

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN  
KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP *KNOWLEDGE SHARING*:  
PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI  
MEDIASI**

**(Studi: Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Wilayah  
Sumatera Barat)**

**TESIS**



**FITRI HANDAYANI  
NPM.1810018212006**

**Tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian  
persyaratan memperoleh gelar Magister Sains Manajemen**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FITRI HANDAYANI  
NPM : 1810018212006  
Program Studi : Magister Sains Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul:

**“PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP *KNOWLEDGE SHARING*: PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI MEDIASI”.**

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menjadi Magister Sains Manajemen pada program konsentrasi Manajemen Sumberdaya Manusia Program Pascasarjana Bung Hatta . Se jauh yang saya ketahui, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tesis yang telah dipublikasikan sebelumnya dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Magister Sains Manajemen dalam lingkungan Universitas Bung Hatta maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari ternyata tidak sesuai dengan pernyataan diatas, maka penulis bersedia menerima sanksi yang dikenakan.

Padang, 20 Februari 2020  
Penulis,



**FITRI HANDAYANI**  
**NPM.1810018212006**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT beserta junjungan besar Nabi Muhammad SAW, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis dengan judul “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Karakteristik Pekerjaan terhadap *Knowledge Sharing* dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Mediasi”.

Dalam penulisan tesis ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Zaitul, S.E., MBA, Ak., CA, selaku direktur Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang dan selaku penguji yang telah memberikan masukan pada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
2. Bapak Sefnedi, S.E., M.M., Ph.D, selaku Pembimbing I dan bapak Dr. Irwan Muslim, S.E., MP, selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, arahan, petunjuk, maupun saran yang sangat berkontribusi dalam penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Dr. Akmal, S.E., M.Si, selaku ketua program studi magister sains manajemen dan selaku penguji dalam sidang thesis yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dimulai dari sidang proposal hingga sempurnanya tesis ini.

4. Segenap dosen Magister Sains Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan serta karyawan/karyawati Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
5. Keluarga tercinta mama dan saudara laki-laki penulis yang sangat penulis sayangi yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan Pasca Manajemen angkatan 28 prodi Magister Sains Manajemen yang senantiasa berbagi suka dan duka bersama penulis selama masa perkuliahan.
7. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun kepustakaan, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan perlu evaluasi lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa mendatang, terima kasih.

Padang, Februari 2020  
Penulis,

Fitri Handayani

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Literatur.....	13
2.1.1. Teori <i>Intergroup Contact</i> .....	13
2.1.1.1 <i>Knowledge Sharing</i> .....	16
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>Knowledge</i> <i>Sharing</i> .....	19
2.1.1.3 Dimensi <i>Knowledge Sharing</i> .....	20
2.1.2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	21
2.1.2.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i> .....	23
2.1.2.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	24
2.1.3. Persepsi Dukungan Organisasi.....	24
2.1.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Dukungan Organisasi.....	26
2.1.3.2 Dimensi Persepsi Dukungan Organisasi .....	27
2.1.4. Karakteristik Pekerjaan .....	27
2.1.4.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Karakteristik	

Pekerjaan .....	29
2.1.4.2 Dimensi Karakteristik Pekerjaan .....	30
2.2. Pengembangan Hipotesis .....	31
2.2.1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Knowledge Sharing</i> .....	31
2.2.2. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap <i>Knowledge Sharing</i> .....	33
2.2.3. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	34
2.2.4. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	35
2.2.5. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap <i>Knowledge Sharing</i> .....	36
2.2.6. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> memediasi antara persepsi dukungan organisasi dan <i>Knowledge Sharing</i> .....	38
2.2.7. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> memediasi antara karakteristik pekerjaan dan <i>Knowledge Sharing</i> .....	39
2.3. Kerangka Konseptual .....	
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Objek dan Populasi Penelitian .....	41
3.2. Desain Penelitian .....	41
3.3. Populasi .....	42
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	42
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	43
3.5.1 <i>Knowledge Sharing</i> .....	43
3.5.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	43
3.5.3 Persepsi Dukungan Organisasi .....	44
3.5.4 Karakteristik Pekerjaan .....	45
3.6 Teknik Analisis Data .....	46
3.6.1 <i>Measurement Model Assessment</i> .....	46

a.	<i>Convergent Validity</i> .....	47
b.	<i>Discriminant Validity</i> .....	47
3.6.2	Analisis Deskriptif .....	47
3.6.3	R dan Q Square .....	49
3.6.4	<i>Structural Model Assessment</i> .....	50
3.7	Efek Mediasi .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Hasil Penelitian .....	52
4.1.1.	<i>Respon rate</i> Responden.....	52
4.1.2.	Profil Responden .....	53
4.1.3.	<i>Measurement Model Assessment</i> .....	55
4.1.3.1.	<i>Convergent Validity</i> .....	56
4.1.3.2.	<i>Discriminant Validity</i> .....	64
4.1.4.	Analisis Deskriptif Variabel .....	66
4.1.4.1.	<i>Knowledge Sharing</i> .....	66
4.1.4.2.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	67
4.1.4.3.	Persepsi Dukungan Organisasi .....	69
4.1.4.4.	Karakteristik Pekerjaan .....	71
4.1.5	R Square dan Q Square .....	73
4.1.6	<i>Structural Model Assessment</i> .....	75
4.1.6.1	Efek Mediasi .....	80
4.2.	Pembahasan .....	81
4.2.1.	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Knowledge Sharing</i> .....	81
4.2.2.	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap <i>Knowledge Sharing</i> .....	84
4.2.3.	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	87
4.2.4.	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	90
4.2.5.	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap <i>Knowledge Sharing</i> .....	92

4.2.6. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> memediasi antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan <i>Knowledge Sharing</i> .....	94
4.2.7. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> memediasi antara Karakteristik Pekerjaan terhadap <i>Knowledge Sharing</i> .....	96
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan .....	99
5.2. Implikasi Penelitian .....	100
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	103
LAMPIRAN .....	112



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Hasil <i>Survey</i> (2020) .....	7
Tabel 3.1	Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR).....	49
Tabel 3.2	Kriteria <i>R square</i> .....	49
Tabel 3.3	Kriteria <i>Q square</i> .....	50
Tabel 3.4	Tipe Pengujian Mediasi .....	51
Tabel 4.1	Distribusi Kuesioner Penelitian.....	52
Tabel 4.2	Profil Responden.....	53
Tabel 4.3	Hasil Analisis <i>Outer Loading</i> (Tahap 1) <i>Knowledge Sharing</i> .....	56
Tabel 4.4	Hasil Analisis <i>Outer Loading</i> (Tahap 3) <i>Knowledge Sharing</i> .....	57
Tabel 4.5	Hasil Analisis <i>Outer Loading</i> (Tahap 1) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	58
Tabel 4.6	Hasil Analisis <i>Outer Loading</i> (Tahap 2) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	58
Tabel 4.7	Hasil Analisis <i>Outer Loading</i> (Tahap 3) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	59
Tabel 4.8	Hasil Analisis <i>Outer Loading</i> (Tahap 1) Persepsi Dukungan Organisasi.....	60
Tabel 4.9	Hasil Analisis <i>Outer Loading</i> (Tahap 3) Persepsi Dukungan Organisasi.....	61
Tabel 4.10	Hasil Analisis <i>Outer Loading</i> (Tahap 1) Karakteristik Pekerjaan .....	62
Tabel 4.11	Hasil Analisis <i>Outer Loading</i> (Tahap 3) Karakteristik Pekerjaan .....	63
Tabel 4.12	<i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Fornell Larcker</i>	

	<i>Criterion</i> .....	64
Tabel 4.13	<i>Discriminant validity</i> dengan Metode <i>Cross loading</i> .....	65
Tabel 4.14	Deskripsi Variabel <i>Knowledge Sharing</i> .....	66
Tabel 4.15	Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	68
Tabel 4.16	Deskripsi Variabel Persepsi Dukungan Organisasi .....	70
Tabel 4.17	Deskripsi Variabel Karakteristik Pekerjaan .....	72
Tabel 4.18	<i>R Square dan Q Square</i> .....	74
Tabel 4.19	Hasil <i>Structural Model Assessment</i> .....	77

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 4.1 <i>Structural Model Assesment</i> .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran I	Kuisisioner Penelitian	112
Lampiran II	Tabulasi Data	117
Lampiran III	Profil Responden	127
Lampiran IV	Hasil Penghitungan <i>Algorithm</i> (Tahap 1)	128
Lampiran V	Hasil Penghitungan <i>Algorithm</i> (Tahap 2)	129
Lampiran VI	Hasil Penghitungan <i>Algorithm</i> (Tahap 3)	130
Lampiran VII	Analisis Deskriptif Variabel	133
Lampiran VIII	Hasil Penghitungan <i>Blindfolding</i>	137
Lampiran IX	Hasil Penghitungan <i>Bootstrapping</i>	138