



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH *LEADER MEMBER EXCHANGE* DAN  
*PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* YANG  
DIMEDIASI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI KANTOR  
PUSAT BPJS KESEHATAN**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Aditya Ramadhan**

**55121120127**

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



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH *LEADER MEMBER EXCHANGE* DAN  
*PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* YANG  
DIMEDIASI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI KANTOR  
PUSAT BPJS KESEHATAN**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Aditya Ramadhan**

**55121120127**

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

**TAHUN**

**2024**

## ***ABSTRACT***

The purpose of the research is to analyze leader-member exchange and perceived organizational support for organizational citizenship behavior mediated by employee engagement at the BPJS Health Center Office. The data collected is the data of the BPJS Health Officer at the headquarters. The method uses a Slovenian formula with a 5% tolerance for 258 samples; the sampling taken represents the entire permanent staff who are at the headquarters. Data analysis method using Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). The research results found that Leader Member Exchange had a significant positive effect on Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior. Perceived Organizational Support has a significant positive effect on Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior. Leader Member Exchange and Perceived Organizational Support also have a significant effect on Organizational Citizenship Behavior through Employee Engagement as a Mediating Variable.

Keyword: Leader Member Exchange, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, and Employee Engagement.



## ABSTRAK

Tujuan penelitian bertujuan untuk menganalisis, *Leader Member Exchange* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dimediasi *Employee Engagement* di Kantor Pusat BPJS Kesehatan. Data yang diambil merupakan data pegawai BPJS Kesehatan kantor pusat. Metode menggunakan rumus slovin dengan toleransi 5% menjadi 258 sampel, sampling yang diambil merupakan seluruh pegawai tetap yang berada di Kantor Pusat. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). hasil penelitian menemukan bahwa *Leader Member Exchange* berpengaruh signifikan positif terhadap *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior*. *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan positif terhadap *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior*. *Leader Member Exchange* dan *Perceived Organizational Support* juga berpengaruh signifikan pada *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Employee Engagement* sebagai Variabel Mediasi.

Kata Kunci: *Leader Member Exchange*, *Perceived Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behavior*, dan *Employee Engagement*.



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Leader Member Exchange* dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dimediasi *Employee Engagement* di Kantor Pusat BPJS Kesehatan

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Aditya Ramadhan

NIM : 55121120127

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 24 Februari 2024

Mengesahkan  
Pembimbing,

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

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Ketua  
Program Studi Magister Manajemen



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

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Proposal Tesis ini:

Judul : Pengaruh *Leader Member Exchange* dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dimediasi *Employee Engagement* di Kantor Pusat BPJS Kesehatan

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Aditya Ramadhan

NIM : 55121120127

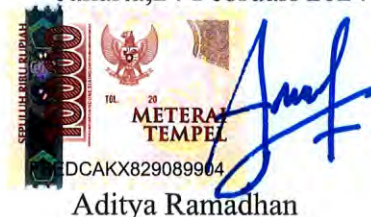
Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 24 Februari 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajem Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 24 Februari 2024

  
DCAKX829089904  
Aditya Ramadhan



## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Aditya Ramadhan  
Nim : 55121120127  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

*“Pengaruh Leader Member Exchange dan Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior yang dimediasi Employee Engagement di Kantor Pusat BPJS Kesehatan”*,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 25/01/2024, didapatkan nilai persentase sebesar 29 %.

Jakarta, 25 Januari 2024

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
Arte Pangudi, A.Md

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “Pengaruh *Leader Member Exchange* dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dimediasi *Employee Engagement* di Kantor Pusat BPJS Kesehatan”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Prof. Dr. Setyo Riyanto, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andy 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, ST., MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen dan dosen penguji akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
4. Dr. Kasmir, SE., MM, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Pegawai Kantor Pusat BPJS Kesehatan, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman.



Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	10
1.3    Tujuan Penelitian .....	11
1.4    Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	13
2.1    Kajian Teori .....	13
2.1.1 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	13

2.1.2	<i>Leader Member Exchange (LMX)</i> .....	19
2.1.3	<i>Perceived Organizational Support (POS)</i> .....	21
2.1.4	<i>Employee Engagement</i> .....	23
2.2	Penelitian Terdahulu .....	24
2.3	Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Berfikir .....	39
2.3.1	Pengaruh <i>Leader Member Exchange (LMX)</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	39
2.3.2	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support (POS)</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	40
2.3.3	Pengaruh <i>Leader Member Exchange (LMX)</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	41
2.3.4	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support (POS)</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	42
2.3.5	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	44
2.3.6	Pengaruh <i>Leader Member Exchange (LMX)</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> yang di mediasi <i>Employee Engagement</i> .....	45
2.3.7	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support (POS)</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> yang di mediasi <i>Employee Engagement</i> .....	46

BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1    Desain Penelitian.....	49
3.2    Definisi dan Operasional Variabel.....	49
3.2.1    Definisi Naratif.....	50
3.2.2    Operasionalisasi Variabel.....	52
3.3    Populasi dan Sampel .....	54
3.4    Metode Pengumpulan data.....	56
3.4.1    Kuisoner .....	56
3.4.2    Data Sekunder .....	57
3.5    Metode Analisis Data.....	57
3.5.1    Metode Deskriptif .....	57
3.5.2    Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	58
3.5.3    Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	59
3.5.3.1    Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	59
3.5.3.2    Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ).....	61
3.5.3.3    Uji Hipotesis .....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	64
4.1    Deskripsi Perusahaan .....	64
4.1.1    Sejarah Organisasi/Perusahaan .....	64
4.1.2    Lingkup Bidang Usaha.....	66

4.1.3	Sumber Daya.....	66
4.1.4	Tantangan Bisnis BPJS Kesehatan.....	67
4.1.5	Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis BPJS Kesehatan.....	68
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	69
4.2.1	Deskripsi Responden.....	69
4.2.2	Statistik Deskriptif Responden.....	69
4.2.2.1	Statistik Deskriptif Responden.....	69
4.2.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	70
4.2.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
4.2.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	71
4.2.3	Hasil Analisis Data Penelitian.....	71
4.2.3.1	Evaluasi <i>Measurement Outer Model</i> .....	72
4.2.3.2	Uji Validitas .....	72
4.2.3.3	Hasil Pengujian <i>Convegent Validity</i> .....	73
4.2.3.4	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> .....	75
4.2.3.5	Uji Reliabilitas .....	77
4.2.3.6	Hasil Uji Model Struktural (Inner Model) .....	78
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	83
4.3.1	Pengaruh antara <i>Leader Member Exchange</i> dan <i>Employee Engagement</i> .....	83

4.3.2	Pengaruh antara <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Employee Engagement</i> .....	84
4.3.3	Pengaruh antara <i>Leader Member Exchange</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	85
4.3.4	Pengaruh antara <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	86
4.3.5	Pengaruh antara <i>Employee Engagement</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	87
4.3.6	Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui <i>Employee Engagement</i> Sebagai Variabel Mediasi	88
4.3.7	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui <i>Employee Engagement</i> Sebagai Variabel Mediasi .....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1	Kesimpulan .....	91
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	92
5.3	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA .....		96
LAMPIRAN.....		101



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Absen Pegawai Januari -Juni 2023 .....	4
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survey Variabel OCB.....	4
Tabel 1. 3 Hasil Pra Survey Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku OCB....	6
Tabel 1. 4 Hasil Pra Survey Variabel <i>Leader Member Exchange</i> .....	6
Tabel 1. 5 Hasil Pra Survey Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> .....	8
Tabel 1. 6 Hasil Pra Survey Variabel <i>Employee Engangement</i> .....	9
Tabel 1. 7 <i>Research Gap</i> .....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	52
Tabel 3. 2 Instrumen Skala <i>Likert</i> untuk Pengukuran Jawaban Responden .....	57
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4. 2 Persebaran Responden Berdasarkan Usia .....	70
Tabel 4. 3 Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Tabel 4. 4 Persebaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	71
Tabel 4. 5 Hasil Pengukuran <i>Outer Loading</i> .....	73
Tabel 4. 6 <i>Average Variance Extracted</i> .....	75
Tabel 4. 7 Cross loading.....	75
Tabel 4. 8 <i>Fornell-Larcker Creterion</i> .....	76
Tabel 4. 9 <i>Heterotrait-Monotrait ratio of correlations (HTMT)</i> .....	77
Tabel 4. 10 <i>Construct Relibility</i> .....	78
Tabel 4. 11 <i>R-Square</i> .....	78

Tabel 4. 12 <i>Q-Square</i> .....	79
Tabel 4. 13 Tabel <i>Fit Summary</i> .....	80
Tabel 4. 14 <i>Path Coefficient (Direct Effect)</i> dan <i>Specific Indirect Effect</i> .....	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis .....	83



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB (2023).....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	48
Gambar 3. 1 Model Analisis Penelitian.....	63
Gambar 4. 1 Model nilai antar variabel dan indikator.....	73
Gambar 4. 2 <i>Bootstrapping model path</i> .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian/Pengumpulan Data.....	102
Lampiran 2. Nota Dinas Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 4. Data Tabulasi.....	108
Lampiran 5. Hasil Olah Data SmartPLS 3.2.9.....	121
Lampiran 6. Hasil Cek <i>Turnitin</i> .....	127
Lampiran 7. Riwayat Hidup.....	134

