepsi Dukungan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	98
Lampiran 8	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kinerja.....	100
Lampiran 9	Hasil Algoritma PLS.....	102
Lampiran 10	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	103
Lampiran 11	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	104
Lampiran 12	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi).....	105
Lampiran 13	Hasil Pengujian Composite Reliability.....	106
Lampiran 14	Nilai $R^2$ Variabel endogen.....	107
Lampiran 15	Hasil Bootstrapping (Hasil Uji Hipotesis).....	108
Lampiran 16	.....	109
Lampiran 17	.....	110