

**PERAN MEDIASI *WORK ENGAGEMENT* DALAM PENGARUH
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
TOWARD ORGANIZATION (OCB-O)
(Studi Kasus Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun)**

SKRIPSI



OLEH:

DEWI UMAYAH

NIM. 2203102131

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

**PERAN MEDIASI *WORK ENGAGEMENT* DALAM PENGARUH
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
TOWARD ORGANIZATION (OCB-O)
(Studi Kasus Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Univeritas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen**

OLEH:

DEWI UMAH

NIM. 2203102131

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

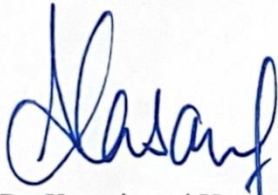
2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Dewi Umayah telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 30 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Karuniawati Hasanah, S. E., M. M.
NIDN. 0709118203

Madiun, 30 Juli 2026

Pembimbing II,

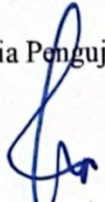


Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak
NIDN. 0710099104

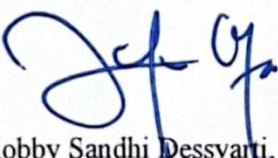
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Dewi Umayah ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis tanggal 06 Agustus 2026.

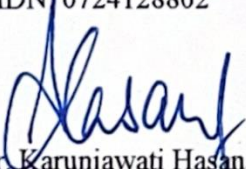
Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Ketua


Robby Sandhi Dessyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

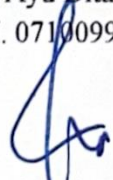
Sekretaris


Dr. Karuniawati Hasanah, S. E., M. M.
NIDN. 0709118203

Anggota


Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak
NIDN. 0710099104

Anggota


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Anggra Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprod. St. Manajemen



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Umayah
NIM : 2203102131
Program Studi : Manajemen
Falkutas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 25 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



Dewi Umayah
NIM. 2203102131

MOTTO

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“ Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadi dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Bapak, Ibu, serta kakak-kakakku tersayang, sebagai wujud rasa hormat, cinta, dan terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Peran Mediasi *Work engagement* dalam Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior toward Organization* (OCB-O) (Studi Kasus pada Pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun)” dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyadi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
5. Bapak Robby Sandhi Dessyarti, S. E., M. M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.

6. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, saran dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Ibu Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, masukan, arahan, serta motivasi dengan penuh perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menempuh pendidikan.
9. Seluruh pihak Dinas Perhubungan Kota Madiun yang telah memberikan izin, bantuan, serta kerja sama kepada penulis selama proses pelaksanaan penelitian hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Tercinta, kedua orang tua penulis Bapak Suwarno dan Ibu Hartini, dua orang yang paling berjasa dalam hidup penulis, yang selalu mengusahakan terbaik untuk anak-anaknya. Terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan, setiap nasihat yang diberikan, dan setiap pengorbanan yang mengiringi langkah penulis hingga mampu dititik ini menyelesaikan skripsi dan meraih gelar sarjana. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besar kasih sayang, ketulusan, dan dukungan yang telah Bapak dan Ibu berikan selama ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, umur yang panjang serta membalas

seluruh kebaikan dan ketulusan Bapak dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda.

11. Kepada kedua kakak penulis, Joko Susilo dan Trisnawati yang tak kalah penting kehadirannya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, selalu sabar mendengarkan setiap keluh kesah, serta menjadi tempat penulis untuk bercerita tanpa pernah menghakimi. Motivasi, doa, dan dukungan yang kalian berikan membuat penulis menjadi lebih tenang dalam menjalani setiap proses, terutama ketika merasa takut dan ragu. Semua itu akan selalu penulis syukuri.
12. Kepada teman-teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Segala canda, tawa, suka, dan duka yang kita lalui bersama membuat setiap proses terasa lebih ringan. Bersama kalian, hari-hari di kampus menjadi penuh cerita dan kenangan yang akan selalu penulis ingat. Kalian bukan sekadar teman, tetapi juga bagian dari perjalanan yang memiliki tempat tersendiri di hati penulis.
13. Untuk sahabat penulis, Widhia Eka Mery yang telah menemani perjalanan penulis sejak masa SMA hingga berada di titik ini. Terima kasih karena selalu hadir dalam setiap suka dan duka, menjadi tempat penulis bercerita, serta saling menguatkan di setiap proses yang dilalui.
14. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri Dewi Umayah, yang telah memilih untuk tetap bertahan di setiap keadaan. Terima kasih telah menerima bahwa tidak semua perjalanan berjalan sesuai harapan, tetapi

tetap berusaha melangkah meski sering merasa lelah, ragu, dan ingin menyerah. Terima kasih telah mempercayai setiap proses, memberi kesempatan pada diri sendiri untuk terus belajar dan bertumbuh, hingga akhirnya mampu berada di titik ini. Perjalanan ini menjadi bukti bahwa setiap langkah kecil yang tidak pernah berhenti pada akhirnya akan membawa diri ini sampai pada tujuan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalaamu'alaikum wr.wb

Madiun, 25 Juli 2026

Penulis

Dewi Umayah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	15
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan penelitian.....	16
E. Manfaat penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	18
A. Kajian Pustaka.....	18
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Konseptual	61
D. Hipotesis Penelitian.....	63
BAB III METODE PENELITIAN.....	70
A. Tempat dan Waktu Penelitian	70
B. Desain Penelitian.....	71
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	73
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	74
E. Teknik Pengumpulan Data	77
F. Instrumen Penelitian.....	78
G. Teknik Analisis Data.....	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	84

B. Deskripsi Data.....	85
C. Hasil Pengujian Hipotesis	95
D. Pembahasan.....	111
BAB V PENUTUP.....	121
A. Kesimpulan	121
B. Implikasi dan Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pencapaian Kinerja Dinas Perhubungan Kota Madiun 2025	5
Tabel 1. 2 Rekap Absensi Pegawai Bulan Januari – April 2026	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	71
Tabel 3. 2 Data Pegawai Dinas Perhubungan Kota Madiun.....	73
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	76
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran.....	78
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 4. 2 Respoden Berdasarkan Usia.....	86
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden	87
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	88
Tabel 4. 5 Analisis deskriptif Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> (Indikator Pengukuran X)	89
Tabel 4. 6 Analisis deskriptif Variabel <i>Work engagement</i> (Indikator Pengukuran Z)	91
Tabel 4. 7 Analisis deskriptif <i>Variabel Organizational Citizenship Behavior</i> <i>toward Organization</i> (Indikator Pengukuran Y).....	93
Tabel 4. 8 Nilai <i>Outer Loading</i>	97
Tabel 4. 9 Nilai AVE	99
Tabel 4. 10 Nilai <i>cross loading</i>	100
Tabel 4. 11 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	103
Tabel 4. 12 Nilai Reabilitas.....	104
Tabel 4. 13 Nilai <i>R-Square</i>	106
Tabel 4. 14 Nilai <i>F-Square</i>	107
Tabel 4. 15 Nilai <i>Predictive Relevance</i>	108
Tabel 4. 16 Nilai Pengujian Hipotesis.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	63
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	72
Gambar 4. 1 Gambar Model Teoritis	95
Gambar 4. 2 Model Hubungan Kausal Antar Variabel.....	96
Gambar 4. 3 Uji Inner Model.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi.....	130
Lampiran 2 Kuesioner.....	131
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	137
Lampiran 4 Hasil Uji	147
Lampiran 5 Validasi Pustaka	154