

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

(Studi pada PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang)

SKRIPSI



Nama : Fitri Febriyanti

NIM 43117010026

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

2021

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

(Studi pada PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



Nama : Fitri Febriyanti

NIM 43117010026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Febriyanti

NIM : 43117010026

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, 14 April 2021



(Fitri Febriyanti)

Nim: 43117010026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitri Febriyanti
NIM : 43117010026
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Dukungan Organisasi, Kepercayaan Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
Tanggal Sidang : 14 April 2021

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Ahmad Hidayat Sutawidjaya, M.Com., M.Phil., CSCP)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
S-1 Manajemen

(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si)

(Dr. H. Sonny Indrajaya, MM)

ABSTRAK

Efektifitas sebuah perusahaan dapat dilihat dari bagaimana interaksi kerja pada tingkat individu maupun kelompok, dan sistem-sistem perusahaan yang menghasilkan output karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku kerja karyawan yang melebihi tuntutan peran atau standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* diantaranya adalah Persepsi Dukungan Organisasi, Kepercayaan Organisasi, dan Komitmen Organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, Kepercayaan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang. Responden pada penelitian ini adalah karyawan PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang. Penelitian ini dilakukan terhadap 70 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik PLS (*Partial Least Square*) melalui *software* statistik SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Dukungan Organisasi, Kepercayaan Organisasi, dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The effectiveness of a company can be seen from how work interactions at the individual or group level, and company systems that produce employee outputs that have Organizational Citizenship Behavior. Organizational Citizenship Behavior is employee work behavior that exceeds the role demands or standards set by the company. Many factors can influence Organizational Citizenship Behavior, including Perceptions of Organizational Support, Organizational Trust, and Organizational Commitment. This study aims to determine the effect of Perceptions of Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior, Organizational Trust in Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment to Organizational Citizenship Behavior at PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang. Respondents in this study were employees of PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang. This research was conducted on 70 respondents using a quantitative approach. The data analysis method used is the PLS (Partial Least Square) technique through the SmartPLS 3 statistical software. The results of this study indicate that Perceptions of Organizational Support, Organizational Trust, and Organizational Commitment have a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior at PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul penelitian “Analisis Persepsi Dukungan Organisasi, Kepercayaan Organisasi, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” ini dapat terselesai dengan baik. Skripsi 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 Dr. Ahmad Hidayat Sutawidjaya, M.Com., M.Phil., CSCP. 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 ini.

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

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh staff kantor PT. Polychem Indonesia Tbk di Tangerang, yang telah membantu saya untuk melakukan penelitian ini.
5. Kedua orang tua saya tercinta Kodir dan Ami Ros Minah serta Kakak saya Lili Oktafiani adalah motivasi terbesar saya yang selalu memberikan doa, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.
6. Sahabat dan orang terdekat saya tercinta Reza Aryudha, Sukma Nuroktavia Fajri, Robiatul Adawiyah, Diora Vandalinda, Wanda Haptasari, Dewi Aprilia, Eka Apriyani Putri, Dwi Anggraini Utami, Fatayat Syifa, dan Marsa Naufal yang sudah sabar mendampingi dan yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan bertukar pikiran selama menyusun skripsi ini.
7. Dan seluruh teman-teman angkatan 2017 Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

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, April 2021

Fitri Febriyanti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2. Perilaku Organisasi.....	15
3. Perilaku Kerja Karyawan (<i>Organizational Citizemship Behavior</i>)...17	
4. Persepsi Dukungan Organisasi.....	22
5. Kepercayaan Organisasi.....	23
6. Komitmen Organisasi.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Penelitian.....	35
1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap OCB.....	35
2. Pengaruh Kepercayaan Organisasi terhadap OCB.....	36
3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB.....	37
D. Hipotesis.....	39

BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
1. Waktu Penelitian.....	40
2. Tempat Penelitian	40
B. Desain Penelitian	40
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	41
1. Definisi Variabel.....	41
2. Operasionalisasi Variabel.....	44
D. Skala Pengukuran Variabel	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian	50
F. Metode Pengumpulan Data	50
1. Data Primer	50
2. Data Sekunder.....	51
G. Metode Analisis Data	52
1. Analisis Deskriptif IBM SPSS Statistic 23	52
2. Uji Instrumen	54
3. <i>Structural Equation Model – Partial Least Square</i> (SmartPLS 3.0)	55
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
B. Statistik Deskriptif	60
1. Deskripsi Responden	61
2. Deskripsi Variabel	63
C. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square (PLS)</i>	68
1. Pengujian Uji Model Pengukuran (Outer Model)	69
2. Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	82
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap OCB	87
2. Pengaruh Kepercayaan Organisasi terhadap OCB	88
3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	100



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Absensi PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang Tahun 2020	5
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey.....	7
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Organizational Citizenship Behavior.....	44
Tabel 3.2 Operasional Variabel Persepsi Dukungan Organisasi.....	45
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepercayaan Organisasi.....	46
Tabel 3.4 Operasional Variabel Komitmen Organisasi	48
Tabel 3.5 Skala Pengukuran.....	49
Tabel 3.6 Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden.....	53
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2 Usia Responden.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	57
Tabel 4.4 Lama Bekerja Responden	58
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel POS.....	58
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel KP	60
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel KO	61
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel OCB.....	62
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Convergent Validity.....	66
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	69
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Convergent Validity Dimensi	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	75
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Nilai R-Square (R ²).....	77
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Absensi PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Polychem Indonesia Tbk Tangerang.....	54
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS	65
Gambar 4.3 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	68
Gambar 4.4 Hasil Algoritma Dimensi	70
Gambar 4.5 Hasil Uji Boostrapping.....	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pra Survey	95
Lampiran 2 : Kuisisioner	96
Lampiran 3 : Hasil Karakteristik Responden	101
Lampiran 4 : Karakteristik Jawaban Responden.....	103
Lampiran 5 : Evaluasi Model Pengukuran (Outher Model).....	105
Lampiran 6 : Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	112

