



**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN  
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN  
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI KARYAWAN  
PT BAHANA SEKURITAS**

**SKRIPSI**

**MUHAMAD ASHRAF ZAQI 1810111227**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**



**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN  
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN  
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI KARYAWAN  
PT BAHANA SEKURITAS**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**

**MUHAMAD ASHRAF ZAQI 1810111227**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhamad Ashraf Zaqi

NIM : 1810111227

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan persyaratan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 23 Juni 2022



Muhamad Ashraf Zaqi

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Ashraf Zaqi  
NIM : 1810111227  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi Karyawan PT Bahana Sekuritas**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 23 Juni 2022

Yang menyertakan, materai



Muhamad Ashraf Zaqi

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN  
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN  
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI KARYAWAN  
PT BAHANA SEKURITAS**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**MUHAMAD ASHRAF ZAQI      1810111227**

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal 29 Juni 2022  
dan telah dinyatakan memenuhi syarat yang diterima



**Zackharia Rialmi, S.IP., MM., CHRP**  
Ketua Penguji



**Renny Husniati, SE., MM., CHRP**  
Penguji I



**Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos., MM**  
Penguji II (Pembimbing)



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS**  
Dekan



**Siti Hidayati, SE., MM**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 18 Juli 2022



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Rabu , tanggal 29 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Muhamad Ashraf Zaqi

No.Pokok Mahasiswa : 1810111227

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Pengaruh Perceived Organizational Support dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi**  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus \**)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Zackharia Rialmi, SIP, MM.,CHRP	Ketua	1. ....
2	Renny Husniati, SE, MM.,CHRP	Anggota I	2. ....
3	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.	Anggota II **)	3. ....

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu


\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 29 Juni 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

  
Siti Hidayati, SE, MM.

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya serta kekuatan dan kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi Karyawan PT Bahana Sekuritas” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini dibuat sebagai syarat dalam menyelesaikan studi program S1 yang telah ditetapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis sampaikan terima kasih kepada Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta, Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta, dan Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I.,MM.,CRA.,CRP selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan dalam proses pembuatan skripsi, serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak bantuan bagi penulis. Terima kasih sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada orang tua terkasih, Bapak Iskandar dan Ibu Ernayenti yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat pada penulis. Terima kasih juga kepada Fariz, Ghivari, Humam, Banan, Hazza, Seno, Aulia, Dafa, Raka, dan Desmon yang memberikan dukungan moral bagi penulis, serta Mas Handi dan Mba Dini yang telah membantu saya dalam urusan permohonan obyek penelitian. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih pada diri sendiri karena sudah menerjang segala kendala yang datang. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka penulis memohon maaf bila terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 23 Juni 2022



Muhamad Ashraf Zaqi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b>	<b>six</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xvii</b>

<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	7
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	8

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>9</b>
II.1 Landasan Teori .....	9
II.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
II.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9
II.1.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	9
II.1.2 Organizational Citizenship Behavior	11
II.1.2.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior	11
II.1.2.2 Manfaat Organizational Citizenship Behavior	11
II.1.2.3 Faktor-faktor Organizational Citizenship Behavior	13
II.1.2.4 Dimensi Organizational Citizenship Behavior	13



II.1.3	Perceived Organizational Support	14
II.1.3.1	Pengertian Perceived Organizational Support	14
II.1.3.2	Faktor-Faktor Perceived Organizational Support	15
II.1.3.3	Indikator Perceived Organizational Support	16
II.1.4	Budaya Organisasi	16
II.1.4.1	Pengertian Budaya Organisasi	16
II.1.4.2	Karakteristik Budaya Organisasi	17
II.1.4.3	Indikator Budaya Organisasi	18
II.1.5	Komitmen Organisasi	19
II.1.5.1	Pengertian Komitmen Organisasi	19
II.1.5.2	Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi	20
II.1.5.3	Dimensi Komitmen Organisasi	20
II.2	Hasil Penelitian Sebelumnya .....	21
II.3	Model Penelitian.....	29
II.3.1	Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior	30
II.3.2	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	30
II.3.3	Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	30
II.3.4	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap Komitmen Organisasi	31
II.3.5	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi	31
II.4	Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		<b>32</b>
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	32
III.1.1	Definisi Operasional	32
III.1.2	Pengukuran Variabel	32
III.2	Populasi dan Sampel .....	36
III.2.1	Populasi	36
III.2.2	Sampel	36
III.3	Teknik Pengumpulan Data .....	36
III.3.1	Jenis Data	37
III.3.2	Sumber Data	37

III.3.3	Pengumpulan Data	37
III.4	Teknik Analisis Data .....	38
III.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	40
III.4.2	Analisis Statistik Inferensial	41
III.4.3	Uji <i>Measurement Model</i> (Outer Model)	42
III.4.4	Uji <i>Structural Model</i> (Inner Model)	43
III.4.5	Uji Hipotesis	44
<b>    BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>46</b>
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	46
IV.2	Deskripsi Data Penelitian.....	47
IV.2.1	Karakteristik Responden	47
IV.2.2	Analisis Data Deskriptif	50
IV.2.2.1	Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	51
IV.2.2.2	Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	54
IV.2.2.3	Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Budaya Organisasi	57
IV.2.2.4	Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Komitmen Organisasi	60
IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis .....	62
IV.3.1	Uji <i>Measurement Model</i> (Outer Model)	62
IV.3.1.1	Uji Validitas	63
IV.3.1.2	Uji Reliabilitas	67
IV.3.2	Uji <i>Structural Model</i> (Inner Model)	68
IV.3.2.1	Uji Koefisien Determinan ( <i>R-Square</i> )	68
IV.3.2.2	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	69
IV.3.3	Uji Hipotesis	69
IV.3.3.1	Uji Signifikan Parsial (Uji T)	70
IV.4	Pembahasan .....	73
IV.4.1	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	73
IV.4.2	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	75

IV.4.3	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap Komitmen Organisasi	76
IV.4.4	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi	78
IV.4.5	Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	79
IV.4.6	Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)	80
IV.5	Keterbatasan Penelitian .....	82
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		<b>83</b>
V.1	Simpulan.....	83
V.2	Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>86</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pra Survei Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan	3
Tabel 2. Hasil Pra Survei <i>Perceived Organizational Support</i> pada Karyawan	4
Tabel 3. Hasil Pra Survei Budaya Organisasi pada Karyawan	5
Tabel 4. Hasil Pra Survei Komitmen Organisasi pada Karyawan	5
Tabel 5. Matriks Penelitian Terdahulu terkait Organizational Citizenship Behavior	25
Tabel 6. Pengukuran Variabel Organizational Citizenship Behavior	33
Tabel 7. Pengukuran Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	33
Tabel 8. Pengukuran Variabel Budaya Organisasi	34
Tabel 9. Pengukuran Variabel Komitmen Organisasi	34
Tabel 10. Skala Likert	35
Tabel 11. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	35
Tabel 12. Peringkat Jawaban Kuesioner	40
Tabel 13. Interpretasi Nilai Indeks Responden	41
Tabel 14. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 15. Data Responden Berdasarkan Asal Divisi	48
Tabel 16. Data Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 17. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Altruisme	51
Tabel 18. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Kesopanan	51
Tabel 19. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Sportif	52
Tabel 20. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Moral Kemasyarakatan	53
Tabel 21. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Kehati-hatian	53
Tabel 22. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Kesejahteraan Karyawan	54
Tabel 23. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Dukungan Atasan	55
Tabel 24. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Penghargaan	55

Tabel 25. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Kondisi Kerja	56
Tabel 26. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Pelaksanaan Norma	57
Tabel 27. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Pelaksanaan Nilai-Nilai	57
Tabel 28. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Kepercayaan	58
Tabel 29. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Pelaksanaan Kode Etik	59
Tabel 30. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Pelaksanaan Seremoni	59
Tabel 31. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Sejarah Organisasi	60
Tabel 32. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Komitmen Afektif	60
Tabel 33. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Komitmen Keberlangsungan	61
Tabel 34. Analisis Indeks Jawaban Responden Indikator Komitmen Normatif	62
Tabel 35. Hasil Nilai Loading Factor	64
Tabel 36. Hasil Nilai Cross Loading	65
Tabel 37. Hasil Average Variated Extracted (AVE)	67
Tabel 38. Hasil Composite Reliability	67
Tabel 39. Hasil Croncbach's Alpha	68
Tabel 40. Hasil R-Square	68
Tabel 41. Hasil Q-Square	69
Tabel 42. Hasil Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficient)	70
Tabel 43. Hasil Uji T-Statistik	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Pertumbuhan Investor Pasar di Indonesia	2
Gambar 2. Kerangka Model Penelitian	29
Gambar 3. Struktur Organisasi PT Bahana Sekuritas	47
Gambar 4. Diagram Jalur	63
Gambar 5. Inner Model	73

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	94
Lampiran 2	98
Lampiran 3	107
Lampiran 4	108
Lampiran 5	116