

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN *EMPLOYEE*
ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada Karyawan Tetap BPJS Ketenagakerjaan se-DIY)

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR WITH EMPLOYEE
ENGAGEMENT AS INTERVENING VARIABLE***

(A Study on Permanent Employees of BPJS Ketenagakerjaan in DIY)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

Gita Pertiwi

20150410348

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Gita Pertiwi

Nomor Mahasiswa : 20150410348

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “*PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN EMPLOYEE ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Karyawan Tetap BPJS Ketenagakerjaan se-DIY)*” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata di dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 09 Februari 2019



Gita Pertiwi

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (urusan dunia), bersungguh-sungguh (dalam beribadah), dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap.”

(Qs. Al-Insyirah : 5-8)

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar. Keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha.”

(B.J. Habibie)

“Jangan ditunda-tunda. Mulai aja dulu”

(Gita Pertiwi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur alhamdulillah peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran selama perjuangan panjang dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktu yang ditentukan.

Dengan ungkapan bangga dan bahagia tugas akhir ini kupersembahkan sebagai:

“Tanda Baktiku Kepada Kedua Orang Tuaku”

Terimakasih kepada mama dan papa tercinta (Pratiwi Wulan Sari & Eddy Achmadi) yang selalu memberikan semangat, dukungan secara materi maupun non-materi, serta doa yang tiada henti kalian panjatkan kepada Allah SWT sehingga putrimu mendapat gelar Sarjana Ekonomi serta lulus dengan hasil yang tidak mengecewakan.

“Tanda Cintaku Kepada Kedua Saudaraku”

Terimakasih untuk kedua kakakku tersayang, yaitu mbak Nurul dan mbak Rista. Walaupun kalian berada jauh di kota orang bersama dengan keluarga kecilmu tercinta, kalian tak lupa selalu memberikan semangat, nasehat, serta doa untukku sehingga adekmu ini bisa menyelesaikan studinya dengan baik.

“Tanda Kasihku Kepada Sahabat-sahabatku”

Terimakasih untuk sahabat-sahabatku, yaitu Jeje, Amanda, Devika, Galuh, Aldi, Djurais, dan yang tak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu menyemangatiku, memberikan *support*, mengajarku, dll semoga pertemanan kita tidak hanya sampai disini saja tapi berlanjut hingga tua nanti. Terimakasih juga untuk teman seperjuangan anak-anak Bu Rini maupun Bu Isthah, terutama Alan yang selalu mengingatkan “ayo Git cepet diselesin, manfaatkan betul momen ini”.

Terimakasih juga untuk *partner* segalaku, Dani Midya Wahyudi yang selalu memberikan dukungan, rela nganter ke seluruh kantor cabang DIY demi nyebar kuesioner, *partner* begadang ngerjain revisi, belajar dll terimakasih atas segala pengorbananmu untukku selama ini. Tak lupa, terimakasih juga untuk teman-teman Manajemen UMY 2015 terimakasih atas pertemanan yang sudah terjalin selama ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Tetap BPJS Ketenagakerjaan se-DIY)” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan dapat memberi masukan bagi instansi maupun organisasi dalam mengelola sumber daya manusia agar terciptanya perilaku OCB pada karyawan nantinya berpengaruh pada keefektifan organisasi mencapai tujuan serta dapat memberi ide bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan maupun dukungan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kemudahan kepada peneliti selama proses penyelesaian skripsi.
2. Ibu Dra. Retno Widowati PA, M.Si Ph.D selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Rini Juni Astuti, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan masukan, *support* dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Mama dan Papa serta kedua kakakku yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Karyawan dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan se-DIY yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak, terkhususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Yogyakarta, 09 Februari 2019

Penulis,

Gita Pertiwi

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| MOTTO..... | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| INTISARI..... | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| A. Landasan Teori..... | 10 |
| 1. <i>Perceived Organizational Support (POS)</i> | 10 |
| 2. <i>Employee Engagement</i> | 21 |
| 3. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> | 29 |
| B. Kerangka Pemikiran dan Perumusan Hipotesis | 36 |
| C. Model Penelitian | 42 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 43 |
| A. Pendekatan atau Jenis Penelitian..... | 43 |

| | |
|---|------------|
| B. Objek dan Subjek Penelitian | 43 |
| C. Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 43 |
| D. Populasi dan Teknik Sampling..... | 44 |
| E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran..... | 44 |
| F. Uji Kualitas Instrumen dan Data..... | 47 |
| G. Analisis Statistik Deskriptif | 49 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 55 |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian | 55 |
| 1. Obyek Penelitian | 55 |
| 2. Visi dan Misi | 56 |
| B. Hasil Penyebaran Kuesioner | 57 |
| C. Karakteristik Responden | 58 |
| D. Analisis Statistik Deskriptif | 61 |
| E. Uji kualitas Instrumen dan Data..... | 66 |
| F. Uji Hipotesis..... | 76 |
| G. Pembahasan..... | 86 |
| BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN | 96 |
| A. Kesimpulan | 96 |
| B. Saran..... | 96 |
| C. Keterbatasan Penelitian..... | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 99 |
| LAMPIRAN | 103 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... | 46 |
| Tabel 4.1 Hasil Pengembalian Kuesioner | 57 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 58 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 59 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 60 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja (tahun)..... | 60 |
| Tabel 4.6 Interpretasi Kelas Interval..... | 62 |
| Tabel 4.7 Uji Statistik Deskriptif <i>Perceived Organizational Support</i> | 62 |
| Tabel 4.8 Uji Statistik Deskriptif <i>Employee Engagement</i> | 64 |
| Tabel 4.9 Uji Statistik Deskriptif <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 65 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas..... | 66 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas..... | 70 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Regresi Linier Sederhana..... | 71 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Regresi Linier Berganda | 71 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolineartias Regresi Linear Sederhana | 72 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolineartias Regresi Linier Berganda | 73 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Regresi Sederhana..... | 76 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Pengaruh Simultan (F test) Regresi Sederhana | 77 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji T test Regresi Sederhana | 78 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Regresi Berganda | 79 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Pengaruh Simultan (F test) Regresi Berganda..... | 80 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji T test Regresi Berganda..... | 81 |
| Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi Tahap 1 dan 2 | 83 |
| Tabel 4.23 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung | 84 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian | 42 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Regresi Linier Sederhana..... | 74 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Regresi Linier Berganda | 75 |
| Gambar 4.3 Diagram Jalur | 84 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 104 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Responden Penelitian | 112 |
| Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden Penelitian | 114 |
| Lampiran 4 Karakteristik Responden..... | 124 |
| Lampiran 5 Uji Statistik Deskriptif..... | 125 |
| Lampiran 6 Uji Validitas..... | 128 |
| Lampiran 7 Uji Reliabilitas | 162 |
| Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik | 163 |
| Lampiran 9 Regresi Linier Sederhana..... | 166 |
| Lampiran 10 Regresi Linier Berganda..... | 167 |
| Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian | 168 |
| Lampiran 12 Surat Keterangan Uji Turnitin | 169 |