



**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN
EFIKASI DIRI TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN
ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PERUSAHAAN
INDUSTRI *E-WALLET* DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

NADIRA AULIA 1910111111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1 PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2022



**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN
EFIKASI DIRI TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN
ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PERUSAHAAN
INDUSTRI *E-WALLET* DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

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

NADIRA AULIA 1910111111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1 PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nadira Aulia

NIM : 1910111111

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

Jakarta, 30 November 2022

Yang Menyatakan,



Nadira Aulia

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nadira Aulia
NIM : 1910111111
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Efikasi Diri terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Perusahaan Industri *E-Wallet* di Jakarta Selatan

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: 30 November 2022
Yang menyertakan, materai



Nadira Aulia

PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN
EFIKASI DIRI TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN
ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PERUSAHAAN
INDUSTRI *E-WALLET* DI JAKARTA SELATAN

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NADIRA AULIA 1910111111

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 21 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP

Ketua Penguji

Dr. Ns. Suryani Maryam, S.Kep.MM

Penguji 1

Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M.

Penguji II (Pembimbing)

Dr. Dianwicaksh Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Siti Hidavati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di: Jakarta
Pada Tanggal : 21 Desember 2022

The Influence of Perceived Organizational Support and Self-Efficacy on Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction as Mediation Variable in E-Wallet Industry Company's Employees

By Nadira Aulia

Abstract

This research's purpose is to determine and prove the influence of perceived organizational support and self-efficacy toward organizational citizenship behavior mediated by job satisfaction. This research analyze 354 employees of e-wallet industry companies in South Jakarta. The SEM based PLS is chosen as data analysis technique in this study. The results of this study shows that (1) perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, (2) self-efficacy has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, (3) perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior mediated by job satisfaction, (4) self-efficacy has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior mediated by job satisfaction, (5) job satisfaction has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior.

Keywords: *Perceived Organizational Support, Self-Efficacy, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction*

**Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Efikasi Diri
terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Kepuasan
Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Perusahaan
Industri *E-Wallet* di Jakarta Selatan**

Oleh Nadira Aulia

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi dan efikasi diri terhadap perilaku kewargaan organisasi yang dimediasi kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan 354 karyawan perusahaan industri e-wallet di Jakarta Selatan sebagai sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM berbasis PLS. Hasil penelitian menunjukkan (1) persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, (2) efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, (3) persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi yang dimediasi kepuasan kerja, (4) efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi yang dimediasi kepuasan kerja, (5) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Kata Kunci: Persepsi Dukungan Organisasi, Efikasi Diri, Perilaku Kewargaan Organisasi, Efikasi Diri

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Rabu , tanggal 21 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Nadira Aulia

No.Pokok Mahasiswa : 1910111111

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Efikasi Diri terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Perusahaan Industri E-Wallet di Jakarta Selatan Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus**)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd.,CHCP	Ketua	1.
2	Ns. Suryani Maryam, S.Kep MM	Anggota I	2.
3	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Desember 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Efikasi Diri terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Perusahaan Industri *E-Wallet* di Jakarta Selatan”** Penulis menyadari dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan kelemahan, sehingga penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Namun berkat arahan, motivasi dan dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan segala bentuk tantangan dan hambatan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.SOS.I, MM., CRA., CRP., CMA selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dalam pengerjaan skripsi. Kedua orang tua tercinta Papa Yani dan Ibu Yani serta Kak Ninis, Kak Syifa, dan Abang Abduh yang telah memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis. Teman-teman Program Studi S1 Manajemen terutama untuk Annisa, Fadhilah, Nahda, Aliyah, Tiara, Aminah, Andi, Aldi, Nizam, dan Raihan yang telah menjadi teman seperjuangan selama ini, dan partner penulis dikala susah dan senang yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang kepada penulis yaitu Soeltan Adjie Opa. Selanjutnya, karena keterbatasan sehingga tidak semua pihak dapat disebutkan namanya, penulis mengucapkan terima kasih dengan penuh hormat. Penulis berharap segala bantuan, kebaikan dan keikhlasan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi ibadah di sisi Allah SWT bagi pihak yang telah membantu. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai bahan masukan dan informasi bagi yang membaca.

Jakarta, 21 Desember 2022

Nadira Aulia

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
PENGESAHAN.....	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak.....	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	14
2.1.2 Perilaku Kewargaan Organisasi.....	15
2.1.3 Persepsi Dukungan Organisasi	18
2.1.4 Efikasi Diri	20
2.1.5 Kepuasan Kerja.....	22
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	24
2.3 Model Penelitian.....	29
2.3.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.....	30
2.3.2 Pengaruh Efikasi Diri terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	30

2.3.3 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi yang dimediasi Kepuasan Kerja.....	31
2.3.4 Pengaruh Efikasi Diri terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi yang dimediasi Kepuasan Kerja.....	31
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku kewargaan organisasi	32
2.4 Hipotesis	32
BAB III.....	34
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.1.1 Defisini Operasional.....	34
3.1.2 Pengukuran Variabel	36
3. 2 Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3.1 Jenis Data.....	43
3.3.2 Sumber Data	43
3.3.3 Pengumpulan Data	44
3.4 Teknik Analisis Data	44
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	46
3.4.2 Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	48
3.4.3 Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	49
3.4.4 Uji Hipotesis	51
BAB IV	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1 Karakteristik Responden	54
4.2.2 Analisis Data Deskriptif	57

4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	73
4.3.1 Uji <i>Measurement Model</i> (Outer Model)	73
4.3.2 Uji <i>Structural Model</i> (Inner Model)	79
4.4 Pembahasan.....	86
4.4.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.....	86
4.4.2 Pengaruh Efikasi Diri terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	88
4.4.3 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi yang dimediasi Kepuasan Kerja.....	89
4.4.4 Pengaruh Efikasi Diri terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi yang dimediasi Kepuasan Kerja.....	90
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	91
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	92
BAB V.....	94
5.2 Simpulan	94
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
RIWAYAT HIDUP.....	105
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Survei Awal terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Karyawan.....	5
Tabel 2. Survei Awal terhadap Persepsi Dukungan Organisasi Karyawan	7
Tabel 3. Survei Awal terhadap Efikasi Diri Karyawan	8
Tabel 4. Survei Awal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	9
Tabel 5. Matriks Hasil Penelitian Sebelumnya	28
Tabel 6. Tabel Operasional Variabel	35
Tabel 7. Pengukuran Variabel Perilaku Kewargaan Organisasi	37
Tabel 8. Pengukuran Variabel Persepsi Dukungan Organisasi	37
Tabel 9. Pengukuran Variabel Efikasi Diri	38
Tabel 10. Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja.....	39
Tabel 11. Skala <i>Likert</i>	40
Tabel 12. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 13. Peringkat Jawaban Kuesioner	46
Tabel 14. Interpretasi Nilai Indeks Responden	47
Tabel 15. Jumlah Responden Kuesioner Penelitian	54
Tabel 16. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 17. Data Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 18. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 19. Data Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan Saat Ini.....	56
Tabel 20. Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	57
Tabel 21. Analisis Indeks Jawaban Responden tentang Indikator <i>Altruism</i>	58
Tabel 22. Analisis Indeks Jawaban Responden tentang Indikator <i>Conscientiousness</i>	59
Tabel 23. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator <i>Sportsmanship</i>	60
Tabel 24. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator <i>Courtesy</i>	61
Tabel 25. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator <i>Civic Virtue</i>	62
Tabel 26. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator Penghargaan	63
Tabel 27. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator Kepedulian	64
Tabel 28. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator Kesejahteraan	65
Tabel 29. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Level</i>	66

Tabel 30. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator <i>Generality</i>	67
Tabel 31. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator <i>Strength</i>	67
Tabel 32. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator Pekerjaan.....	68
Tabel 33. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator Gaji atau Upah.....	70
Tabel 34. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator Kesempatan Promosi	70
Tabel 35. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator Supervisi	71
Tabel 36. Analisis Indeks Jawaban Responden terkait Indikator Rekan Kerja.....	72
Tabel 37. Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	75
Tabel 38. Hasil Nilai <i>Cross Loadings</i>	76
Tabel 39. Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	77
Tabel 40. Hasil <i>Composite Reliability</i>	78
Tabel 41. Hasil <i>Cronbach Alpha</i>	79
Tabel 42. Hasil <i>R-Square</i>	80
Tabel 43. Hasil <i>Q-Square</i>	81
Tabel 44. Hasil Uji T-Statistik.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peningkatan Penggunaan <i>E-Wallet</i>	2
Gambar 2. Tingkat Penggunaan <i>E-Wallet</i>	2
Gambar 3. Kerangka Model Penelitian.....	32
Gambar 4. <i>Path Diagram</i>	74
Gambar 5. <i>Inner Model</i>	86