

Skripsi

**Efek Mediasi *Organizational Citizenship Behavior* dan Stres Kerja Pada
Hubungan Komunikasi Organisasi Yang Ditinjau Dari Persepsi Dukungan
Organisasi Dan Kinerja Karyawan**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar
Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Benedicta Raissa Hatmadanti

13.60.0206

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang
2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**Efek Mediasi *Organizational Citizenship Behavior* dan Stres Kerja Pada
Hubungan Komunikasi Organisasi Yang Tinjau Dari Persepsi Dukungan
Organisasi dan Kinerja Karyawan**

Oleh:

Benedicta Raissa Hatmadanti

13.60.0206

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 7 Agustus 2017

Pembimbing

Dr. Monika Palupi M., SE., MM.

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh panitia pengaji pada:

Rabu, 16 Agustus 2017 skripsi dengan judul:

Efek Mediasi *Organizational Citizenship Behavior* dan Stres Kerja Pada Hubungan Komunikasi Organisasi Yang Ditinjau Dari Persepsi Dukungan Organisasi dan Kinerja Karyawan

Oleh:

Benedicta Raissa Hatmadanti

13.60.0206

Tim Pengaji

Stephana Dyah Ayu, SE., M.Si. Ranto Sihombing, SE., M.Si. Dr. Monika Palupi M, SE., MM.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata



Drs. Sentot Suciarto A., MP, Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Efek Mediasi *Organizational Citizenship Behavior* dan Stres Kerja Pada
Hubungan Komunikasi Organisasi Yang Tinjau Dari Persepsi Dukungan
Organisasi dan Kinerja Karyawan**

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Surabaya, 16 Agustus 2017

Yang menyatakan,

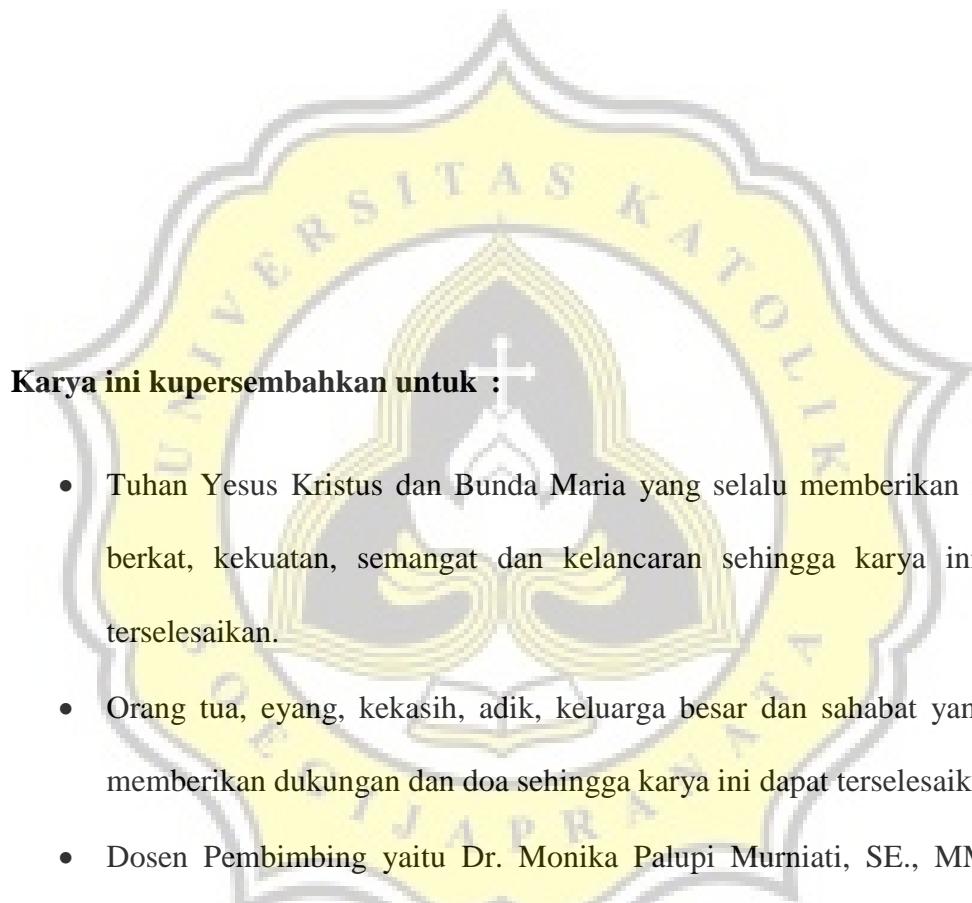


Benedicta Raissa Hatmadanti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Develop a passion for learning. If you do, you will never cease to grow”

(Anthony J. D’Angelo)



Karya ini kupersembahkan untuk :

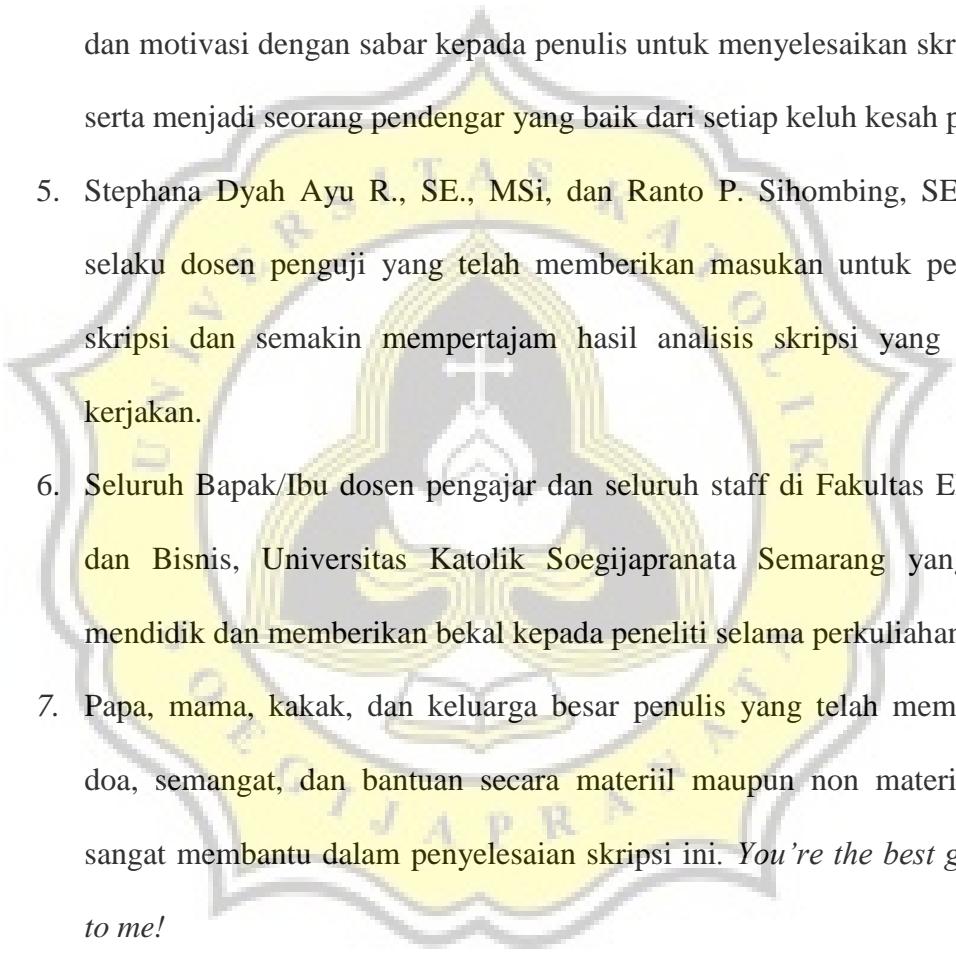
- Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu memberikan rahmat, berkat, kekuatan, semangat dan kelancaran sehingga karya ini dapat terselesaikan.
- Orang tua, eyang, kekasih, adik, keluarga besar dan sahabat yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga karya ini dapat terselesaikan.
- Dosen Pembimbing yaitu Dr. Monika Palupi Murniati, SE., MM yang telah sabar membimbing penulis hingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Efek Mediasi *Organizational Citizenship Behavior* Dan Stres Kerja Pada Hubungan Komunikasi Organisasi Yang Ditinjau Dari Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kinerja Karyawan”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan strata 1 (S1) Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Selama menyelesaikan skripsi banyak kendala dan hambatan yang harus dihadapi oleh penulis. Namun, penulis bersyukur karena selama penyelesaian skripsi ini penulis menerima banyak nasihat, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak, antara lain :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Drs. Sentot Suciarto A., MP, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unversitas Katolik Soegijapranata.

- 
3. Dr. Monika Palupi Murniarti, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
 4. Dr. Monika Palupi Murniarti, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan nasihat, bimbingan, dan motivasi dengan sabar kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, serta menjadi seorang pendengar yang baik dari setiap keluh kesah penulis.
 5. Stephana Dyah Ayu R., SE., MSi, dan Ranto P. Sihombing, SE., MSi, selaku dosen pengaji yang telah memberikan masukan untuk perbaikan skripsi dan semakin mempertajam hasil analisis skripsi yang penulis kerjakan.
 6. Seluruh Bapak/Ibu dosen pengajar dan seluruh staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah mendidik dan memberikan bekal kepada peneliti selama perkuliahan.
 7. Papa, mama, kakak, dan keluarga besar penulis yang telah memberikan doa, semangat, dan bantuan secara materiil maupun non materiil yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. *You're the best gift ever to me!*
 8. Petrus Jean Fridolin, yang dengan sabar memberikan segala waktu, tenaga untuk mendukung menyelesaikan skripsi ini dengan semua suka dan duka selalu pada saat proses. ♥

9. Teman-teman seperjuangan skripsi Theodora Erin, Calida Irmadella dan Benita Ruth Ayu. Terima kasih untuk doa dan semangat yang selalu diberikan kepada saya.
10. Sahabat dan teman-teman saya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini. ☺

Pengalaman yang penulis dapatkan selama menyelesaikan skripsi ini menjadi sebuah pelajaran berharga. Pelajaran berharga bahwa setiap perjuangan yang dilakukan dengan setia akan membawa hasil yang baik pula. Karena hasil tidak akan pernah mendustai proses yang dilalui. Tawa, tangis, susah, dan senang telah penulis lalui untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari pula bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini mampu berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya. Tuhan Yesus memberkati.

Semarang, 16 Agustus 2017

Benedicta Raissa Hatmadanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Persepsi Dukungan Organisasi	8
2.1.2 Stres Kerja.....	11
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	14
2.1.4 Kinerja Karyawan	18

2.2 Kerangka Pemikiran.....	21
2.3 Hipotesis Penelitian.....	22
2.4 Variabel dan Definisi Operasional	27
 BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian	30
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel dan Teknik Sampling	30
3.3 Pengumpulan Data	31
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Analisis Data	32
3.4.1 Uji Validitas	32
3.4.2 Uji Reliabilitas	32
3.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.4.3.1 Uji Normalitas.....	33
3.4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.4.3.2 Uji Multikolinearitas	34
3.5 Uji Hipotesis	34
3.5.1 Menyatakan Hipotesis.....	34
3.5.2 Memilih Pengujian Statistik.....	35
3.5.2.1 Pengujian Hipotesis 1.....	35
3.5.2.2 Pengujian Hipotesis 2.....	37
3.5.3 Memilih Tingkat Keyakinan	38
3.5.4 Menghitung Nilai Statistik	39
3.5.5 Mendapat Nilai Uji Kritis	39
3.5.6 Interpretasi Hasil	39
 BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Identitas Responden	40
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41

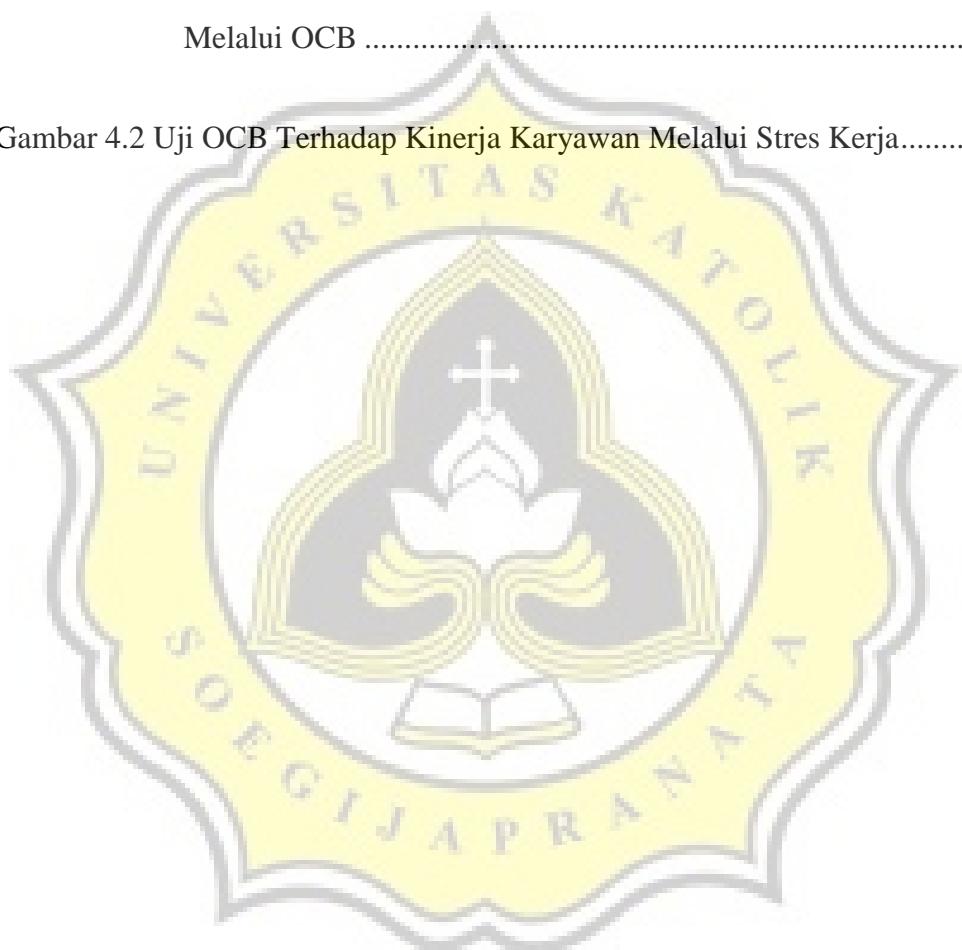
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas	45
4.3 Statistik Deskriptif	47
4.4 Pengujian Hipotesis 1.....	52
4.4.1 Uji Asumsi Klasik Hipotesis 1.....	52
4.4.2 Hasil Pengujian Hipotesis 1	54
4.5 Pengujian Hipotesis 2.....	57
4.5.1 Uji Asumsi Klasik Hipotesis 2.....	57
4.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2	59
4.6 Pembahasan	
4.6.1 Pembahasan Hipotesis 1	62
4.6.2 Pembahasan Hipotesis 2	64
 BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	67
5.2.1 Saran Praktik	67
5.2.2 Saran Riset	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Golongan Industri Manufaktur	31
Tabel 4.1 Data Distribusi Kuesioner.....	40
Tabel 4.2 Data Rincian Responden.....	41
Tabel 4.3 Uji Validitas Persepsi Dukungan Organisasi	42
Tabel 4.4 Uji Validitas Organizational Citizenship Behavior	43
Tabel 4.5 Uji Validitas Stres Kerja	44
Tabel 4.6 Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	45
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif	47
Tabel 4.9 Uji Asumsi Klasik Hipotesis 1.....	52
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis 1	54
Tabel 4.11 Sobel Test.....	56
Tabel 4.12 Uji Asumsi Klasik Hipotesis 2.....	57
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis 2	59
Tabel 4.14 Sobel Test.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Uji Mediasi Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Stres Kerja Melalui OCB	55
Gambar 4.2 Uji OCB Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja.....	60



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dukungan organisasi yang dimiliki karyawan yang dilakukan secara adil dalam prosedural, distributif dan interaksional, sikap saling menolong antarkaryawan yang diterapkan di perusahaan, stres kerja yang di alami, dan kinerja karyawan yang dihasilkan yang akan berdampak bagi perusahaan. Subjek yang diambil dalam penelitian ini adalah manajer menengah perusahaan manufaktur di Kota Semarang. Jumlah subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah 92 manajer. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji mediasi dengan pendekatan *causal steps*. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang diperlakukan secara adil dalam pengambilan keputusan, adil dalam menyejahterahkan karyawan dilihat dari input dan output yang dihasilkan, dan adil dalam berinteraksi dengan berkomunikasi yang baik untuk menciptakan hubungan sosial dan kepercayaan antara karyawan dan perusahaan. Maka, hal ini akan membentuk loyalitas dan menciptakan sikap sukarela dalam menolong rekan kerja secara positif yang dapat menurunkan stres kerja. Selain itu, stres kerja yang di alami oleh para manajer ini menunjukkan stres kerja yang rendah. Maka, sikap saling menolong yang dapat meningkatkan efektivitas perusahaan itu tidak diperlukan dikarenakan stres yang di alami sudah rendah, sehingga hal ini tidak berpengaruh terhadap stres kerja dan kinerja karyawan.

Kata kunci: Persepsi Dukungan Organisasi, Organizational Citizenship Behavior, Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan.