

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
(POS) TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*
BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN GENERASI Z DI
SEKTOR RITEL KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Strata 1 (S1) Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh:

Amelia Dwi Putri Wahyuni

NIM: 2210811035

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas
Muhammadiyah Jember untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjan Satu (S1) Psikologi

Pada Tanggal

7 Agustus 2026

Mengesahkan,

Fakultas Psikologi

Universitas Muhammadiyah Jember

Dekan


Dr. Nurfachri Widyaningrum, S.Psi., M.Si
NIP. 197505292005012001

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Danan Satriyo Wibowo, S.Sos., M.Si
NPK. 1984112511703815

Siti Nur'Aini, S.Psi., M.Si
NIP. 197702122005012002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Amelia Dwi Putri Wahyuni

Nim : 2210811035

Dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi, menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh.

Jember, 7 Agustus 2026

Yang Menyatakan



Amelia Dwi Putri Wahyuni

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Ayah dan Mama

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada kedua orang tua yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta semangat yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi dalam setiap langkah perjalanan saya.

Kakak dan Adik

Selalu memberi dukungan, semangat, doa serta menjadi pengingat untuk terus berjuang dan menyelesaikan setiap proses dengan sebaik-baiknya.

MOTTO

“Allah tidak mengatakan bahwa hidup ini mudah, tetapi Allah menjanjikan bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

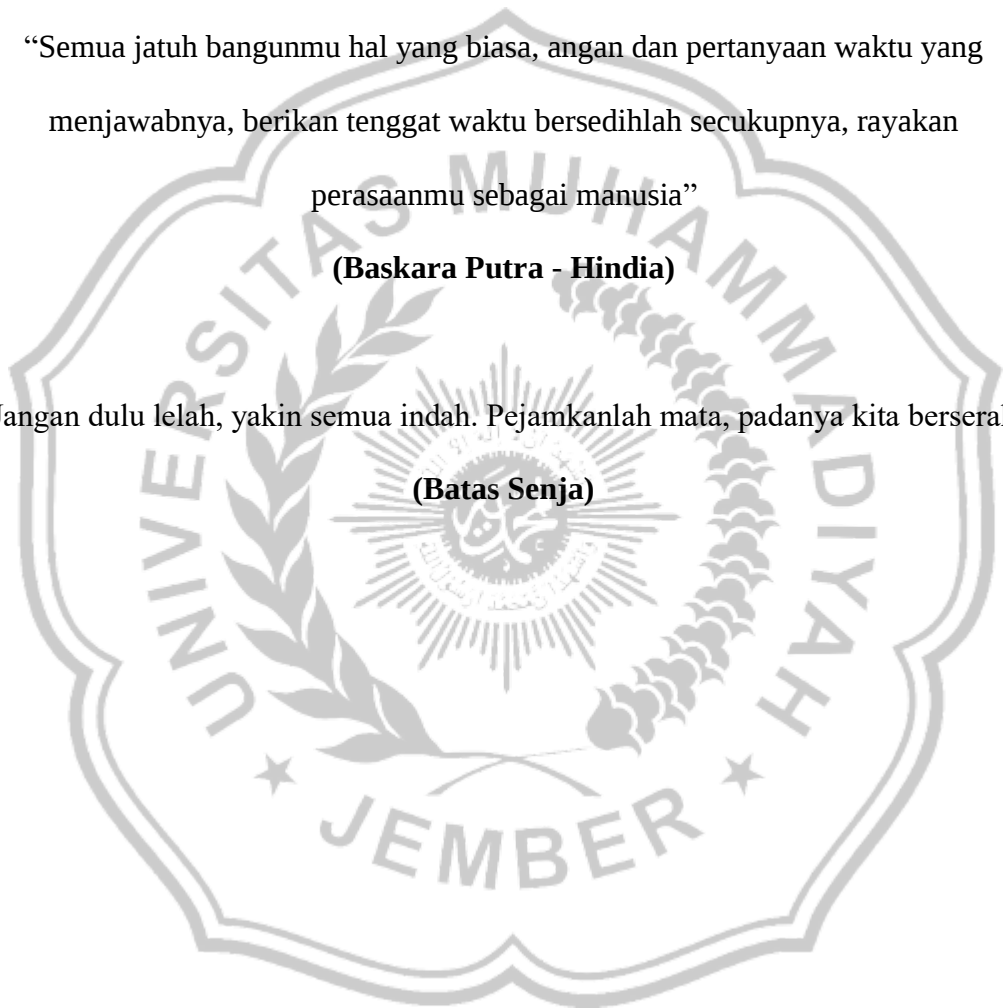
(Q.S Al-Insyirah:5-6)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang
menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan
perasaanmu sebagai manusia”

(Baskara Putra - Hindia)

“Jangan dulu lelah, yakin semua indah. Pejamkanlah mata, padanya kita berserah”

(Batas Senja)



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "*Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Generasi Z di Sektor Ritel Kabupaten Jember." Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan. Namun, berkat doa, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, peneliti menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nurlaela Widyarini, S.Psi., M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan dukungan selama peneliti menempuh pendidikan.
2. Ria Wiyatfi Linsiya, M.Si., M.Psi., Psikolog, selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses studi.
3. Siti Nur'Aini, S.Psi., M.Psi., selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk

memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Danan Satriyo Wibowo, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
5. Januariya Laili, S.Psi., M.Psi., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pembelajaran yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf akademik Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membantu kelancaran administrasi selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
8. Seluruh partisipan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan kontribusi dalam penelitian ini sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik.
9. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Mama, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta semangat yang tiada henti dalam setiap langkah peneliti. Terima kasih atas segala perjuangan, kesabaran, dan kepercayaan yang selalu diberikan, serta atas setiap nasihat dan motivasi yang menjadi kekuatan bagi peneliti untuk terus bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.

10. Kakak dan Adik yang selalu memberikan dukungan, doa, dan keceriaan sehingga menjadi penyemangat bagi peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada pendamping perjalanan peneliti, yang telah menemani peneliti sejak tahun 2024 hingga saat ini. Terima kasih atas doa, dukungan, motivasi, kesabaran, serta kesediaannya menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan semangat yang diberikan menjadi salah satu kekuatan bagi peneliti untuk terus berjuang hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Sahabat-sahabat terdekat, Galis, Sofi dan Batrisya yang senantiasa hadir memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta menjadi tempat berbagi cerita dan berdiskusi selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, perhatian, kepedulian, motivasi, serta segala bantuan yang telah diberikan, baik dalam suka maupun duka. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu menguatkan, mendengarkan setiap keluh kesah, dan menemani peneliti melewati berbagai tantangan selama menempuh pendidikan.
13. Penghuni Kost Bidadari Ayem, khususnya Nafis, Nurul, dan Shenny, yang telah memberikan kebersamaan, dukungan, serta menciptakan suasana yang nyaman selama peneliti menyelesaikan studi.
14. Seluruh teman-teman Angkatan 2022 Kelas Ganjil Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik peneliti, serta memberikan kenangan, dukungan, dan semangat selama masa perkuliahan.

15. Teman-teman peminatan Psikologi Industri dan Organisasi (PIO) Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah menjadi rekan belajar, berdiskusi, berbagi pengalaman, serta saling memberikan dukungan dan semangat selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini. Besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan wawasan bagi pembaca maupun sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

Jember, 7 Agustus 2026

Peneliti

Amelia Dwi Putri Wahyuni

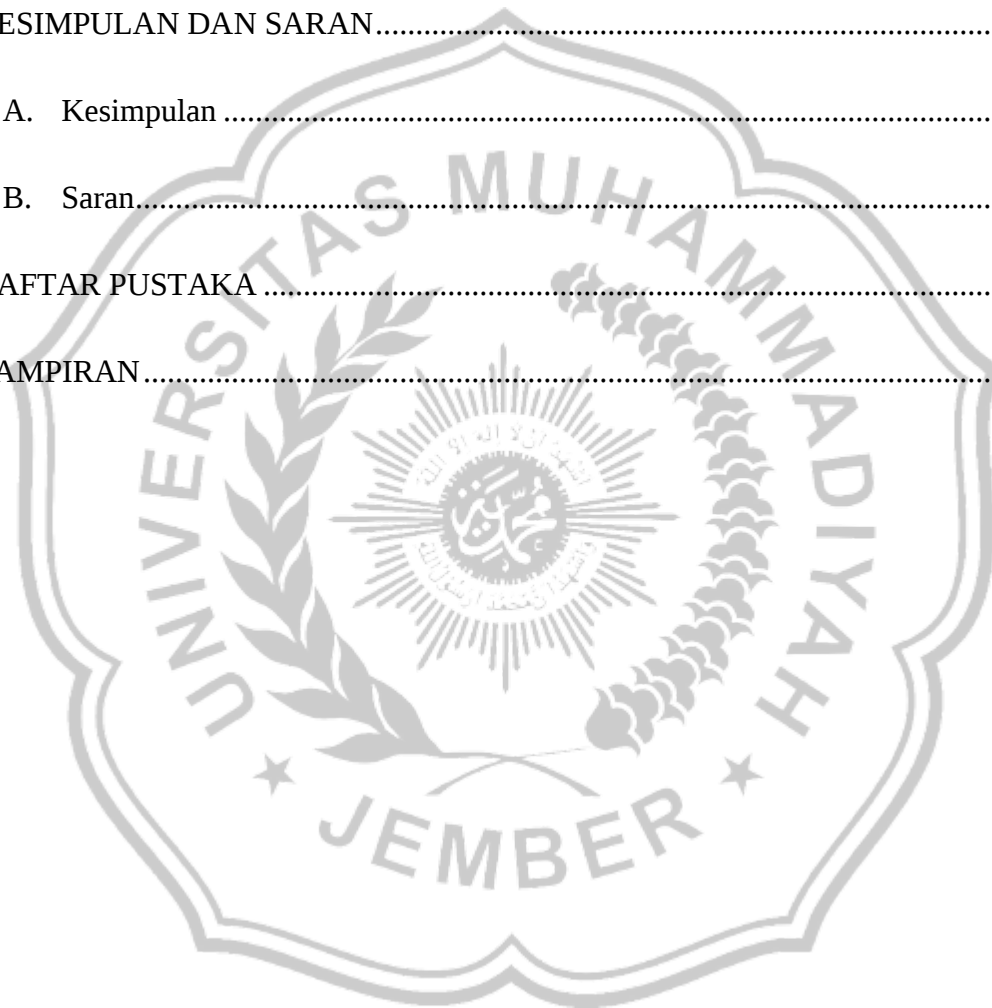
DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis	13
2. Manfaat Praktis.....	13

E. Keaslian Penelitian.....	14
BAB II.....	20
TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	20
1. Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	20
2. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	21
3. Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	23
B. <i>Perceived Organizational Support</i> (POS).....	25
1. Definisi <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	25
2. Dimensi <i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	26
C. <i>Social Exchange Theory</i>	28
D. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	30
E. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Identifikasi Variabel.....	34
C. Definisi Operasional.....	35

1. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	35
2. <i>Perceived Organizational Support (POS)</i>	36
D. Subjek Penelitian	37
1. Populasi	37
2. Sampel	38
E. Metode Pengumpulan Data	39
F. Metode Analisis Data	41
1. Uji Keabsahan	41
2. Uji Asumsi	41
3. Uji Deskriptif	42
4. Uji Hipotesis	42
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian	44
1. Orientasi Kacah	44
2. Persiapan Penelitian	45
3. Pelaksanaan Penelitian	47
B. Analisis Data	50
1. Uji Keabsahan	50
2. Uji Asumsi	55

3. Uji Deskriptif.....	57
4. Uji Hipotesis.....	68
C. Pembahasan.....	70
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	89



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Blueprint Skala Organizational Citizenship Behavior	40
Tabel 2. Blueprint Skala Perceived Organizational Support	40
Tabel 3. Hasil validitas uji coba skala Perceived Organizational Support	50
Tabel 4. Hasil Validitas Uji Coba Skala Organizational Citizenship Behavior.....	51
Tabel 5. Hasil Validitas Skala Perceived Organizational Support.....	52
Tabel 6. Hasil Validitas Skala Organizational Citizenship Behavior	53
Tabel 7. Hasil Reliabilitas Uji Coba	54
Tabel 8. Hasil Reliabilitas	54
Tabel 9. Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 10. Hasil Uji Linieritas.....	56
Tabel 11. Hasil Uji Deskriptif Organizational Citizenship Behavior Secara Keseluruhan.....	57
Tabel 12. Hasil Uji Deskriptif Organizational Citizenship Behavior Berdasarkan Dimensi	58
Tabel 13. Hasil Uji Deskriptif Organizational Citizenship Behavior Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 14. Hasil Uji Deskriptif Organizational Citizenship Behavior Berdasarkan Lama Bekerja	62
Tabel 15. Hasil Uji Deskriptif Perceived Organizational Support Secara Keseluruhan.....	63
Tabel 16. Hasil Uji Deskriptif Perceived Organizational Support Berdasarkan Dimensi	64

Tabel 17. Hasil Uji Deskriptif Perceived Organizational Support Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 18. Hasil Uji Deskriptif Perceived Organizational Support Berdasarkan Lama Bekerja	67
Tabel 19. Hasil Uji Hipotesis.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Kelayakan Etika Penelitian.....	89
Lampiran 2. Kuesioner Organizational Citizenship Behavior	90
Lampiran 3. Kuesioner Perceived Organizational Support.....	92
Lampiran 4. Data Hasil Uji Coba Organizational Citizenship Behavior	97
Lampiran 5. Data Hasil Uji Coba Perceived Organizational Support	97
Lampiran 6. Hasil Validitas Uji Coba Organizational Citizenship Behavior	98
Lampiran 7. Hasil Validitas Uji Coba Perceived Organizational Support.....	98
Lampiran 8. Hasil Reliabilitas Uji Coba Organizational Citizenship Behavior ...	99
Lampiran 9. Hasil Reliabilitas Uji Coba Perceived Organizational Support.....	99
Lampiran 10. Data Hasil Organizational Citizenship Behavior.....	99
Lampiran 11. Data Hasil Perceived Organizational Support.....	104
Lampiran 12. Hasil Validitas Organizational Citizenship Behavior.....	108
Lampiran 13. Hasil Validitas Perceived Organizational Support	108
Lampiran 14. Hasil Reliabilitas Organizational Citizenship Behavior	109
Lampiran 15. Hasil Reliabilitas Perceived Organizational Support	109
Lampiran 16. Uji Normalitas	109
Lampiran 17. Uji Linieritas.....	109
Lampiran 18. Uji Deskriptif Variabel Organizational Citizenship Behavior dan Perceived Organizational Support.....	109
Lampiran 19. Uji Deskriptif Organizational Citizenship Behavior Berdasarkan Dimensi	110

Lampiran 20. Uji Deskriptif Perceived Organizational Support Berdasarkan Dimensi	111
Lampiran 21. Uji Deskriptif Organizational Citizenship Behavior Berdasarkan Jenis Kelamin.....	112
Lampiran 22. Uji Deskriptif Perceived Organizational Support Berdasarkan Jenis Kelamin.....	122
Lampiran 23. Uji Deskriptif Organizational Citizenship Behavior Berdasarkan Lama Bekerja	133
Lampiran 24. Uji Deskriptif Perceived Organizational Support Berdasarkan Lama Bekerja	144
Lampiran 25. Uji Hipotesa.....	155

