

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI
ORGANIZATIONAL COMMITMENT PADA
PT SBC BERKAH BERSAMA**

SKRIPSI



Oleh :

JASMINE SALWA RAMADHANI
21012010136/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI
ORGANIZATIONAL COMMITMENT PADA
PT SBC BERKAH BERSAMA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

JASMINE SALWA RAMADHANI

21012010136/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI
ORGANIZATIONAL COMMITMENT PADA
PT SBC BERKAH BERSAMA**

Disusun Oleh

JASMINE SALWA RAMADHANI
21012010136/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 17 November 2025**

Pembimbing 1



Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M.
NIP. 198410132019032010

Pembimbing 2



Ayundha Evanthy, S.E., M.S.M.
NIP. 21219870301350

**Tim Penguji
Ketua**



Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si.
NIP. 196508141991032001

Anggota



Dr. Muhadjir Anwar, M.M., CFP
NIP. 196509071991031001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 1963042019910320001



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jasmine Salwa Ramadhani
NPM : 21012010136
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 November 2025

Yang Membuat Pernyataan



Jasmine Salwa Ramadhani
NPM. 21012010136

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui *Organizational Commitment* pada PT SBC Berkah Bersama**”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang harus dilalui. Namun demikian, berkat doa, bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Mama dan Papa tercinta. Terima kasih atas setiap dukungan dan doa yang tak pernah henti, kasih sayang yang tulus tanpa syarat, dan pelukan hangat yang selalu menenangkan di saat lelah melanda. Kalian adalah alasan terbesar penulis mampu bertahan dan terus melangkah hingga titik ini. Tanpa cinta dan pengorbanan Mama dan Papa, skripsi ini mungkin hanya menjadi angan yang belum tentu tercapai.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dr. Hesty Prima Rini, S.E, M.M. dan Ibu Ayundha Evanthy, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh dedikasi memberikan ilmu, saran, motivasi, serta meluangkan waktu dan perhatiannya dari awal proses bimbingan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pelayanan kepada penulis ketika menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
7. Ibu Diah Lestari, M.M. selaku *Manager* Sekretariat dan Sumber Daya Manusia (SSDM) PT SBC Berkah Bersama, serta Ibu Nur Laili selaku Mentor Perusahaan yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesediaannya untuk membantu serta membimbing penulis dalam proses pengumpulan data guna penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh karyawan *Front Office* PT SBC Berkah Bersama yang dengan penuh kesediaan telah membantu penulis dalam pengisian serta memberikan masukan dan saran selama proses penyusunan skripsi ini.

9. Kedua adik penulis, Nabila dan Shireen, serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan hiburan, dukungan, motivasi serta doa yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Teman-teman JERUKS, Andien, Susi, dan Lutfiani yang telah kebersamai dan memberikan warna di kehidupan penulis sejak di bangku sekolah menengah hingga detik ini. Terima kasih atas segala bentuk dukungan dan kebersamaan yang diberikan kepada penulis selama ini. Semoga pertemanan ini selalu terjaga selamanya.
11. Teman-teman SDM BOHONGAN, Alkhila, Zeny, Sabrina, Jihan, Devita yang telah kebersamai penulis sejak awal perkuliahan hingga hari ini. Terima kasih banyak atas segala bentuk bantuan, dukungan, serta kebersamaan yang tulus dan tak ternilai selama perjalanan ini.
12. Adinda, Dini, dan Alya yang telah menjadi teman dekat penulis sejak semester 5 hingga hari ini. Terima kasih atas kehangatan, canda tawa, dukungan, dan semangat yang diberikan untuk penulis selama ini.
13. AR IF'21081010072, sebagai orang terdekat yang selalu hadir memberikan semangat serta kesediaannya untuk mendengarkan keluh kesah penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga segala harapan dan rencana baik yang telah kamu rencanakan dapat terwujud di waktu yang tepat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum mencapai kesempurnaan. Oleh sebab itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan adanya kritik serta saran yang

bersifat membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini. Akhirnya, penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi rujukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 19 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
2.2.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.2.2 <i>Perceived Organizational Support</i>	23
2.2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Perceived Organizational Support</i>	25
2.2.2.2 Indikator <i>Perceived Organizational Support</i>	26
2.2.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	27
2.2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.2.3.2 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	32
2.2.4 <i>Organizational Commitment</i>	34
2.2.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Commitment</i> ..	35
2.2.4.2 Indikator <i>Organizational Commitment</i>	36

2.3 Hubungan antar Variabel	37
2.3.1 Hubungan <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	37
2.3.2 Hubungan <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Commitment</i>	38
2.3.3 Hubungan <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	39
2.3.4 Hubungan <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui <i>Organizational Commitment</i>	40
2.4 Kerangka Konseptual	41
2.5 Hipotesis	42
BAB III.....	44
METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.1.1 Definisi Operasional	44
3.1.2 Skala Pengukuran Variabel	48
3.2 Teknik Penentuan Sampel	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.3.1 Sumber dan Jenis Data.....	51
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.4 Uji Validitas Reliabilitas	52
3.4.1 Uji Validitas	52
3.4.2 Uji Reliabilitas	53
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	54
3.5.1 Teknik Analisis.....	54
3.5.2 Cara Kerja PLS	54
3.5.3 Model Spesifikasi PLS.....	55
3.5.4 Langkah-Langkah PLS	55
3.5.5 Asumsi PLS.....	64

LAMPIRAN.....	109
---------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Kuesioner Pra-Survei <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	5
Tabel 1. 2 Hasil Kuesioner Pra-Survei <i>Organizational Commitment</i>	10
Tabel 3. 1 Indeks Skala Likert.....	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja	71
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	72
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	73
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	76
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Organizational Commitment</i>	79
Tabel 4. 8 <i>Outer Loading</i>	81
Tabel 4. 9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	82
Tabel 4. 10 <i>Cross Loading</i>	82
Tabel 4. 11 <i>Composite Reliability</i>	84
Tabel 4. 12 <i>R-Square</i>	87
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficient</i> Hipotesis Langsung	88
Tabel 4. 14 <i>Path Coefficient</i> Hipotesis Tidak Langsung.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT SBC Berkah Bersama (<i>Store</i> Pusat)	7
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	42
Gambar 3. 1 Langkah-langkah PLS	56
Gambar 3. 2 Contoh Diagram Jalur untuk PLS	58
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT SBC Berkah Bersama	69
Gambar 4. 2 <i>Outer Model</i>	85
Gambar 4. 3 <i>Inner Model</i>	86

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI
ORGANIZATIONAL COMMITMENT PADA
PT SBC BERKAH BERSAMA**

Oleh:

JASMINE SALWA RAMADHANI
21012010136/FEB/EM

ABSTRAKSI

Industri ritel tengah dihadapkan dengan tantangan kompleks akibat percepatan transformasi digital sehingga pengelolaan sumber daya manusia menjadi salah satu aspek krusial yang harus diperhatikan. Keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis dan produktivitas saja tetapi juga oleh perilaku serta kontribusi nyata dari setiap karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Organizational Commitment* sebagai variabel mediasi pada PT SBC Berkah Bersama.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Sampel penelitian terdiri dari 70 karyawan *front office* yang dipilih melalui teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* dengan skala pengukuran ordinal berupa skala *Likert* 1-5.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB maupun *Organizational Commitment*. *Organizational Commitment* juga terbukti berpengaruh positif terhadap OCB. Selain itu, hasil mediasi menunjukkan bahwa *Organizational Commitment* mampu memediasi secara signifikan pengaruh POS terhadap OCB. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan organisasi yang optimal dapat meningkatkan komitmen karyawan yang pada gilirannya mendorong perilaku sukarela di luar peran formal mereka. Penelitian ini berimplikasi praktis bagi manajemen PT SBC Berkah Bersama untuk memperkuat strategi dukungan organisasi sebagai upaya meningkatkan loyalitas dan perilaku ekstra peran karyawan.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support; Organizational Citizenship Behavior; Organizational Commitment*