

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI
DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
DI MEDIASI MOTIVASI KERJA PADA
PT MENTARI BILLBOARD**

SKRIPSI



Nama : Widia Rahmawati

NIM : 43117110004

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

JAKARTA

2022

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI
DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
DI MEDIASI MOTIVASI KERJA
pada PT Mentari Billboard

Skripsi diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Widia Rahmawati
NIM : 43117110004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widia Rahmawati

NIM : 43117110004

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 November 2022



Widia Rahmawati
NIM. 43117110004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Widia Rahmawati
NIM : 43117110004
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior di Mediasi Motivasi Kerja pada PT Mentari Billboard
Tanggal Sidang : 30 November 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mochamad Soelton, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 01232031



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis hubungan antara variabel Independen Komunikasi Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi dengan variabel Dependen *Organizational Citizenship Behavior* baik secara langsung maupun melalui Motivasi Kerja. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan sampel jenuh dengan jumlah 125 orang karyawan. Berdasarkan studi ini analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Survey kuesioner dalam penelitian ini adalah 120 responden. *Structural Equation Model* (SEM) digunakan sebagai metode analisis dan Smart PLS digunakan sebagai alat analisis. Berdasarkan penelitian ini, Komunikasi Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Motivasi Kerja.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Persepsi Dukungan Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*, Motivasi Kerja



ABSTRACT

This study analyze the relations between the Independent variable Organizational Communication and Perception of Organizational Support with the Dependent variable Organizational Citizenship Behavior either directly or through Work Motivation. The number of samples is determined by using a saturated sample of 125 employees. On this study, quantitative analysis is applied using the questionnaire data collection method. The questionnaire survey used on this study was 125 respondents. Structural Equation Model (SEM) is used as an analytical method, along with Smart PLS which is used as an analytical tool. Based on this research, Organizational Communication and Perception of Organizational Support have a positive effect on Organizational Citizenship Behavior directly and through Work Motivation.

Key Word : Organizational Communication, Perception of Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Work Motivation.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur selalu penulis panjatkan kepada Allah SWT yang masih memberi kesehatan, nikmat, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Melalui berbagai data dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini, penulis mencoba menganalisa dengan judul **“Peran Komunikasi Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Mediasi Motivasi Kerja pada PT Mentari Billboard”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Mochamad Soelton, S.Psi, MM, CHRMP, Psikolog selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan saran, waktu bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasihat yang bermanfaat kepada penulis. Selama proses penyusunan proposal penelitian ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Pada kesempatan ini juga, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.M., selaku ketua dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah mmemberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Bapak/Ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Manager dan seluruh karyawan PT Mentari Billboard, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Terima kasih kepada kedua orang tua penulis tercinta serta keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa, dukungan, motivasi, pengertian dan kasih

sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan hingga saat ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Proposal Penelitian ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila ada kekurangan dan kesalahan dalam proposal ini. Terima kasih.



Jakarta, 30 November 2022

Widia Rahmawati

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Kontribusi Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	19
A. Kajian Pustaka	19
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	22
3. Komunikasi Organisasi	26
4. Persepsi Dukungan Organisasi	30
5. Motivasi Kerja	33
B. Pengembangan Hipotesis	43

1. Pengaruh Komunikasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	43
2. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	45
3. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Motivasi Kerja.....	46
4. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Motivasi Kerja	47
5. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	48
6. Pengaruh Motivasi Kerja dalam memediasi pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	50
7. Pengaruh Motivasi Kerja dalam memediasi pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	51
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Waktu dan Tempat Penelitian	54
B. Desain Penelitian.....	54
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	55
D. Pengukuran Variabel	61
E. Populasi dan Sampel Penelitian	62
F. Metode Pengumpulan Data	63
G. Metode Analisis Data	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
A. Gambaran Umum Perusahaan	70
B. Analisis Deskriptif.....	70
C. Hasil Uji Kualitas Data	79

D. Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	108



DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Survey Kepuasan Pelanggan PT. Mentari Billboard Tahun 2018-202.....	5
Tabel 1.2	Laporan Pengerjaan Proyek PT Mentari Billboard Tahun 2018 – 2021	8
Tabel 1.3	Hasil Kuesioner Pra Survei di PT Mentari Billboard	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahlu	39
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	56
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	61
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	71
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	73
Tabel 4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	74

Tabel 4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Komunikasi Organisasi.....	76
Tabel 4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Persepsi Dukungan Organisasi	77
Tabel 4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Motivasi Kerja	79
Tabel 4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	80
Tabel 4.10	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i>	83
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>AVE</i>	85
Tabel 4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	86
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	87
Tabel 4.14	Nilai R ² Variabel Endogen.....	88
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis.....	90

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLSTabel 1.2	82
Gambar 4.2	Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	108
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	113
Lampiran 3	Hasil Output PLS	127

