

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
ORGANIZATIONAL COMMITMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA PT TELKOM AKSES PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang*



OLEH

TOTIYAH HUSNAH

2020/20059188

DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

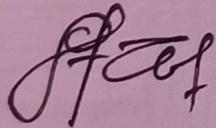
PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
ORGANIZATIONAL COMMITMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA PT TELKOM AKSES PADANG

NAMA : TOTIYAH HUSNAH
NIM/BP : 20059188/2020
JURUSAN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

Padang, Februari 2024

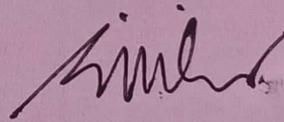
Disetujui Oleh :

Mengetahui,
Kepala Departemen Manajemen



Dr. Syahrizal, S.E., M.Si.
NIP. 197209021998021001

Pembimbing



Rini Sarianti, S.E., M.Si.
NIP. 196503061990012001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
ORGANIZATIONAL COMMITMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA PT TELKOM AKSES PADANG**

NAMA : TOTIYAH HUSNAH
NIM/BP : 20059188/2020
JURUSAN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

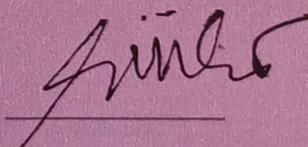
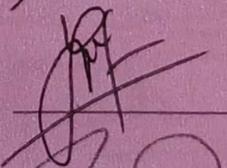
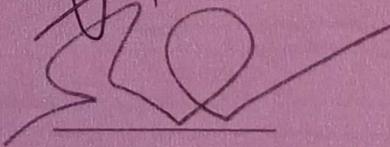
Dinyatakan Lulus Seleksi Diuji Di Depan Tim Penguji

Departemen Manajemen (S1)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Negeri Padang

Padang, Februari 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Rini Sarianti, S.E., M.Si.	Ketua	
Yuki Fitria, S.E., M.M.	Anggota	
Okki Trinanda, S.E., M.M.	Anggota	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Totiyah Husnah
TM/NIM : 2020/20059188
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 27 Mei 2002
Departemen : Manajemen S1
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Komp. Bsd 1 Blok D22, Kelurahan Pasir Nan
Tigo, Kec. Koto Tengah, Kota Padang
No. Hp : 089517965983
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Organizational Support*
Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
Dengan *Organizational Commitment* Sebagai
Variabel Mediasi Pada PT Telkom Akses Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan hasil penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali bimbingan dan arahan dari pembimbing yang ditunjuk.
3. Dalam karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali pengutipan yang telah tertulis dengan jelas dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan kepala departemen.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, Maret 2024
Yang Menyatakan



Totiyah Husnah
Nim. 20059188

ABSTRAK

Totiyah Husnah
(2020/20059188) : **Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Organizational Commitment* sebagai Variabel Mediasi pada PT Telkom Akses Padang**

Dosen Pembimbing : **Rini Sarianti, S.E., M.Si.**

Tujuan — Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji : (1) pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* (2) pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational commitment* (3) pengaruh *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (4) pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *organizational commitment* sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Telkom Akses Padang.

Metodologi — Penelitian asosiatif kausal ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Penelitian ini melibatkan populasi sebesar 60 orang karyawan pada PT Telkom Akses Padang. Teknik *total sampling* digunakan untuk mengumpulkan 60 sampel penelitian. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner. Untuk menguji hipotesis, teknik analisis SEM dengan menggunakan software *SmartPLS4*.

Hasil — Penelitian ini menemukan bahwa (1) *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (2) *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational commitment* (3) *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (4) *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *organizational commitment* sebagai variabel mediasi pada PT Telkom Akses Padang.

Kata Kunci : ***Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment.***

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis mengucapkan terima kasih dan alhamdulillah kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Organizational Commitment* sebagai Variabel Mediasi pada PT Telkom Akses Padang**”.

Salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana di Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang adalah skripsi. Selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dorongan dan bimbingan dari banyak orang. Maka dari itu, penulis berterima kasih kepada:

1. Ibu Rini Sarianti, S.E., M.Si. selaku pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Yuki Fitria, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini.
3. Bapak Okki Trinanda, S.E., M.M. selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini.

4. Ibu Yunita Engraini, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses akademik selama menempuh masa perkuliahan.
5. Bapak Prof. Perengki Susanto, S.E., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Dr. Syahrizal, M.Si. selaku Kepala Departemen Manajemen.
7. Bapak Supan Wendri Munandar, A.md selaku Administrator Departemen Manajemen yang membantu memperlancar proses administrasi selama penulisan skripsi ini.
8. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah menyumbangkan ilmunya untuk penulisan skripsi ini, serta para pegawai yang memberikan bantuan di bidang administrasi.
9. Staf perpustakaan pusat dan ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang
10. Dipersembahkan khusus untuk keluarga tercinta bapak Arzolil Husni, S.Ag., Ibu Elfira, dan adik-adik Sahlimatul Husnah, Salsabila Husnah, Yusuf Rahman Husni, dan Rahmatul Husnah. Terimakasih atas segala dukungan, pengorbanan baik materil maupun moril, semangat, dan doa yang tak henti-hentinya bagi penulis hingga penulis dapat mencapai titik ini, menyelesaikan skripsi, dan mewujudkan cita-cita penulis.
11. Teman-teman penulis dari Departemen Manajemen angkatan 2020, terutama teman-teman konsentrasi SDM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang banyak mendukung dan membantu selama perkuliahan.

12. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.

Semoga semua bantuan dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini mempunyai kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu penulis berharap kepada semua pihak dapat memberikan saran dan kritik yang bermanfaat untuk membantu peneliti lain memperbaikinya di masa mendatang. Harapan penulis yaitu temuan penelitian ini akan bermanfaat dan mendukung kemajuan ilmu pengetahuan terutama di bidang manajemen sumber daya manusia. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
1. <i>Ground Theory</i>	11
2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	14
3. <i>Perceived Organizational Support</i>	18
4. <i>Organizational Commitment</i>	21
B. Penelitian Relevan.....	24
C. Hubungan Variabel	29
D. Kerangka Konseptual	36
E. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37

A. Desain Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian	37
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Definisi Operasional.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Instrumen Penelitian.....	39
H. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B. Hasil Penelitian	47
1. Deksripsi Responden	47
2. Deksripsi Variabel Penelitian.....	50
C. Hasil Analisis Data.....	57
1. Model Pengukuran (<i>outer model</i>).....	57
2. Model Struktural (<i>inner model</i>).....	64
3. Uji Hipotesis.....	65
D. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Relevan.....	24
Tabel 2. Definisi Operasional	38
Tabel 3. Pengukuran Skala Likert	39
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 5. Kriteria Jawaban Responden	42
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	49
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 10. Distribusi Frekuensi <i>Perceived Organizational Support</i>	51
Tabel 11. Distribusi Frekuensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	53
Tabel 12. Distribusi Frekuensi <i>Organizational Commitment</i>	55
Tabel 13. <i>Loading Factor</i>	58
Tabel 14. AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	60
Tabel 15. Output <i>Cross Loading</i>	61
Tabel 16. Hasil Analisis <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 17. Hasil Analisis R-Square.....	64
Tabel 18. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	66
Tabel 19. Perhitungan Koefisien Variabel Mediasi.....	69
Tabel 20. Perhitungan Total	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 2. Struktur Organisasi PT Telkom Akses Padang	47
Gambar 3. Model Struktural Penelitian	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	96
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 3. Data Responden	104
Lampiran 4. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	105
Lampiran 5. Output Analisis PLS.....	106
Lampiran 6. Tabulasi Data	111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam beberapa dekade terakhir, organisasi semakin berpusat pada manusia. Perspektif manusia telah menjadi pembeda utama dalam pasar tenaga kerja (Jehanzeb,2020). Peranan sumber daya manusia menjadi sangat vital, terutama bagi suatu organisasi atau perusahaan dimana sumber daya manusia adalah sumber daya utamanya. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia memiliki dampak yang besar terhadap kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan dalam mewujudkan visinya (Hayati, 2020). Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk mengelola sumber daya manusianya dengan lebih efektif (Sun, 2019). Untuk mencapai tujuan ini, organisasi dan perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen, loyalitas, dan memberikan kontribusi lebih terhadap organisasi, sehingga dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi. Kontribusi yang lebih besar dari karyawan terhadap organisasinya disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Huda, 2020).

Organizational citizenship behavior adalah perilaku sukarela karyawan untuk membantu orang lain melampaui tuntutan peran mereka di tempat kerja tanpa diberi imbalan untuk menyelesaikan tugas (Firmansyah et al., 2022). Perilaku OCB ini sebenarnya sangat diharapkan sekali oleh organisasi untuk dimiliki oleh karyawannya dikarenakan perilaku tersebut dapat menguntungkan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Selain itu, organisasi juga mengharapkan karyawannya mempunyai sikap inisiatif dalam menjalankan pekerjaannya, tidak hanya dalam aktivitas yang berkaitan dengan perannya saja atau *in role*, namun juga dalam melakukan aktivitas *extra role* yang bermanfaat bagi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja (Huda, 2020). Oleh karena itu, perilaku OCB merupakan aspek utama yang mesti diperhatikan oleh suatu organisasi atau perusahaan (Andrade & Neves, 2022). Untuk memahami pentingnya perilaku OCB bagi suatu organisasi atau perusahaan, penulis melakukan penelitian pada perusahaan yaitu PT Telkom Akses Padang.

PT Telkom Akses Padang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ruang lingkup usahanya adalah konstruksi, pembangunan, dan penyediaan layanan infrastruktur jaringan. PT Telkom akan terus berkomitmen untuk melakukan perkembangan jaringan *broadband* dan menyediakan koneksi internet berkualitas tinggi dan terjangkau untuk mampu bersaing pada tingkat dunia. Sebagai perusahaan jasa, PT Telkom Akses perlu memaksimalkan kemampuan karyawannya dalam memberikan layanan kepada konsumen. Peralnya, karyawan akan berinteraksi langsung dengan konsumen, sehingga perusahaan berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat di masa mendatang. Untuk tujuan penelitian ini, penulis memilih lokasi tersebut sebagai lokasi penelitian karena relevansi topik dan variabel penelitian berdasarkan kejadian di lokasi tersebut dan karakteristik dari masalah yang ingin diteliti.

Terkait dengan hal tersebut, terdapat sejumlah faktor yang diketahui berperan dalam mempengaruhi OCB meliputi kepuasan kerja, karakteristik gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, persepsi dukungan organisasi, keterlibatan karyawan, konflik kerja-keluarga, budaya organisasi, dan keadilan organisasi (Alshaabani et al, 2021; Aftab et al, 2020; Azmy, 2021; Andrade & Neves, 2022; Afendi et al, 2020). Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang berkontribusi terhadap perilaku OCB pada karyawan PT Telkom Akses Padang yaitu *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) dan *organizational commitment* (komitmen organisasi).

Salah satu faktor yang mempengaruhi OCB karyawan adalah *perceived organizational support*. *Perceived organizational support* merujuk pada seberapa besar organisasi mendukung karyawannya dan bersedia membantu mereka jika diperlukan (Claudia, 2018). Sementara itu, menurut Le & Lei (2019) *perceived organizational support* berkaitan dengan upaya terbaik karyawan untuk bertindak sesuai dengan tujuan organisasi dan melaksanakan tugas-tugas individu sebagai respon positif karena mereka merasa dihargai, diperhatikan kesejahteraannya serta mendapat dukungan yang cukup besar dari organisasi.

Lebih lanjut, penelitian telah menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berdampak positif dan signifikan terhadap *organizational commitment* dan *organizational citizenship behavior* (Firmansyah et al., 2022; Liu & Liu, 2020). Artinya semakin karyawan merasakan dukungan organisasi maka semakin banyak perilaku OCB yang

mereka tunjukkan (Andrade & Neves, 2022). Namun, penelitian lain menemukan bahwa tidak ada korelasi signifikan antara *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior* (Jehanzeb, 2020; Ali et al., 2018). Ini menunjukkan adanya *research gap* terhadap inkonsistensi data penelitian.

Selain hal tersebut, faktor lain yang ikut mempengaruhi perilaku OCB adalah *organizational commitment*. *Organizational commitment* adalah suatu ikatan yang terjalin antara suatu individu dengan organisasi, yang mana individu menunjukkan kesetiaan terhadap organisasi dan komitmen yang kuat terhadap pencapaian tujuan organisasi (Lestari & Saputra, 2022). Sedangkan menurut Nurjanah et al (2020), *organizational commitment* adalah tingkat kepercayaan yang melekat pada karyawan terhadap organisasi dan tujuannya dalam rangka mempertahankan keanggotaan dalam organisasi dan mencerminkan sikap loyal terhadap organisasi.

Lebih lanjut beberapa peneliti menemukan bahwa *organizational commitment* berkorelasi yang positif dan signifikan dengan *organizational citizenship behavior* (Jehanzeb, 2020; Aftab et al., 2020). Selain itu, *organizational commitment* juga mempunyai pengaruh mediasi terhadap *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior* (Junita, 2022; Firmansyah et al., 2022). Namun, penelitian lain menemukan bahwa tidak ada korelasi signifikan antara *organizational commitment* dan *organizational citizenship behavior* (Novianti, 2021; Grego-Planer, 2019). Hal ini menunjukkan adanya *research gap* terkait dengan inkonsistensi data

penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, semakin kuat komitmen seorang karyawan terhadap organisasi, semakin banyak mereka terlibat dalam perilaku positif melalui OCB dan menjadi produktif, loyal, dan proaktif secara sosial (Azmy, 2021; Jehanzeb, 2020).

Terkait dengan uraian di atas, penelitian ini lebih berfokus pada gap penelitian. Gap dalam penelitian ini yaitu pada penelitian lain ditemukan adanya *research gap* dalam bentuk *evidence gap* yang menunjukkan ketidaksignifikanan hubungan antar variabel *perceived organizational support* dan *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior*. Menurut Ali et al., (2018) dan Jehanzeb (2020) menyatakan bahwa hubungan yang tidak signifikan antara POS dan OCB disebabkan oleh perilaku OCB yang mana lebih mencerminkan perilaku membantu antar pribadi daripada kewarganegaraan. Selain itu, temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ada dukungan organisasi, karyawan masih merasa dijauhkan dari aktivitas di luar tugas pekerjaan resmi mereka. Hal ini akan lebih menonjol jika terjadi jarak kekuasaan yang tinggi ketika struktur formal lebih mementingkan nilai-nilai dibandingkan pengaturan informal.

Sementara itu menurut Novianti (2021) dan Grego-Planer (2019) *organizational commitment* tidak berdampak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dikarenakan karyawan tidak ingin bekerja terlalu banyak kecuali perusahaan memberikan kompensasi. Selain itu, karyawan enggan mengambil peran ekstra karena peluang karir yang ditawarkan didasarkan pada pencapaian tujuan dalam jangka waktu tertentu.

Hal ini membuat mereka enggan memberikan kontribusi lebih kepada perusahaan.

Terkait pernyataan diatas, penelitian mengenai *organizational citizenship behavior* dianggap penting dan menarik karena dapat berdampak terhadap keberhasilan organisasi. Keberhasilan organisasi tidak hanya mencakup tingkat organisasi yang berkinerja tinggi tetapi juga kesejahteraan karyawan dan komitmen terhadap tujuan organisasi (Andrade & Neves, 2022). Selain itu, perilaku OCB dapat mengukur dampak dukungan organisasi dan komitmen organisasi terhadap perilaku peran ekstra karyawan yang mana dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi (Jehanzeb, 2020). Lebih lanjut, dukungan organisasi yang dirasakan dan komitmen organisasi merupakan faktor kunci dalam pengembangan organisasi, sehingga penelitian tentang aspek organisasi yang mendorong perilaku OCB menjadi topik penting dalam penelitian terutama pada penelitian manajemen sumber daya manusia (Andrade & Neves, 2022). Selain itu, peran mediasi yang ditambahkan dalam penelitian ini menjadi alasan mengapa penelitian ini dilakukan. Hal ini dikarenakan masih sedikit penelitian yang menjelaskan mediator *organizational commitment* antara *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior*. Dengan demikian, diharapkan bahwa penelitian ini dapat memperbarui dan melengkapi penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas, organisasi atau perusahaan perlu menyadari pentingnya bagi karyawan untuk memperoleh dukungan organisasi dan

memiliki komitmen kuat untuk meningkatkan perilaku OCB yang tinggi di lingkungan kerja. Maka dari itu, penulis berkeinginan untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut dan mencoba memperluas pemahaman mengenai “Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Organizational Commitment* sebagai Variabel Mediasi pada PT Telkom Akses Padang”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteks yang telah diuraikan di atas, permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut adanya perbedaan hasil penelitian antara *perceived organizational support* dan *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior*.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan pada konteks dan identifikasi di atas, penulis membatasi pertanyaan penelitian ini hanya pada pertanyaan yang dianggap sebagai variabel *perceived organizational support*, *organizational commitment*, dan *organizational citizenship behavior*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan permasalahan diatas, pertanyaan penelitian ini dikemukakan sebagai berikut:

1. Sejauhmana *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* ?
2. Sejauhmana *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational commitment* ?

3. Sejauhmana *organizational commitment* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* ?
4. Sejauhmana *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* melalui peran mediasi *organizational commitment* ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational commitment*
3. Untuk mengetahui pengaruh *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior*
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *organizational commitment*

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman, dan pengetahuan pihak lain yang berkepentingan.
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya di bidang manajemen sumber daya

manusia, khususnya pada bidang *perceived organizational support*, *organizational commitment* dan *organizational citizenship behavior*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan, terkait *perceived organizational support* dan *organizational commitment* dalam mendorong perilaku OCB karyawan.

b. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penulis terhadap permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana upaya lanjutan dalam penerapan teori-teori yang dipelajari pada waktu perkuliahan ke situasi nyata di lapangan.