

**PENGARUH SOCIAL SUPPORT, PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT DAN WORK ENGAGEMENT TERHADAP PERILAKU
KEWARGAAN ORGANIZATIONAL (STUDI PADA RELAWAN PMI
KABUPATEN LABUHANBATU)**

TESIS

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Memperoleh Gelar Megister
Sains Pada Program Studi Ilmu Manajemen Program Magister*



Oleh:
PEPPY YULINDA SIHOTANG
NPM: 2311100019

KONSENTRASI: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS LABUHANBATU
2025**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Peppy Yulinda Sihotang
NPM : 2311100019
Judul Tesis : Pengaruh *Social Support*, *Perceived Organizational Support* Dan *Work Engagement* Terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* (Studi Pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu).
Program Studi : Ilmu Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Rantauprapat, Mei 2025

Disetujui pada oleh:

Pembimbing I

Dr. Nurintan Asyiah Siregar, SE, M.Si
NIDN. 0128098302

Pembimbing II

Dr. Hayanuddin Saffi, SE, M.Si
NIDN. 0108066503

Mengetahui:

Direktur

Dr. Zainal Abidin Pakpahan, S.H., M.H.
NIDN. 010808883

Ketua Program Studi

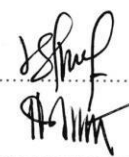
Dr. Nurintan Asyiah Siregar, SE, M.Si
NIDN. 0128098302

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Peppy Yulinda Sihotang
NPM : 2311100019
Judul : Pengaruh *Social Support*, *Perceived Organizational Support* Dan *Work Engagement* Terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* (Studi Pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu).
Program Studi : Ilmu Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tesis ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan lulus dalam ujian tesis dan berhak menyandang gelar Magister Sains (M.Si) pada tanggal Mei 2025

PENGUJI

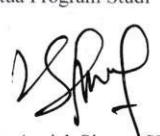
- | | | | |
|--|-----------------|--------|---|
| 1. Dr. Nurintan Asyiah Siregar, SE, M.Si | Ketua Penguji | 1..... |  |
| 2. Dr. Hayanuddin Safri, SE, M.Si | Anggota Penguji | 2..... |  |
| 3. Dr. Zulkifli Musannip Efendi Siregar S.Kom.,M.M | Anggota Penguji | 3..... |  |
| 4. Dr. Marlina Siregar, M.Pd | Anggota Penguji | 4..... |  |

Mengetahui:

Direktur


Dr. Zainal Abidin Pakpahar, S.H., M.H.
NIDN. 010808883

Ketua Program Studi


Dr. Nurintan Asyiah Siregar, SE, M.Si
NIDN. 0128098302

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Peppy Yulinda Sihotang
NPM : 2311100019
Tempat/ Tanggal Lahir : Aek Nabara, 4 Juli 1995
Program Studi : Ilmu Manajemen
Alamat : Jalan Ampera No.89 Aek Nabara, Desa Perbaungan,
Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu
No.Hp : 0853 6164 4642
Judul Tesis : Pengaruh *Social Support*, *Perceived Organizational Support* Dan *Work Engagement* Terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* (Studi Pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu).

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik, baik di Universitas Labuhanbatu atau di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis saya ini adalah murni gagasan, rumusan, penelitian dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam tesis saya ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Apabila salah satu poin di atas saya langgar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena tesis saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan, undang-undang dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dalam keadaan sadar dan agar dapat dipergunakan seperlunya.

Rantauprapat,
Yang Menyatakan



Peppy Yulinda Sihotang

**PENGARUH SOCIAL SUPPORT, PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT DAN WORK ENGAGEMENT TERHADAP PERILAKU
KEWARGAAN ORGANIZATIONAL (STUDI PADA RELAWAN PMI
KABUPATEN LABUHANBATU)**

**Oleh:
PEPPY YULINDA SIHOTANG
NPM: 2311100019**

*Sebuah tesis yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar magister sains pada program studi ilmu manajemen program magister*

©Peppy Yulinda Sihotang
Universitas Labuhanbatu
2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang. Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya
atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari
penulis.

ABSTRAK

PENGARUH *SOCIAL SUPPORT*, *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *WORK ENGAGEMENT* TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN *ORGANIZATIONAL* (STUDI PADA RELAWAN PMI KABUPATEN LABUHANBATU)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Social Support*, *Perceived Organizational Support* Dan *Work Engagement* terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* (Studi Pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu). Jenis Penelitian Ini Adalah Penelitian Asosiatif. Pengumpulan Data Dalam Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan *survey* dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebar kuesioner kepada 30 responden, sedangkan populasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Alat analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *SPSS (Statistical Product Software Solution)*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis dengan menggunakan uji signifikan parsial (uji T), pengujian signifikan simultan (uji F), dan pengujian koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (uji T) diketahui bahwa *Social Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu dengan nilai t_{hitung} (3,412) > t_{tabel} (1.706) dan taraf signifikansi 0,002 < 0,05. *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu dengan nilai t_{hitung} (3,639) > t_{tabel} (1.706) dan taraf signifikansi 0,001 < 0,05. Kemudian *Work Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu dengan nilai t_{hitung} (3,613) > t_{tabel} (1.706) dan taraf signifikansi 0,001. Pada pengujian secara simultan (uji F) diketahui bahwa *Social Support*, *Perceived Organizational Support* Dan *Work Engagement* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu dengan nilai F_{hitung} 8,877 > F_{tabel} 2.991 dan taraf signifikansi signifikansinya 0,001 < 0,05. Melalui pengujian koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) 0,449 Nilai ini berarti bahwa Perilaku Kewargaan *Organizational* pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu mampu dijelaskan oleh *Social Support*, *Perceived Organizational Support* Dan *Work Engagement* sebesar 44,9%. Sedangkan sisanya sebesar 55,1% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kata Kunci: *Perilaku Kewargaan Organizational, Social Support, Perceived Organizational Support, Work Engagement*

ABSTRACT

THE EFFECT OF SOCIAL SUPPORT, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND WORK ENGAGEMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (STUDI PADA RELAWAN PMI KABUPATEN LABUHANBATU)

This study aims to determine the effect of Social Support, Perceived Organizational Support and Work Engagement on Organizational Citizenship Behavior (Study on PMI Volunteers in Labuhanbatu Regency). This type of research is associative research. Data collection in this study was conducted through a survey approach with a quantitative descriptive research type by distributing questionnaires to 30 respondents, while the population used in this study were PMI Volunteers in Labuhanbatu Regency. Data collection techniques were carried out by interviews, questionnaires and documentation studies. Data analysis techniques in this study were descriptive analysis, multiple linear regression analysis, hypothesis testing using partial significant tests (T tests), simultaneous significant tests (F tests), and determination coefficient tests (R²). The results of this study indicate that partially (T test) it is known that Social Support has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior in PMI Volunteers in Labuhanbatu Regency with a calculated t value (3.412) > t table (1.706) and a significance level of 0.002 < 0.05. Perceived Organizational Support has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior in PMI Volunteers in Labuhanbatu Regency with a calculated t value (3.639) > t table (1.706) and a significance level of 0.001 < 0.05. Then Work Engagement has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior in PMI Volunteers in Labuhanbatu Regency with a calculated t value (3.613) > t table (1.706) and a significance level of 0.001. In simultaneous testing (F test) it is known that Social Support, Perceived Organizational Support and Work Engagement together have a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior in PMI Volunteers in Labuhanbatu Regency with a calculated F value of 8.877 > F table 2.991 and a significance level of 0.001 < 0.05. Through testing the coefficient of determination (Adjusted R Square) 0.449 This value means that Organizational Citizenship Behavior in PMI Volunteers in Labuhanbatu Regency can be explained by Social Support, Perceived Organizational Support and Work Engagement by 44.9%. **Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Social Support, Perceived Organizational Support, Work Engagement**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis Magister ini yang berjudul “Pengaruh *Social Support*, *Perceived Organizational Support* Dan *Work Engagement* Terhadap Perilaku Kewargaan *Organizational* (Studi Pada Relawan PMI Kabupaten Labuhanbatu)”. Adapun tujuan penyusunan Tesis ini adalah Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Memperoleh Gelar Megister Sains Pada Program Studi Ilmu Manajemen Program Magister Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Kedua Orang tua Bapak P. Sihotang dan Ibu Tengku Elly Susanna Terima kasih atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga. Kalian adalah semangat dan motivasi terbesar dalam menyelesaikan studi ini yang telah banyak memberikan dukungan baik materil maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih bersemangat dalam menyelesaikan laporan ini. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan berupa bimbingan baik moral maupun berupa materil, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, Ph.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Dr. Zainal Abidin Pakpahan, S.H., M.H., Direktur Program Pascasarjana Universitas Labuhanbatu.

3. Ibu Dr. Nurintan Asyiah Siregar SE, M.Si, Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Labuhanbatu dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Dr. Hayanuddin Safri, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak/Ibu Dosen pengajar program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Labuhanbatu yang telah memberikan penulis bekal wawasan dan keilmuan.
6. Teman-teman satu angkatan Program Studi Ilmu Manajemen, Program Magister, Pascasarjana Universitas Labuhanbatu yang selalu kompak dan senantiasa saling menyemangati dalam menimba ilmu.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang dengan tulus ikhlas memberikan batuan baik moriil maupun materiil serta mendoakan untuk penyelesaian tesis ini.

Semoga Tesis ini berguna bagi Penulis khususnya dan pembaca pada umumnya serta semoga Allah S.W.T. melimpahkan pahala, rahmat, dan hidayahnya kepada kita semua, aamiin ya Robbal „Alamin

Rantauprapat, Mei 2025

Penulis



PEPPY YULINDA SIHOTANG

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
1.5 Manfaat penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 <i>Social Support</i>	9
2.1.2 <i>Perceived Organizational Support</i>	15
2.1.3 <i>Work Engagement</i>	20
2.1.4 <i>Perilaku Kewargaan Organizational</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	34
3.3 Populasi Dan Sampel.....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5 Teknik pengumpulan data.....	36
3.6 Defenisi Operasional Variabel.....	37
3.7 Uji instrument penelitian.....	38

3.8 Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Hasil Penelitian	46
4.2 Metode Analisis Deskriptif	59
4.3 Metode Analisis Statistik	69
4.4 Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	<u>85</u>

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel</u>	37
<u>Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas</u>	39
<u>Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas</u>	40
Tabel 4. 1 Kegiatan Dan Pelayanan PMI	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 4. 5 Descriptive Statistic.....	61
Tabel 4. 6 Katagori Skala	63
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Untuk Variabel Social Support (X_1)	63
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Variabel Perceived Organizational Support (X_2)	65
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Untuk Variabel Work Engagement (X_3)	66
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Untuk Variabel Perilaku Kewargaan <i>Organizational</i> (Y)	68
Tabel 4. 11 One-Sampel Kolmogrov-Smirnov Test.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Glejser Heterokedastisitas	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4. 14 Analisis Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji T)	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	77
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi (R^2)	78

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.1 Kerangka Konseptual</u>	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	55
Gambar 4. 2 Histogram Pada Uji Normalitas	70
Gambar 4. 4 Grafik Heteroskedastitas	72