

TESIS

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
(POS) TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Pegawai PNS Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan)

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



Oleh :

**MAYMUNAH ANDRAYNI
2120318320027**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

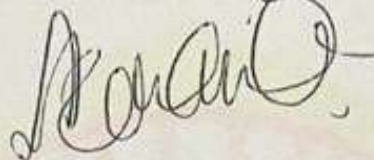
LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL TESIS : PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
(POS) TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. (Studi Pada Pegawai PNS
Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan)**

NAMA : MAYMUNAH ANDRAYNI

NIM : 2120318320027

Pembimbing,



Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D
NIP. 197009132005012003

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis ULM



Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs., M.Si
NIP. 196002081987031001

Tanggal Lulus : 15 Juni 2023

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS)
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Pegawai PNS Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan)

TESIS

Oleh

MAYMUNAH ANDRAYNI
NIM. 2120318320027

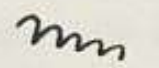
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada tanggal : 15 Juni 2023

Susunan Tim Penguji

Ketua,

Dr. Zakyadi Ariffin, Drs., M.Si

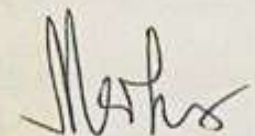
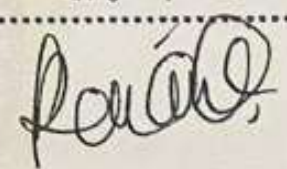
NIP. 196002081987031001


.....

Sekretaris,

Dr. Meiske Claudia, SE., M.M

NIP. 197210102003122002


.....


Pembimbing,

Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D

NIP. 197009132005012003

.....

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis ULM



Dr. Zakyadi Ariffin, Drs., M.Si

NIP. 196002081987031001

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah TESIS saya yang berjudul: Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai PNS Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan).

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah TESIS ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (M.M.) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Banjarmasin, 4 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Maymunah Andrayni

Maymunah Andrayni

NIM. 2120318320027

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmatnya dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai PNS Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan)” dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat (ULM).

Dalam penyusunan tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, secara moril maupun materil. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Zakhyadi Ariffin, M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
2. Ibu Laila Refiana Said, M.Si.,Ph.D selaku dosen pembimbing tesis yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi dan pengarahan kepada penulis.
3. Dosen penguji Bapak Dr. Zakhyadi Ariffin, M.Si dan Ibu Dr.Meiske Claudia, SE.,M.M atas masukannya.
4. Bapak Drs. H.Birhasani, M.Si selaku Kepala Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan yang telah memberikan izin untuk dapat melakukan penelitian di Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan.
5. Bapak Adhi Saputra, ST.M.T.I selaku Kasubag umum dan kepegawaian Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan yang telah membantu

mendapatkan informasi dan data guna menyelesaikan tesis ini. Tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada para Pegawai Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan, karena telah bersedia membantu proses penyelesaian tesis ini.

6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi MSDM yang telah memberikan bekal pengetahuan dan ketrampilan.
7. Ibu dan adikku atas perhatian, kasih sayang, semangat dan doa yang tak pernah putus dalam penyelesaian tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa selama proses penelitian sampai pada penyusunan tesis ini, banyak kesulitan dan hambatan yang dihadapi. Namun, penulis banyak belajar mengenai hal tersebut. Tidak hanya terkait dengan tema tesis, melainkan juga berbagai input dan nasihat dari berbagai pihak untuk pengembangan diri penulis, terutama terkait dengan *attitude* dan *soft skill*. Penulis juga menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis berharap agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Banjarmasin, 9 Juni 2023

Maymunah Andrayni

ABSTRACT

Maymunah Andrayni, *The Effect of Perceived Organizational Support (POS) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Job Satisfaction as a Mediation Variable (Study on Civil Servant Employees of the South Kalimantan Province Trade Service)*, Laila Refiana Said (Supervisor).

This study aims to analyze the effect of Perceived Organizational Support on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior and to analyze Job Satisfaction mediating Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior in PNS employees at the South Kalimantan Provincial Trade Service.

This research method uses a questionnaire with 40 PNS employees of the South Kalimantan Province Trade Office as a sample. Variable measurements used the Likert Scale technique with a weight scale from 1 to 5 and to test the level of significance using the Path Coefficient processed with the SmartPLS Program.

The results of the study concluded that there was an influence. Perceived Organizational Support (POS) on Job Satisfaction. Perceived Organizational Support (POS) has an effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in PNS Employees of the South Kalimantan Province Trade Service. Job Satisfaction has no effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in PNS Employees of the South Kalimantan Province Trade Service. Job satisfaction does not mediate the effect of Perceived Organizational Support (POS) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in PNS Employees of the South Kalimantan Province Trade Service.

Keywords: Perceived Organizational Support (POS), Organizational Citizenship Behavior (OCB), Job Satisfaction.

ABSTRAK

Maymunah Andrayni, Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai PNS Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan), Laila Refiana Said (Pembimbing).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* serta untuk menganalisis Kepuasan Kerja memediasi *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PNS Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan.

Metode penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 40 pegawai PNS Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan sebagai sampel. Pengukuran variabel menggunakan teknik Skala Likert dengan skala bobot dari 1 sampai 5 dan untuk menguji tingkat signifikansi menggunakan *path Coefisien* diolah dengan Program SmartPLS.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh. *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap Kepuasan Kerja. *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai PNS Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan. Kepuasan Kerja tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai PNS Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan. Kepuasan Kerja tidak memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai PNS Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan.

Kata Kunci : *Perceived Organizational Support* (POS), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kepuasan Kerja.

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	13
2.1.2 Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i>	16
2.1.3 Pengertian Kepuasan Kerja.....	18
2.2 Keterkaitan Antar Variabel.....	21
2.2.1 Keterkaitan <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) (X) dengan Kepuasan Kerja (M).....	21
2.2.2 Keterkaitan <i>Perceived Organizational Support</i> (X) dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	22
2.2.3 Keterkaitan Kepuasan Kerja (M) dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y).....	23
2.2.4 Keterkaitan Kepuasan Kerja (M) dengan <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) (X) dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y).....	23
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	31
3.1 Model Penelitian.....	31
3.2 Hipotesis.....	32
3.2.1 <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) terhadap Kepuasan Kerja ...	32
3.2.2 <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	32
3.2.3 Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	33
3.2.4 Kepuasan Kerja memediasi <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	34
BAB IV METODE PENELITIAN	35
4.1 Jenis Penelitian.....	35
4.2 Lokasi Penelitian.....	36
4.3 Unit Analisis.....	36
4.4 Populasi dan Sampel.....	36
4.5 Teknik Sampling.....	38
4.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	39
4.7 Metode pengumpulan data.....	42
4.8 Teknik Pengumpulan Data.....	43

4.9 Metode Analisis data.....	44
4.10 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	44
4.10.1 Measurement Model.....	45
4.10.2 Structural Model	47
BAB V HASIL DAN IMPLIKASI PENELITIAN	49
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
5.2 Karakteristik Responden Penelitian	52
5.3 Analisis Deskriptif Variabel	54
5.3.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	54
5.3.2 <i>Perceived Organizational Support</i>	55
5.3.3 Kepuasan Kerja	57
5.4 Hasil Uji Measurement Model (Outer Model).....	58
5.4.1 <i>Convergent Validity</i>	60
5.4.2 <i>Discriminant Validity</i>	61
5.4.3 <i>Construct Reliability</i>	63
5.4.4 <i>Unidimensionality</i>	64
5.5 Hasil Uji Structural Model (Inner Model).....	65
5.5.1 Mengukur Effect F-Square	66
5.5.2 Evaluasi Nilai R-Square	66
5.5.3 Model Fit	67
5.5.4 Uji Hipotesis	68
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
5.7 Implikasi Hasil penelitian	78
5.8 Keterbatasan Penelitian.....	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	82
6.1 Kesimpulan.....	82
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1. Hasil wawancara awal terhadap keluhan pegawai	2
2.1 Penelitian Terdahulu	25
4.1. Jumlah Pegawai	37
4.2. Instrumen <i>Organizational citizenship</i>	39
4.3. Instrumen <i>Perceived Organizational Support</i>	40
4.4. Instrumen Kepuasan Kerja	41
4.5. Kategori Variabel Penelitian pernyataan positif	42
4.6. Kategori Variabel Penelitian pernyataan negatif	42
5.1. Karakteristik Responden	52
5.2. Nilai Rata-rata Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	54
5.3. Nilai Rata-rata Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	55
5.4. Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan Kerja	57
5.3. Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	60
5.4 Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	61
5.5. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i>	62
5.6. Hasil Nilai <i>Construct Reliability</i>	63
5.7. Hasil Nilai <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	64
5.8 Hasil Nilai <i>Effect F-Square</i>	66
5.9 Hasil Nilai R-Square	67
5.10 Hasil Nilai Model Fit	68
5.11 Hasil <i>Path Coefficients</i> Hipotesis Pengaruh Langsung	69
5.12 Hasil <i>Path Coefficients</i> Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	69

DAFTAR GAMBAR

3.1 Model Penelitian	31
4.1 Model Uji Mediasi SmartPLS	48
5.1 Struktur Organisasi Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan.....	51
5.2 Diagram Hasil Kalkulasi Outer Model Pertama	58
5.3 Diagram Hasil Kalkulasi Outer Model Kedua.....	59
5.3 Diagram Hasil Kalkulasi Iner Model	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Karakteristik Responden	93
Lampiran II Tabulasi Data	95
Lampiran III Hasil Wawancara Awal Responden.....	99
Lampiran IV Hasil Output Smart PLS.....	210