

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
DAN *PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
MEDIASI *JOB SATISFACTION* DI PT SAMSUNG
ELECTRONICS INDONESIA
(Studi Kasus Departemen Produksi SMD)**

SKRIPSI



**OLEH :
OKTARIA LAILI NIKMAH
112011184**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
DAN *PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
MEDIASI *JOB SATISFACTION* DI PT SAMSUNG
ELECTRONICS INDONESIA
(Studi Kasus Departemen Produksi SMD)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana

SKRIPSI



OLEH :
OKTARIA LAILI NIKMAH
112011184

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

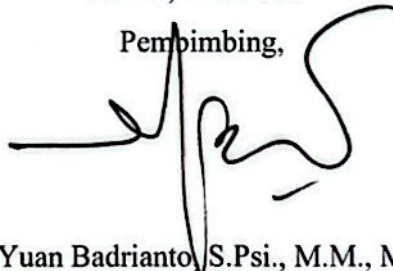
Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Oktaria Laili Nikmah
NIM : 112011184
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan
Psychological Empowerment Terhadap
Organizational Citizenship Behavior Dengan
Mediasi *Job satisfaction* Di PT Samsung Electronics
Indonesia (Studi Kasus Departemen Produksi SMD)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 7 Juli 2024

Pembimbing,



Dr. Yuan Badrianto, S.Psi., M.M., M.Pd.

0427018103

SKRIPSI

***PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN
PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN MEDIASI JOB SATISFACTION DI PT
SAMSUNG ELECTRONICS INDONESIA***

(Studi Kasus Departemen Produksi SMD)

Dipersiapkan dan disusun oleh :
Oktaria Laili Nikmah
112011184

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 27 bulan Juli, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

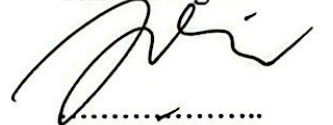
SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji

Dr. Pupung Purnamasari.,S.E.,M.M

NIDN : 0409037205

Tanda Tangan

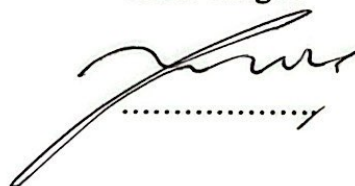


Anggota Penguji

Yohanes Herman Susilo.,S.kom.,M.M

NIDN : 0415088105

Tanda Tangan



Mengetahui,

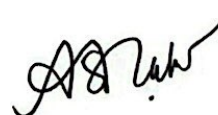
Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.

NIDN : 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti., S.E.,M.M

NIDN : 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Oktaria Laili Nikmah
NIM : 112011184
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 27 Juli 2024



Oktaria Laili Nikmah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Al-Baqarah : 286)

Karya ini saya persembahkan untuk :

- Ayahanda Ibrahim Fatahullah, Ibunda Lis Setyawati, Kakakku Aditya Syaiful irvan dan Dwi Putri Rahayu, keponakan saya tercinta Muhammad Khairi Rasyid yang selalu medoakan dan mendukung saya dalam melakukan hal positif
- Muhammad Agil Guruh Saputro, Rizka Laila, Sharmila, Tesalonika, Herlina Adyanti yang selalu memberikan dukungan dan mendengarkan keluh kesah saya.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “pengaruh *perceived organizational support* dan *psychological empowerment* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan mediasi *job satisfaction* di PT Samsung Electronics Indonesia (studi kasus departemen produksi smd)”. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa.

Penulis menyadari bahwa Skripsi dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Yuan Badrianto, S.psi., M.M., M.Pd. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
2. Tim Penguji Ibu Dr. Pupung Purnamasari, S.E., M.M. dan Bapak Yohanes Herman Susilo, S.Kom., M.M terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
3. Dr. Yunita Ramadhani Ratnaningsih DS, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Skripsi Mahasiswa.
4. Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
5. Hamzah Muhammad Mardiputera, SKM., M.M., D.B.A. sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Skripsi ini.
7. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhitung. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Aamiin...Yaa Rabbal 'alamiin.
8. Teman-teman angkatan 2020 Program Studi Manajemen Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi, saran, dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan
9. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga Skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 27 Juli 2024

Penulis,

Oktaria Laili Nikmah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Organizational citizenship behavior</i>	9
2.1.2 <i>Job satisfaction</i>	11
2.1.3 <i>Perceived Organizational Support</i>	16
2.1.4 <i>Psychological Empowerment</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	23
2.3 Hipotesis	27
2.4 Kerangka pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	33
3.1.1 Jenis Penelitian	33
3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.1.3 Desain Penelitian	33
3.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	39
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data	39
3.4.1 Jenis dan sumber Data	39
3.4.2 Teknik Pengambilan Data	39
3.5 Metode Analisis data	40
3.5.1. (<i>PLS-SEM</i>)	40
3.5.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41

3.5.3. Uji Hipotesis.....	43
3.5.4. Evaluasi Kecocokan dan Kebaikan <i>Model Good Of FIT</i>	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Analisis Data Penelitian	45
4.2. HASIL PENELITIAN	48
4.2.1. Pengujian Hipotesis	48
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.2.3. Uji Hipotesis.....	54
4.2.4. Evaluasi Kecocokan dan Kebaikan model Good Of FIT.....	55
4.3. PEMBAHASAN.....	56
BAB V PENUTUP	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Indikator OCB.....	3
Tabel 1. 2 Hasil pra survei	3
Tabel 3. 1 Waktu penelitian	33
Tabel 3. 2 Design penelitian.....	34
Tabel 3. 3 Indikator Penelitian	36
Tabel 3. 4 Skor kuesioner.....	40
Tabel 4. 1 outer loading	49
Tabel 4. 2 Corncabch's Alpha.....	50
Tabel 4. 3 Composite Reability.....	50
Tabel 4. 4 AVE	51
Tabel 4. 5 HTMT	51
Tabel 4. 6 Fornell Larcker.....	52
Tabel 4. 7 Cross Loading	52
Tabel 4. 8 Uji Hipotesis Langsung.....	54
Tabel 4. 9 Uji Hipotesis Tidak Langsung	55
Tabel 4. 10 F Square	55
Tabel 4. 11 R Square.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Data usia responden	45
Gambar 4. 2 Data Karakteristik Responden.....	46
Gambar 4. 3 Data Pendidikan Terakhir Responden.....	47
Gambar 4. 4 Data Masa Kerja Responden	47
Gambar 4. 5 Grafik Pengujian Hipotesis	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Mapping Jurnal	68
Lampiran 2 Instrumen Penelitian (Kuesioner).....	72
Lampiran 3 Data Hasil Jawaban Responden.....	79
Lampiran 4 hasil output smartpls 4.....	87
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	92
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	98

**THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND
PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT ON ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR WITH JOB SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE IN PT SAMSUNG ELECTRONICS
INDONESIA**

Oktaria Laili Nikmah ¹⁾
Yuan Badrianto ²⁾

ABSTRACT

To improve employee performance, the company must show its contribution by providing support from an organization that is able to empower employee competencies by providing motivation that employees are able to do their jobs well which will result in job satisfaction. This study aims to find data and information and analyze the influence of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Organizational Citizenship Behavior by mediating Job Satisfaction at PT Samsung Electronics Indonesia (SMD Production Department Case Study). This study uses a quantitative method, the sample in this study is the entire population of employees of the SMD production department as many as 85 people. Data collection techniques include observations, questionnaires, and interviews. This research uses Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS 4 program.

The results of the study can be explained that perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior and job satisfaction, psychological empowerment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior and job satisfaction, Job satisfaction can mediate psychological empowerment to organizational citizenship behavior. However, there were results that perceived organizational support for organizational citizenship behavior mediated by job satisfaction showed a negative and insignificant influence.

Key Words : Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job satisfaction.

1) Student

2) Supervisor

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN
PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN MEDIASI *JOB SATISFACTION* DI
PT SAMSUNG ELECTRONICS INDONESIA**

Oktaria Laili Nikmah ¹⁾
Yuan Badrianto ²⁾

ABSTRAK

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus menunjukkan kontribusinya dengan memberikan dukungan dari organisasi yang mampu memberdayakan kompetensi karyawan dengan memberikan motivasi bahwa karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik yang akan menghasilkan *job satisfaction*. Penelitian ini bertujuan untuk mencari data dan informasi serta menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Psychological Empowerment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan mediasi *Job satisfaction* pada PT Samsung Electronics Indonesia (Studi kasus Departemen Produksi SMD). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi karyawan departemen produksi SMD sebanyak 85 Orang. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program SmartPLS 4.

Hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan *job satisfaction*, *psychological empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan *job satisfaction*, *job satisfaction* dapat memediasi *psychological empowerment* terhadap *organizational citizenship behavior*. Namun terdapat hasil bahwa *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi *job satisfaction* menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan.

Kata Kunci : *Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, organizational Citizenship Behavior, Job satisfaction.*