

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI,
KEPERCAYAAN ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN
ORGANISASI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR**

**(Studi pada karyawan PT. Anugrah Tangkas Transportindo di
Cabang Cengkareng)**



Nama : Asep Ismail Arofah

NIM : 43116010342

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

JAKARTA

2020

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI,
KEPERCAYAAN ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN
ORGANISASI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR**

**(Studi pada karyawan PT. Anugrah Tangkas Transportindo di
Cabang Cengkareng)**

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



Nama : Asep Ismail Arofah

NIM : 43116010342

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

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asep Ismail Arofah

NIM : 43116010342

Program Studi : S1 Manajemen

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 (penjiplak).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Februari 2020



Asep Ismail Arofah

Nim: 43116010342

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Asep Ismail Arofah
NIM : 43116010342
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Kepercayaan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior*
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,



Dr. Mafizatun Nurhayati, SE., MM

Dr. Catur Widayati, SE., MM

Tanggal : 3 Oktober 2020

Tanggal : 30 September 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.,

Tanggal : 20 Oktober 2020



Dr. Daru Asih, SE., M.Si

Tanggal : 20 Oktober 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Kepercayaan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* di PT. Anugrah Tangkas Transportindo (Cabang Cengkareng Jakarta Barat) Responden pada penelitian ini adalah karyawan PT. Anugrah Tangkas Transportindo. Penelitian ini dilakukan terhadap 61 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah *structural equation modeling* (SEM-PLS) populasi sampel jenuh. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Persepsi Dukungan Organisasi tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, Kepercayaan Organisasi tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, Komitmen Organisasi tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi, Kepercayaan Organisasi berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi di PT. Anugrah Tangkas Transportindo (cabang Cengkareng Jakarta Barat)

Kata Kunci : Persepsi Dukungan Organisasi, Kepercayaan Organisasi, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Perception of Organizational Support, Organizational Trust on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior at PT. Anugrah Tangkas Transportindo (Cengkareng Branch, West Jakarta) Respondents in this study were employees of PT. Anugrah Tangkas Transportindo. This research was conducted on 61 respondents using a quantitative approach. The data analysis method used is structural equation modeling (SEM-PLS) of saturated sample populations. The results of this study prove that Organizational Citizenship Behavior Perceptions of Organizational Support do not affect Organizational Citizenship Behavior, Organizational Trust does not affect Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment has no influence on Organizational Citizenship Behavior, Perceptions of Organizational Support affect Organizational Commitment, Organizational Trust influences Organizational Behavior at PT. Anugrah Tangkas Transportindo (branch of Cengkareng, West Jakarta)

Keywords: Perception of Organizational Support, Organizational Trust, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Kepercayaan Organisasi, terhadap Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship behavior*”** ini dapat terselesai dengan baik. Proposal ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Mafizatun Nurhayati, SE, MM. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga proposal penelitian ini dapat

diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, SE., M.Si Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Jajaran Program studi manajemen S1, Ibu Tine Yulianti, S.Par,MM dan Ibu Ryani Diyan Parashakti, SE., MM selaku sekretaris I dan II program studi Manajemen S1.
5. Kedua orangtua dan Adik saya adalah motivasi terbesar saya yang selalu memberikan doa, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.
6. Teman seperjuangan Muhammad Rizki, Muhammad Jimmy, Fendy, Aldy Anggara, Muhammad Faizal, Rahmat, Farley, Priyo, Tiara Agna, Mira, Tsania, Diyah, Wulan yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan bertukar pikiran.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena nya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.



Jakarta, 15 Februari 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Asep Ismail Arofah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 11 |
| D. Kontribusi Penelitian | 12 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 13 |
| A. Perilaku Organisasi | 13 |
| 1. Pengertian Perilaku Organisasi | 13 |
| 2. Bagian Perilaku Organisasi | 13 |
| 3. Pentingnya Perilaku Organisasi | 13 |
| B. Perilaku Warga Organisasi | 14 |
| 1. Pengertian Tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 14 |
| 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB | 14 |
| 3. Dimensi dan Indikator OCB | 16 |
| C. Persepsi Dukungan Organisasi | 18 |
| 1. Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi | 18 |
| 2. Dimensi dan Indikator Persepsi Dukungan Organisasi | 18 |
| D. Kepercayaan Organisasi | 19 |
| 1. Pengertian Kepercayaan Organisasi | 19 |
| 2. Dimensi dan Indikator Kepercayaan Organisasi | 20 |

| | |
|--|-----------|
| E. Komitmen Organisasi..... | 21 |
| 1. Pengertian Komitmen Organisasi..... | 21 |
| 2. Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi..... | 22 |
| F. Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| G. Pengembangan Hipotesis..... | 33 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN..... | 40 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 40 |
| B. Desain Penelitian..... | 40 |
| C. Definisi dan Operasional Variabel..... | 41 |
| 1. Definisi Variabel..... | 42 |
| 2. Operasionalisasi Variabel..... | 42 |
| D. Skala Pengukuran Variabel..... | 45 |
| E. Populasi dan Sampel..... | 46 |
| F. Metode Pengumpulan data..... | 47 |
| G. Metode Analisis Data..... | 48 |
| 1. IBM SPSS Statistic 23..... | 48 |
| 2. Uji Instrumen..... | 49 |
| 3. Struktural Equation Partial Model-Partial Least Square..... | 50 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 58 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 58 |
| B. Statistik Deskriptif..... | 59 |
| 1. Deskripsi Responden..... | 59 |
| 2. Deskripsi Variabel..... | 60 |
| C. Uji Instrument..... | 64 |
| D. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)..... | 64 |
| 1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model)..... | 65 |
| 2. Pengujian Uji Model Struktural (Inner Model)..... | 76 |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 80 |

| | |
|---|-----------|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 89 |
| A. Kesimpulan | 89 |
| B. Saran | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA | 93 |
| LAMPIRAN | 99 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Hasil Pa-Survey | 3 |
| Tabel 1.2 Daftar Penjualan | 6 |
| Tabel 1.3 Daftar Absensi | 7 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 3.1 Organizational Citizenship Behavior | 40 |
| Tabel 3.2 Persepsi Dukungan Organisasi | 42 |
| Tabel 3.3 Kepercayaan Organisasi | 43 |
| Tabel 3.4 Komitmen Organisasi | 44 |
| Tabel 3.5 Skala Pengukuran | 46 |
| Tabel 3.6 Pedoman Kategori Rata – Rata Skor Penilaian Responden | 52 |
| Tabel 3.7 Rule of Thumb Discriminant Validity | 52 |
| Tabel 4.1 Responden Jenis Kelamin | 56 |
| Tabel 4.2 Responden Usia | 57 |
| Tabel 4.3 Responden Pendidikan | 57 |
| Tabel 4.4 Responden Lama Bekerja | 58 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Variabel POS | 59 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Variabel KP | 60 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Variabel KO | 61 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.8 Deskripsi Variabel OCB | 63 |
| Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> | 66 |
| Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity Modifikasi</i> | 68 |
| Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity Dimensi</i> | 71 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> dimensi (<i>Cross Loading</i>) | 72 |
| Tabel 4.13 hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker)</i> | 73 |
| Tabel 4.14 hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 74 |
| Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Composite Reability</i> dan <i>Croncbach's Alpha</i> | 75 |
| Tabel 4.16 hasil Uji Nilai R-Square (R^2) | 76 |
| Tabel 4.17 hasil Pengujian Hipotesis | 78 |



Daftar Gambar

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 38 |
| Gambar 4.1 Hasil Hasil Algoritma PLS | 56 |
| Gambar 4.2 Hasil pengujian instrumen dengan Algoritma PLS modifikasi | 70 |
| Gambar 4.3 Hasil Algoritma Dimensi | 70 |
| Gambar 4.4 Hasil uji Boostraping Dimensi | 80 |

