



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, BUDAYA ORGANISASI,  
DAN JENJANG KARIER TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* YANG DI MEDIASI OLEH  
*PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* PADA  
KARYAWAN BANK BUMN CABANG TANGERANG**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**ESTU DWI UTARINI  
55121120038**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN  
2024**



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, BUDAYA ORGANISASI,  
DAN JENJANG KARIER TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* YANG DI MEDIASI OLEH  
*PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* PADA  
KARYAWAN BANK BUMN CABANG TANGERANG**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**ESTU DWI UTARINI  
55121120038**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN  
2024**

## ABSTRAK

Perbankan merupakan sektor yang memiliki peran penting dan strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Agar dapat bersaing di tengah teknologi informasi yang berkembang pesat dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Jenjang Karier terhadap Organizational Citizenship Behavior yang dimediasi oleh Perceived Organizational Support. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2023 sampai bulan Desember 2023 di Bank BUMN Cabang Tangerang. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 300 karyawan, yang terdiri dari karyawan tetap dan bina sebanyak 150 karyawan. Sebanyak 109 karyawan diambil sebagai sampel menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposif sampling. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling yang dibantu dengan software SmartPLS versi 3 untuk Windows. Hasil penelitian ini menunjukkan Lingkungan Kerja secara langsung berpengaruh positif signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Namun secara tidak langsung melalui mediasi Perceived Organizational Support tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Budaya Organisasi secara langsung dan tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Perceived Organizational Support berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior. Sedangkan Jenjang Karier baik secara langsung maupun tidak langsung tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior.

**Kata kunci:** Budaya Organisasi, Jenjang Karier, Organizational Citizenship Behavior, Perceived Organizational Support dan Lingkungan Kerja.

## ABSTRACT

Banking sector is important and strategic in the national economy. To compete in the booming information technology, need good quality human resource. This research aimed to analyze the effect of Work Environment, Organizational Culture, and Career Development toward Organizational Citizenship Behavior as mediated by Perceived Organizational Support. This research was conducted from July 2023 to December 2023 at BUMN Bank Tangerang branch. The populations in this research were 300 employees, consists 150 permanent and foster employess. There were 109 employees were taken as sample using Slovin's formula. Then, a purposive sampling method was used in administering questionnaires to respondents. Data collected were analyzed using Structural Equation Modeling with the help of SmartPLS software version 3 for Windows. The results showed that directly Work Environment have significant influence on Organizational Citizenship Behavior; but indirect effect no have significant influence on Organizational Citizenship Behavior as mediated by Perceived Organizational Support. Perceived Organizational Support have effect positive significant on Organizational Citizenship Behavior. Meanwhile, Organizational Culture had both direct and indirect positive significant influences on Organizational Citizenship Behavior. But, Career Development had both direct and indirect no have significant influence on Organizational Citizenship Behavior.

**Keywords:** Career Development, Work Environment, Organizational Culture, Organizational Citizenship Behavior, and Perceived Organizational Support.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Jenjang Karier Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dimediasi oleh *Perceived Organizational Support* pada Karyawan Bank BUMN Cabang Tangerang
2. Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
3. Nama : Estu Dwi Utarini
4. NIM : 55121120038
5. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
6. Program Studi : Magister Manajemen
7. Tanggal : 20 Februari 2024

Mengesahkan  
Pembimbing

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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul Tesis : Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Jenjang Karier Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dimediasi oleh *Perceived Organizational Support* pada Karyawan Bank BUMN Cabang Tangerang

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Estu Dwi Utarini

NIM : 55121120038

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 20 Februari 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Februari 2024



(ESTU DWI UTARINI)



## PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Estu Dwi Utarini  
NIM : 55121120038  
ProgramStudi : Magister Manajemen

Dengan judul

*“Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, Dan Jenjang Karier Terhadap Organizational Citizenship Behavior Yang Di Mediasi Oleh Perceived Organizational Support Pada Karyawan PT BANK BUMEN Tbk Kantor Cabang Tangerang”*,

Telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan system Turnitin pada tanggal **12/01/2024**, didapatkan nilai persentase sebesar 25%.

Jakarta, 12 Januari 2024  
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Arie Pangudi, A.Md

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis sampaikan atas rahmat dan karunia Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan kekuatan sehingga penulis berhasil menyelesaikan tesis ini. Tesis ini merupakan bagian dari perjalanan akademis penulis dalam meraih gelar Magister Manajemen di Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis sangat menyadari bahwa pencapaian ini tidak terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua yang telah berkontribusi, baik secara materiil maupun spiritual, khususnya 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, MM., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Prof. Dr. Setyo Riyanto, SE., MM., sebagai Dosen Pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan dorongan yang tak ternilai harganya.
5. Dr. Mafizatun Nurhayati, SE., MM., sebagai Dosen penelaah pada saat seminar proposal tesis yang telah memberikan masukan, arahan dan perbaikan dalam penyusunan tesis.
6. Dr. M. Ali Iqbal, M.Sc., sebagai Dosen penelaah pada saat seminar hasil tesis yang telah memberikan masukan, arahan dan perbaikan dalam penyusunan tesis.
7. Dr. Kasmir, SE. MM., sebagai Dosen penguji pada saat sidang akhir tesis yang telah memberikan masukan, arahan dan perbaikan dalam penyusunan tesis.
8. Orang Tua Penulis: Kedua orang tua penulis yang telah memberikan kasih sayang, mendidik, dan membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kesabaran.



9. Dosen dan Staf Pascasarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana:  
Atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama masa studi.
10. Sahabat-sahabat MM Universitas Mercu Buana Angkatan 22 Tahun 2023:  
Terima kasih atas informasi yang berharga dan dukungan moral yang diberikan.
11. Semua Pihak yang Turut Serta: Termasuk dosen, karyawan, staf Pascasarjana  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana serta semua yang telah turut  
berperan dalam proses penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, dan setiap masukan untuk perbaikan akan sangat dihargai. Keterbatasan pengetahuan penulis diakui sebagai salah satu kelemahan yang masih perlu diperbaiki.

Penutup, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa Universitas Mercu Buana dan pembaca pada umumnya. Semoga penelitian ini dapat memberikan sumbangan positif dalam pemahaman dan pengembangan ilmu manajemen. Terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut serta dalam perjalanan penulisan tesis ini.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Februari 2024  
  
Estu Dwi Utarini

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK</b>	.....	i
<b>ABSTRACT</b>	.....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	.....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	.....	iv
<b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i></b>	.....	v
<b>KATA PENGANTAR</b>	.....	vi
<b>DAFTAR ISI</b>	.....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b>	.....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	.....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	.....	xiv
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	..... 1
1.1	Latar Belakang Penelitian	..... 1
1.2	Rumusan Masalah Penelitian	..... 10
1.3	Tujuan Penelitian	..... 11
1.4	Kontribusi Penelitian	..... 12
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	..... 14
2.1	Kajian Teori	..... 14
2.1.1	Organizational Citizenship Behavior (OCB)	..... 15
2.1.1.1	Pengertian Organizational Citizenship Behavior	..... 15
2.1.1.2	Manfaat Organizational Citizenship Behavior	..... 15
2.1.1.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi OCB	..... 20
2.1.1.4	Aspek dan Indikator OCB	..... 22
2.1.2	Lingkungan kerja	..... 23
2.1.2.1	Pengertian Lingkungan Kerja	..... 23
2.1.2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	..... 24
2.1.2.3	Indikator Lingkungan Kerja	..... 27
2.1.3	Budaya Organisasi	..... 28

2.1.3.1	Pengertian Budaya Organisasi .....	28
2.1.3.2	Fungsi Budaya Organisasi .....	30
2.1.3.3	Karakteristik Budaya Organisasi .....	31
2.1.3.4	Indikator Budaya Organisasi .....	32
2.1.4	Jenjang Karier .....	32
2.1.4.1	Pengertian Jenjang Karier .....	32
2.1.4.2	Tujuan Pengembangan Jenjang Karier .....	33
2.1.4.3	Faktor-Faktor dan indikator Jenjang Karier .....	34
2.1.5	Perceived Organization Support (POS).....	32
2.1.5.1	Pengertian Perceived Organizational Support .....	32
2.1.5.2	Manfaat Perceived Organizational Support.....	33
2.1.5.3	Indikator Perceived Organizational Support .....	34
2.2	Penelitian Terdahulu .....	39
2.3	Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Pemikiran .....	44
2.3.1	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap OCB .....	44
2.3.2	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap OCB.....	45
2.3.3	Pengaruh Jenjang Karier terhadap OCB.....	46
2.3.4	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap POS.....	47
2.3.5	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap POS.....	47
2.3.6	Pengaruh Jenjang Karier terhadap POS.....	48
2.3.7	Pengaruh POS terhadap OCB.....	49
2.3.8	Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap OCB melalui POS.....	50
2.3.9	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap OCB melalui POS.....	51
2.3.10	Pengaruh Jenjang Karier terhadap OCB melalui POS.....	52
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>55</b>
3.1.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	55
3.2	Desain Penelitian .....	55
3.3.	Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	56
3.3.1	Variabel bebas (Independent Variable) .....	56
3.3.2	Variabel Tidak Bebas (Dependent Variable).....	57
3.3.3	Variabel Intervening (Mediasi).....	57

3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	60
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.6	Metode Analisis Data .....	62
	3.6.1 Metode Deskriptif.....	63
	3.6.2 Evaluasi Model dalam <i>SmartPLS</i> .....	63
	3.6.2.1 Model Pengukuran ( <i>outer model</i> ).....	63
	3.6.2.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	66
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>67</b>
4.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	67
	4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	67
	4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha .....	68
	4.1.3 Sumber Daya .....	70
	4.1.4 Tantangan Bisnis .....	70
	4.1.5 Proses Bisnis .....	71
4.2	Deskripsi Data Penelitian .....	76
	4.2.1 Karakteristik Responden.....	76
4.3	Analisis Data Model PLS .....	80
	4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	80
	4.3.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	91
	4.3.2.1 Uji Model <i>Goodness of Fit</i> .....	91
	4.3.2.2 Uji Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ) .....	92
	4.3.2.3 Uji Predictive Relevance ( <i>Q2</i> ).....	93
	4.3.2.4 Path Coefficient .....	94
	4.3.2.5 Uji hipotesis .....	96
4.4	Intepretasi Hasil .....	97
4.5	Pembahasan Hasil.....	100
	4.5.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap OCB.....	101
	4.5.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap OCB.....	103
	4.5.3 Pengaruh Jenjang Karier Terhadap OCB .....	104
	4.5.4 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap POS.....	105

4.5.5 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap POS.....	106
4.5.6 Pengaruh Jenjang Karier terhadap POS.....	108
4.5.7 Pengaruh POS terhadap OCB.....	108
4.5.8 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap OCB melalui POS ...	110
4.5.9 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap OCB melalui POS ..	111
4.5.10 Pengaruh Jenjang Karier Terhadap OCB melalui POS .....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran .....	120
5.2.1 Bank BUMN.....	111
5.2.2 Penelitian Selanjutnya.....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	123
<b>LAMPIRAN</b> .....	131



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Pra Survey .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3.1 Uraian Operasionalisasi Variabel dan Indikator .....	58
Tabel 3.2 Rangkuman Ketentuan Uji Validitas .....	65
Tabel 3.3 Rangkuman Ketentuan Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....	76
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Konvergen .....	81
Tabel 4.3 Uji Validitas Konvergen Setelah dieliminasi .....	83
Tabel 4.4 Uji Validitas Diskriminan .....	86
Tabel 4.5 Cross Loading .....	89
Tabel 4.6 Fornell-Larcker Criterion .....	88
Tabel 4.7 HTMT .....	88
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas .....	89
Tabel 4.9 Uji <i>Goodness of Fit</i> SRMR .....	91
Tabel 4.10 Uji Determinasi (Adjusted R-Square) .....	92
Tabel 4.11 Uji <i>Predictive Relevance</i> .....	91
Tabel 4.12 Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	95
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis .....	97

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Core Values</i> Budaya Kerja sebelum AKHLAK BUMN .....	3
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran .....	53
Gambar 4.1 Hasil <i>Output Outer Model Loading Factor</i> .....	80
Gambar 4.2 Hasil <i>Outer Model Loading Factor</i> setelah Eliminasi .....	83
Gambar 4.3 Hasil Uji Validitas dengan AVE .....	87
Gambar 4.4 Hasil Uji Reliabilitas dengan Cronbach Alpha .....	90
Gambar 4.5 Hasil <i>Path Coeffiecent</i> dengan <i>Bootstrapping</i> .....	94
Gambar 4.6 Hasil uji T dengan <i>Bootstrapping</i> .....	96
Gambar 4.7 Hasil Signifikansi Uji hipotesis Mediasi .....	100



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	131
Lampiran 2 Input Data Kuesioner .....	136
Lampiran 3 Karakteristik Responden .....	144
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	146
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	152
Lampiran 6 Uji Model Fit, Determinasi Dan Prediktif Relevan .....	153
Lampiran 7 <i>Path Coeffiecient</i> .....	154
Lampiran 8 Uji Hipotesis .....	156
Lampiran 9 Hasil Cek Turnitin .....	158
Lampiran 10 <i>Curriculum Vitae</i> .....	158

