



**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KECERDASAN  
EMOSIONAL,  
DAN STRES KERJA KARYAWAN  
TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI (PKO)  
PADA PT XYZ**

**SKRIPSI**

**SHELA CALLISTA PUTRI 1910111185**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**



**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KECERDASAN  
EMOSIONAL,  
DAN STRES KERJA KARYAWAN  
TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI (PKO)  
PADA PT XYZ**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**SHELA CALLISTA PUTRI 1910111185**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Shela Callista Putri

NIM : 1910111185

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 7 Desember 2022



(Shela Callista Putri)

**PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shela Callista Putri  
NIM : 191011185  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Stres Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Shela Callista Putri)

# **The Effect of Organizational Commitment, Emotional Intelligence, and Work Stress on Organizational Citizenship Behavior**

**By Shela Callista Putri**

## **Abstract**

This research is a quantitative study that aims to determine the effect of organizational commitment, emotional intelligence, and work stress on organizational citizenship behavior. This study used 137 PT XYZ employees, using a purposive sampling technique. The analysis technique used is path analysis and the data is processed using SmartPLS 3.0. The results of the test obtained: (1) organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior of PT XYZ (2) emotional intelligence has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior of PT XYZ (3) work stress has a negative and significant effect on citizenship behavior PT XYZ organization.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment, Emotional Intelligence, Job Stress.

# **Pengaruh Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Stres Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi**

**Oleh Shela Callista Putri**

## **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, kecerdasan emosional, dan stres kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi. Penelitian ini menggunakan karyawan PT XYZ sebanyak 137 orang, dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah path analisis dan data diolah menggunakan *SmartPLS 3.0*. Hasil dari pengujian diperoleh: (1) komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi PT XYZ (2) kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi PT XYZ (3) stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi PT XYZ.

**Kata Kunci:** Perilaku Kewargaan Organisasi, Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, Stres Kerja.

# Lembar Pengesahan

## SKRIPSI

### PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN STRES KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA PT XYZ

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**Shela Callista Putri 1910111185**

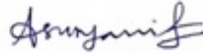
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 27 Desember 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP  
Ketua Penguji



Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP  
Penguji I



Dr. Suryani Maryam, S.Kep., Ns, MM  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Ariestara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Siti Hidayati, S.E., M.M.  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 27 Desember 2022



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Selasa, tanggal 27 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Shela Callista Putri

No.Pokok Mahasiswa : 1910111185

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Stres Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT XYZ

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus \*)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP	Ketua	1. ....
2	Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP	Anggota I	2. ....
3	Dr. Ns. Suryani Maryam, S.Kep MM	Anggota II **)	3. ....

Keterangan.

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Desember 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprod. Manajemen S.1

Sti Hidayat, SE, MM.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Stres Kerja Karyawan Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (PKO) pada PT XYZ”**. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Siti Hidayati, SE, MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta, dan Dr. Ns. Suryani Maryam, S.Kep.MM selaku dosen pembimbing, yang senantiasa selalu memberikan arahan dan ilmu selama masa penulisan skripsi ini, serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak bantuan bagi penulis. Disamping itu, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih juga untuk Ibu Sundari dan Bapak Dwijo Turseno selaku orang tua tercinta serta Jackie dan Papaw selaku adik yang selalu memberikan semangat, motivasi, arahan dan panjatan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada sahabat yang setia menemani dan menyemangati penulis dalam proses penulisan proposal penelitian skripsi ini, serta Ibu Iie, Ibu Laya, dan Mas Dida yang telah membantu saya dalam urusan permohonan objek penelitian. Tidak lupa penulis berterima kasih juga kepada sahabat-sahabat yang selalu sabar dan memberi dukungan untuk penulis. Penulis menyadari bahwa dalam proses atau pun hasil dari penulisan proposal penelitian skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif yang akan membantu penulis untuk menyempurnakan proposal penelitian ini.

Jakarta, 7 September 2022

Shela Callista Putri

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	I
Halaman Judul .....	<i>Ii</i>
PENGESAHAN .....	<b>iii</b>
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	<b>iii</b>
Abstract .....	<b>v</b>
Abstrak .....	<b>vi</b>
Lembar Pengesahan .....	<b>vii</b>
PRAKATA .....	<b>ix</b>
DAFTAR ISI .....	<b>x</b>
DAFTAR TABEL .....	<b>xii</b>
DAFTAR GAMBAR .....	<b>xiii</b>
DAFTAR LAMPIRAN .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2. 1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Organisasi.....	13
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.3 Perilaku Kewargaan Organisasi .....	15
2.1.4 Komitmen Organisasi.....	19
2.1.5. Kecerdasan Emosional .....	22
2.1.6 Stres Kerja.....	26
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	29
2.3 Model Penelitian .....	35
2.4 Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37

3.1.1 Definisi Operasional.....	37
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
3.2.1 Populasi .....	42
3.2.2 Sampel.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4 Teknik Analisis Data .....	44
3.4.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.4.2 Analisis Inferensial.....	45
3.4.3 Uji Measurement Model (Outer Model).....	49
3.4.4 Uji Structural Model (Inner Model) .....	50
3.4.5 Uji Hipotesis.....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>54</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	54
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	54
4.3 Teknik Analisis Data .....	58
4.3.1 Analisis Data Deskriptif .....	58
4.3.2 Analisis Inferensial.....	65
4.3.3 Uji Hipotesis.....	80
4.4 Pembahasan .....	84
4.4.1 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .....	84
4.4.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .....	86
4.4.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi .....	87
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	88
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>90</b>
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>93</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pra Survei Perilaku Kewargaan Organisasional.....	3
Tabel 2. Hasil Pra Survei Komitmen Organisasi PT XYZ .....	4
Tabel 3. Hasil Pra Survei Kecerdasan Emosional.....	6
Tabel 4. Hasil Pra Survei Stres Kerja.....	8
Tabel 5. Matriks Penelitian Sebelumnya .....	33
Tabel 6. Operasional Variabel.....	38
Tabel 7. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 8. Instrumen Skala Likert.....	41
Tabel 9. Kategorisasi Interpretasi Skor Hasil jawaban Kuesioner.....	45
Tabel 10. Karakteristik Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 11. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	56
Tabel 12. Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja .....	57
Tabel 13. Kategorisasi Interpretasi Skor Hasil jawaban Kuesioner.....	58
Tabel 14. Tanggapan Responden terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.....	59
Tabel 15. Tanggapan Responden terhadap Komitmen Organisasi .....	61
Tabel 16. Tanggapan Responden terhadap Kecerdasan Emosional.....	62
Tabel 17. Tanggapan Responden terhadap Stres Kerja .....	63
Tabel 18. Loading Factor .....	68
Tabel 19. Nilai AVE .....	71
Tabel 20. Nilai Crossloading.....	71
Tabel 21. Nilai Cronbach's Alpha .....	77
Tabel 22. Nilai Composite Reliability .....	78
Tabel 23. Nilai R-Square.....	79
Tabel 24. Hasil Q-Square .....	80
Tabel 25. Hasil Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficient) .....	81
Tabel 26. Hasil Uji T-Statistik .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian Empiris.....	35
Gambar 2. Inner Model.....	47
Gambar 3. Outer Model.....	47
Gambar 4. Diagram Jalur.....	48
Gambar 5. Diagram Jalur.....	66
Gambar 6. Struktural Model.....	79
Gambar 7. Inner Model.....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	99
Lampiran 2 .....	105
Lampiran 3 .....	130
Lampiran 4 .....	132
Lampiran 5 .....	153
Lampiran 6 .....	169