

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
TERHADAP *INNOVATIVE WORK BEHAVIOR* MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN
ORGANIZATIONAL INNOVATIVE CULTURE (STUDI PADA
BAGIAN HUMAS DAN UMUM SEKRETARIAT DITJEN
PERHUBUNGAN UDARA KEMENHUB)**

TUGAS AKHIR



Radifan Aska Wijaya

1241921017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
TERHADAP *INNOVATIVE WORK BEHAVIOR* MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN
ORGANIZATIONAL INNOVATIVE CULTURE (STUDI PADA
BAGIAN HUMAS DAN UMUM SEKRETARIAT DITJEN
PERHUBUNGAN UDARA KEMENHUB)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Manajemen**



Radifan Aska Wijaya

1241921017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Radifan Aska Wijaya

NIM : 1241921017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 30 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Radifan Aska Wijaya
NIM : 1241921017
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Innovative Work Behavior melalui Organizational Citizenship Behavior dan Organizational Innovative Culture (Studi pada Bagian Humas dan Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S1 (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ananda Fortunisa, SE., M.Si

Penguji : Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D.

Arief Bimantoro Suharko, Ph.D.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 April 2026

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Innovative Work Behavior melalui Organizational Citizenship Behavior dan Organizational Innovative Culture (Studi pada Bagian Humas dan Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan)" ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang pada akhirnya justru memperkaya pengalaman dan pemahaman penulis, baik secara akademis maupun personal.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ananda Fortunisa, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Dedikasi dan ilmu yang Ibu berikan menjadi fondasi yang kuat bagi penelitian ini.
2. Bapak Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D dan Bapak Arief Bimantoro Suharko, Ph.D, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan pertanyaan, masukan, dan saran yang sangat konstruktif pada saat Seminar Hasil, sehingga kualitas penelitian ini dapat terus disempurnakan.
3. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.

4. Pimpinan dan seluruh rekan pegawai Bagian Humas dan Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan dukungan selama proses pengumpulan data penelitian ini.
5. Mama dan Papa penulis yang tercinta, serta seluruh keluarga yang tiada henti memberikan doa, kasih sayang, dukungan moril, dan semangat yang menjadi kekuatan terbesar penulis dalam menyelesaikan studi ini.
6. Seluruh sahabat dan teman-teman Kelas Karyawan Program Studi Manajemen Universitas Bakrie angkatan 2025 yang telah berbagi suka duka, semangat, dan motivasi selama perjalanan akademik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak keterbatasan di dalamnya. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi di lingkungan birokrasi Indonesia. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Jakarta, Juli 2026

Penulis,

Radifan Aska Wijaya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radifan Aska Wijaya
NIM : 1241921017
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi/Karya Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Innovative Work Behavior melalui Organizational Citizenship Behavior dan Organizational Innovative Culture (Studi pada Bagian Humas dan Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan)** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Juli 2026

Yang menyatakan



(RADIFAN ASKA WIJAYA)

**PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP
INNOVATIVE WORK BEHAVIOR MELALUI ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN ORGANIZATIONAL INNOVATIVE
CULTURE (Studi pada Bagian Humas dan Umum Sekretariat Direktorat
Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan)**

Radifan Aska Wijaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Innovative Work Behavior (IWB) melalui mediasi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Organizational Innovative Culture (OIC) pada pegawai Bagian Humas dan Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan. Unit ini dipilih karena berhadapan langsung dengan berbagai stakeholder yang dinamis — mulai dari maskapai penerbangan, pengelola bandara, media massa, hingga masyarakat umum — namun pola kerja pegawainya masih cenderung stagnan dan inisiatif inovatif belum difasilitasi secara sistematis. Penelitian ini berlandaskan pada Social Exchange Theory (Blau, 1964) sebagai grand theory yang menjelaskan seluruh jalur pengaruh dalam model melalui prinsip reciprocity. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-kausalitas dengan desain cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh 90 pegawai aktif menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner Skala Likert 1–5 dan dianalisis menggunakan SEM PLS dengan perangkat lunak SmartPLS 4 melalui prosedur bootstrapping 5.000 subsampel. Hasil penelitian membuktikan bahwa seluruh hipotesis diterima. POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB ($\beta = 0,743$; $t = 14,342$; $p = 0,000$) dan terhadap OIC ($\beta = 0,733$; $t = 13,791$; $p = 0,000$). OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap IWB ($\beta = 0,254$; $t = 2,011$; $p = 0,044$), dan OIC berpengaruh positif dan signifikan terhadap IWB ($\beta = 0,514$; $t = 4,455$; $p = 0,000$). Pengujian efek mediasi mengkonfirmasi bahwa OCB dan OIC secara bersama-sama memediasi pengaruh POS terhadap IWB secara signifikan, dengan total indirect effect sebesar 0,566 dan nilai R^2 IWB sebesar 0,526. Penelitian ini memberikan bukti empiris pertama tentang model double mediation POS terhadap IWB melalui OCB dan OIC secara terintegrasi dalam konteks birokrasi kementerian teknis Indonesia.

Kata Kunci : Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Innovative Culture, Innovative Work Behavior, Birokrasi.

**THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON
INNOVATIVE WORK BEHAVIOR THROUGH ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL INNOVATIVE
CULTURE (Study on the Public Relations and General Affairs Division of
the Secretariat of the Directorate General of Civil Aviation, Ministry of
Transportation)**

Radifan Aska Wijaya

ABSTRACT

This study aims to empirically analyze and prove the effect of Perceived Organizational Support (POS) on Innovative Work Behavior (IWB) through the mediation of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Organizational Innovative Culture (OIC) among employees of the Public Relations and General Affairs Division of the Directorate General of Civil Aviation, Ministry of Transportation. This unit was selected because it directly engages with diverse stakeholders — including airlines, airport operators, mass media, and the general public — yet employee work patterns remain largely stagnant and innovative initiatives are not systematically facilitated. The study is grounded in Social Exchange Theory (Blau, 1964) as the grand theory explaining all influence pathways through the principle of reciprocity. This study employed a quantitative descriptive-causal approach with a cross-sectional design. The research population consisted of all 90 active employees using total sampling (census). Data were collected through a Likert scale 1–5 questionnaire and analyzed using PLS-SEM with SmartPLS 4 via bootstrapping with 5,000 subsamples. The results confirmed that all hypotheses were supported. POS had a positive and significant effect on OCB ($\beta = 0.743$; $t = 14.342$; $p = 0.000$) and on OIC ($\beta = 0.733$; $t = 13.791$; $p = 0.000$). OCB had a positive and significant effect on IWB ($\beta = 0.254$; $t = 2.011$; $p = 0.044$), and OIC had a positive and significant effect on IWB ($\beta = 0.514$; $t = 4.455$; $p = 0.000$). The mediation analysis confirmed that OCB and OIC together significantly mediate the effect of POS on IWB, with a total indirect effect of 0.566 and an R^2 value of 0.526 for IWB. This study provides the first empirical evidence of the double mediation model of POS on IWB through both OCB and OIC simultaneously in the context of an Indonesian technical ministry bureaucracy.

Keywords : Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Innovative Culture, Innovative Work Behavior, Bureaucracy.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Social Exchange Theory (Grand Theory)	7
2.2 Perceived Organizational Support (POS)	7
2.2.1 Pengukuran POS	8
2.3 Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	9
2.3.1 Lima Dimensi OCB dalam Penelitian Ini	9
2.3.2 OCB sebagai Jembatan menuju IWB.....	10
2.4 Innovative Work Behavior (IWB)	10
2.4.1 Tiga Dimensi IWB dalam Konteks Pegawai Ditjen Perhubungan Udara	11
2.5 Organizational Innovative Culture (OIC)	11
2.5.1 Lima Dimensi OIC yang Diukur dalam Penelitian Ini	12
2.5.2 Kaitan POS dengan OCB dan OIC dalam Penelitian Ini	12
2.6 Keterkaitan Antar Variabel: Sintesis Bukti Empiris dari Penelitian Terdahulu	13
2.6.1 Keterkaitan POS dengan OCB: Bukti Konsisten dari Mekanisme Timbal Balik	13

2.6.2	Keterkaitan OIC dengan OCB: Budaya Inovatif sebagai Pendorong Perilaku Sukarela	14
2.6.3	Keterkaitan OCB dengan IWB: Perilaku Sukarela sebagai Inkubator Inovasi	15
2.6.4	Keterkaitan OIC dengan IWB: Budaya Inovatif sebagai Katalis Perilaku Inovatif.....	16
2.6.5	Sintesis: Mekanisme POS melalui OCB dan OIC menuju IWB...	16
2.6.6	Celah Penelitian yang Menjadi Dasar Model Ini	17
2.7	Penelitian Terdahulu	18
2.8	Hubungan Antar Variabel	19
2.8.1	Hubungan POS terhadap OCB (H1)	19
2.8.2	Hubungan POS terhadap OIC (H2).....	20
2.8.3	Hubungan OCB terhadap IWB (H3).....	20
2.8.4	Hubungan OIC terhadap IWB (H4)	21
2.8.5	Hubungan Bersama OCB dan OIC terhadap IWB (H5)	21
2.9	Kerangka Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel	24
3.3.1	Populasi	24
3.3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3.3	Kriteria Responden.....	25
3.4	Definisi Operasional dan Instrumen Pengukuran	25
3.4.1	Perceived Organizational Support (POS), Variabel Independen (X) 25	
3.4.2	Organizational Citizenship Behavior (OCB), Variabel Mediator Pertama (M1)	26
3.4.3	Organizational Innovative Culture (OIC), Variabel Mediator Kedua (M2)	26
3.4.4	Innovative Work Behavior (IWB), Variabel Dependen (Y).....	26
3.4.5	Prosedur Evaluasi dan Eliminasi Indikator	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1	Jenis Data	30
3.5.2	Instrumen dan Prosedur.....	30
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	32
3.6.1	Uji Validitas	32

3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	33
3.7.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	33
3.7.3 Evaluasi Model Struktural dan Pengujian Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Responden	35
4.1.1 Analisis Perbedaan Persepsi Antar Kategori Responden.....	36
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	38
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	39
4.3.1 Uji Validitas Konvergen	39
4.3.2 Uji Validitas Diskriminan	44
4.3.3 Uji Reliabilitas	45
4.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	45
4.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.4.2 Hasil Pengujian Hipotesis (H1 – H4).....	46
4.4.3 Pengujian Efek Mediasi (H5).....	47
4.5 Pembahasan.....	48
4.5.1 Pengaruh POS terhadap OCB (H1).....	48
4.5.2 Pengaruh POS terhadap OIC (H2)	49
4.5.3 Pengaruh OCB terhadap IWB (H3)	49
4.5.4 Pengaruh OIC terhadap IWB (H4).....	50
4.5.5 Pengaruh Bersama OCB dan OIC terhadap IWB (H5).....	51
4.6 Implikasi Manajerial	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	55
5.3 Saran.....	55
5.3.1 Saran Praktis	55
5.3.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Kriteria Inklusi dan Eksklusi Responden.....	25
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	27
Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1 Profil Demografis Responden (n = 90).....	35
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan (HTMT).....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.6 Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	46
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Hipotesis H1 – H4	46
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Specific Indirect Effects (H5).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4.1 Diagram Model Pengukuran (Outer Model) Hasil PLS Algorithm SmartPLS4	41
Gambar 4.2 Hasil Path Analysis, Bootstrapping SmartPLS 4 (p-values)	47