



**PENGARUH KOMPETENSI DAN *QUALITY OF WORK LIFE*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI (STUDI KASUS PADA KOPERASI PEGAWAI POS
INDONESIA)**

SKRIPSI

MUHAMAD RAFLY ALFARIZI 1910111021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2022



**PENGARUH KOMPETENSI DAN *QUALITY OF WORK LIFE*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI (STUDI KASUS PADA KOPERASI PEGAWAI POS
INDONESIA)**

SKRIPSI

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

MUHAMAD RAFLY ALFARIZI 1910111021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Muhamad Rafly Alfarizi

NIM : 1910111021

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

Jakarta, 9 Desember 2022

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Rupiah stamp. The stamp is pink and yellow, with the word 'METERAI' and the number '10000' visible. The signature is written in a cursive style.

Muhamad Rafly Alfarizi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhamad Rafly Alfarizi
NIM. : 1910111021
Fakultas : Ekonomi Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh Kompetensi dan *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Pos Indonesia)

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 : 19 Januari 2023
Yang menyatakan,



(Muhamad Rafly Alfarizi)

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS PADA KOPERASI PEGAWAI POS INDONESIA)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Muhamad Rafly Alfarizi 1910111021

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 23 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Renny Husniati, S.E., M.M., CHRP
Ketua Penguji



Dr. Ns. Suryani Maryam, S.Kep., M.M.
Penguji I



Drs. Svarif Ali, M.Si., CHRP.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicahsih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



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

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 23 Desember 2022

***The Influence of Competence and Quality of Work Life on Organizational
Citizenship Behavior with Organizational Commitment as a Mediating Variable
(Case Study of Koperasi Pegawai Pos Indonesia)***

By Muhamad Rafly Alfarizi

Abstract

This study aims to determine the effect of competence and quality of work life on organizational citizenship behavior with organizational commitment as a mediating variable for employees in the Pos Indonesia Employee Cooperative. This research is a quantitative study with a sample of 35 employees of the Indonesian Post Employee Cooperative. This study uses the Structural Equation Model (SEM) and the data analysis process uses SmartPLS version 3.0 as a measurement tool. The test results obtained (1) there is an influence between competence on the behavior of organizational members, (2) there is an influence between the quality of work life on the behavior of organizational members, (3) there is an influence between competence on the behavior of organizational members and organizational commitment as a mediating variable, (4) there is an influence between the quality of work life on the behavior of organizational members with organizational commitment as a mediating variable, (5) there is an influence of organizational commitment on the behavior of organizational members.

Keywords: *competence, quality of work life, organizational commitment, organizational citizenship behaviour*

**Pengaruh Kompetensi dan *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi
(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Pos Indonesia)**

Oleh Muhamad Rafly Alfarizi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada karyawan di Koperasi Pegawai Pos Indonesia. Penelitian ini metode kuantitatif dengan 35 karyawan Koperasi Pegawai Pos Indonesia sebagai sampel. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dan proses analisis data menggunakan SmartPLS versi 3.0 sebagai alat pengukurannya. Hasil dari pengujian diperoleh (1) terdapat pengaruh antara kompetensi terhadap *organizational citizenship behavior*, (2) terdapat pengaruh antara *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior*, (3) terdapat pengaruh antara kompetensi terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi, (4) terdapat pengaruh antara *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi, (5) terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: kompetensi, *quality of work life*, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior*



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Jumat , tanggal 23 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Muhamad Rafly Alfarizi

No.Pokok Mahasiswa : 1910111021

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kompetensi dan Quality of Work Life Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Pos Indonesia)
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Renny Husniati, SE, MM.,CHRP	Ketua	1.
2	Ns. Suryani Maryam, S.Kep MM	Anggota I	2.
3	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- ***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 23 Desember 2022
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti 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 Kompetensi dan *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Pos Indoneisa)”**. 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 Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP selaku dosen pembimbing, yang senantiasa selalu memberikan arahan dan ilmu selama masa penulisan usulan penelitian ini. Penulis juga tidak lupa berterima kasih kepada Bapak/Ibu dosen yang selama ini memberikan segala pengetahuan yang bermanfaat untuk penulis. Tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang tidak putus untuk memberikan doa dan dukungan kepada penulis. Kemudian penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Jaelani, S.Ag selaku Manajer SDM dan seluruh staff Kopposindo yang telah membantu dalam penelitian ini. Lalu penulis mengucapkan terima kasih kepada teman dekat penulis yaitu grup hikmat yang selama ini telah membantu penulis dalam segala hal, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman seperbimbingan, teman-teman S1 Manajemen, teman-teman SMA Suluh, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

Jakarta, 23 Desember 2022

Muhamad Rafly Alfarizi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	15
2.1.3 Kompetensi.....	18
2.1.4 <i>Quality of Work Life</i>	20
2.1.5 Komitmen Organisasi.....	23
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	25
2.3 Model Penelitian	32
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	36

3.1.1	Definisi Operasional.....	37
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	38
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1	Populasi.....	40
3.2.2	Sampel.....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3.1	Jenis Data.....	41
3.3.2	Sumber Data.....	41
3.3.3	Pengumpulan Data.....	41
3.4	Teknik Analisis Data.....	42
3.4.1	Statistik Deskriptif.....	42
3.4.2	Uji <i>Measurement Model</i> (Outer Model).....	44
3.4.3	Uji <i>Structural Model</i> (Inner Model).....	45
3.4.4	Uji Hipotesis.....	46
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	48
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	49
4.2.1	Deskripsi Data Responden	49
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	52
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	60
4.3.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	60
4.3.3	Model <i>Structural</i> (Inner Model).....	66
4.3.4	<i>Path Coefficient</i>	67
4.3.4	Uji Hipotesis.....	68
4.4	Pembahasan.....	70
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1	Simpulan	76
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		79
RIWAYAT HIDUP		86
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Prasurvei Variabel OCB	3
Tabel 2. Analisis SWOT	4
Tabel 3. Hasil Prasurvei Variabel Kompetensi	5
Tabel 4. Hasil Prasurvei Variabel <i>Quality of Work Life</i>	7
Tabel 5. Hasil Prasurvei Variabel Komitmen Organisasi	8
Tabel 6. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 7. Pengukuran Variabel	39
Tabel 8. <i>Skala Linkert</i>	42
Tabel 9. Peringkat Jawaban Kuesioner	43
Tabel 10. Interpretasi Nilai Presentase Responden	44
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	50
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	51
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	51
Tabel 16. Interpretasi Nilai Presentase Responden	52
Tabel 17. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	53
Tabel 18. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompetensi.....	54
Tabel 19. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Quality of Work Life</i> ...	56
Tabel 20. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi.	58
Tabel 21. <i>Outer Loading Factor</i>	62
Tabel 22. <i>Fornell-Lacker Criterium</i>	64
Tabel 23. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	64
Tabel 24. <i>Composite Reliability</i>	65
Tabel 25. <i>Cronbach's Alpha</i>	65
Tabel 26. Nilai <i>R-Square</i>	66
Tabel 27. Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur	67
Tabel 28. <i>Specific Indirect Effect</i>	67
Tabel 29. Hasil Uji T-statistik	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	34
Gambar 2. Outer Model	61
Gambar 3. Inner Model	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	87
Lampiran 2. Hasil Tabulasi Data	93