



**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN, KEPUASAN KERJA,
DAN BEBAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PT RIKAT ABADI
MANUNGGAL JAKARTA**

SKRIPSI

Alfina Putri Utami

1910111031

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

2022



**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN, KEPUASAN KERJA,
DAN BEBAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PT RIKAT ABADI
MANUNGGAL JAKARTA**

SKRIPSI

Alfina Putri Utami

1910111031

**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 : Alfina Putri Utami

NIM : 1910111031

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

Jakarta, 10 Desember 2021

Yang Menyatakan



(Alfina Putri Utami)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Alfina Putri Utami
NIM :1910111031
Fakultas : Ekonomi & 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 Kompetensi Karyawan, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT Rikat Abadi Manunggal Jakarta

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: 10 Desember 2021



(Alfina Putri Utami)

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN, KEPUASAN
KERJA, DAN BEBAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PT
RIKAT ABADI MANUNGGAL JAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Alfina Putri Utami 1910111031

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 22 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



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



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



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



Dr. Dianwicaksh Arlefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



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

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 22 Desember 2022

***Influence of Employee Competence, Job Satisfaction, and Workload on Organizational
Citizenship Behavior (OCB) at PT Rikat Abadi Manunggal Jakarta***

By Alfina Putri Utami

Abstract

This study is a quantitative research that aims to determine whether there is influence of employee competence, job satisfaction, and workload on Organizational Citizenship Behavior (OCB). This study uses 50 respondents from a population of employees who work at PT Rikat Abadi Manunggal with an exact number. The analysis technique used in this research is the path analysis method and data processing is done using SmartPLS 4.0. The results of the test show that (1) employee competency has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). (2) job satisfaction has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). (3) workload has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). (4) employee competence, job satisfaction, and workload have a significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Keywords : *Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employee Competence, Job Satisfaction, Workload*

**Pengaruh Kompetensi Karyawan, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap
Organizational Citizenship Behavior Pada PT Rikat Abadi Manunggal Jakarta**

Oleh Alfina Putri Utami

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kompetensi karyawan, kepuasan kerja, dan beban kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 50 orang dari populasi karyawan yang bekerja pada PT Rikat Abadi Manunggal secara pasti jumlahnya. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode path analysis dan pengolahan data dilakukan menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil dari pengujian diperoleh bahwa (1) kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (2) kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (3) beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (4) kompetensi karyawan, kepuasan kerja, dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kata kunci : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kompetensi Karyawan, Kepuasan Kerja, Beban Kerja



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 Kamis , tanggal 22 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Alfina Putri Utami

No.Pokok Mahasiswa : 1910111031

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
Pengaruh Kompetensi Karyawan, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada PT Rikat Abadi Manunggal Jakarta
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguii

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd.,CHCP	Ketua	1.
2	Renny Husniati, SE, M.M.,CHRP	Anggota I	2.
3	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Anggota II **)	3.

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

Jakarta, 22 Desember 2022
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, Beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memberikan tauladan dalam menjalani kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta kemurahan hati dari berbagai pihak. Oleh karena itu, disamping rasa syukur yang tak terhingga atas nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada sebagai pembimbing I dan sebagai pembimbing II yang telah membimbing mulai dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini. Serta penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHRP dan Ibu Renny Husniati, S.E., M.M., CHRP selaku dosen penguji skripsi yang memberi beberapa saran dan masukan untuk skripsi saya, juga kepada Bapak Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta masukan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Lasino dan Ibu Anik selaku orang tua tercinta yang selalu mendoakan saya dengan tulus, memberikan dukungan, semangat, dan limpahan kasih sayang kepada saya, serta menjadi salah satu motivasi terbesar saya dalam penyelesaian skripsi ini. Tidak lupa juga kepada seluruh keluarga yang telah membantu saya selama menjalani masa perkuliahan, terkhususnya kakak sepupu yaitu Wulan Novita yang saya sayangi dan selalu menjadi yang terdepan untuk membantu adik perempuannya ini.
3. Bapak Basuki Rachman selaku Manager yang telah mengizinkan saya untuk magang dan melakukan penelitian skripsi di PT Rikat Abadi Manunggal. Tidak lupa juga kepada staff bagian pemasaran yang sudah membimbing dan memberikan dukungan kepada saya selama masa magang dan penelitian skripsi.
4. Aini, Inas, Ine, Masayu, dan Kak Ela R yang telah menjadi teman baik dalam progress mengerjakan skripsi dan menjadi *support system* agar saya selalu bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna pada diri pribadi penulis, almamater, bangsa dan agama khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 30 September 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alfina' with a stylized flourish underneath.

Alfina Putri Utami

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	11
2.1.3. Kompetensi Karyawan	13
2.1.4. Kepuasan Kerja	17
2.1.5. Beban Kerja	21
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu	23
2.3. Model Penelitian	30
2.4. Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.1.1. Definisi Operasional	33
3.1.2. Pengukuran Variabel	33
3.2. Populasi dan Sampel	37
3.2.1. Populasi	37
3.2.2. Sampel	37
3.3. Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1. Jenis Data	38
3.3.2. Sumber Data	38
3.3.3. Pengumpulan Data	38
3.4. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	39
3.4.1. Teknik Analisis	39
3.4.2. Analisis Statistik Deskriptif	39
3.4.3. Uji Instrumen	39

3.4.4.	Analisis Inferensial.....	40
3.4.5.	Uji Hipotesis.....	44
3.4.6.	Uji Signifikansi Parsial (Uji-T).....	45
3.4.7.	Uji Koofisien Simultan.....	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	46
4.2	Data dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	47
4.2.2.	Analisis Data Deskriptif.....	49
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis.....	54
4.3.1.	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	55
4.3.2.	Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>).....	62
4.4	Pembahasan.....	65
4.4.1.	Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	65
4.4.2.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	66
4.4.3.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	67
4.4.4.	Pengaruh Kompetensi Karyawan, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	69
4.5	Keterbatasan Penelitian.....	69
BAB V	PENUTUP.....	70
5.1.	Kesimpulan.....	70
5.2.	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Pra-survei pada PT Rikat Abadi Manunggal Mengenai <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	2
Tabel 1.2. Hasil Pra-survei pada PT Rikat Abadi Manunggal Mengenai Kompetensi Karyawan	4
Tabel 1.3. Hasil Pra-survei pada PT Rikat Abadi Manunggal Mengenai Kepuasan Kerja	6
Tabel 1.4. Hasil Pra-survei pada PT Rikat Abadi Manunggal Mengenai Beban Kerja.....	7
Tabel 2.1. Matriks Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1. Pengukuran Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	34
Tabel 3.2. Pengukuran Variabel Kompetensi Karyawan	34
Tabel 3.3. Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja	34
Tabel 3.4. Pengukuran Variabel Beban Kerja.....	35
Tabel 3.5. Skala Likert	35
Tabel 3.6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 3.7. Peringkat Jawaban Kuesioner	39
Tabel 3.8. Interpretasi Nilai Indeks.....	40
Tabel 4.1. Data Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2. Data Usia Responden	44
Tabel 4.3. Hasil Jawaban Responden Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	45
Tabel 4.4. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kompetensi Karyawan.....	46
Tabel 4.5. Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Kerja.....	47
Tabel 4.6. Hasil Jawaban Responden Terhadap Beban Kerja.....	49
Tabel 4.7. Hasil Outer Loading Factor.....	51
Tabel 4.8. Hasil Cross Loadings	53
Tabel 4.9. Hasil Average Variance Extracted (AVE)	55
Tabel 4.10. Hasil Nilai Composite Reliability	56
Tabel 4.11. Hasil Cronbach's Alpha	56
Tabel 4.12. Hasil R square dan R square Adjusted.....	57
Tabel 4.13. Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	30
Gambar 2. Loading Factor	51
Gambar 3. Inner Model	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	74
Lampiran 2. Tanggapan Responden.....	79
Lampiran 3. Tabel Koefisien Korelasi (r)	92
Lampiran 4. Tabel t.....	93
Lampiran 5. Tabel F.....	95