



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, *EMPLOYEE*  
*ENGAGEMENT* DAN KECERDASAN EMOSIONAL  
TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA  
PETUGAS PENANGANAN PRASARANA DAN SARANA  
UMUM (PPSU) DI KELURAHAN KALISARI**

**SKRIPSI**

**MADLIN SARAH 1910111077**

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

**2023**



**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, *EMPLOYEE*  
*ENGAGEMENT* DAN KECERDASAN EMOSIONAL  
TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA  
PETUGAS PENANGANAN PRASARANA DAN SARANA  
UMUM (PPSU) DI KELURAHAN KALISARI**

**SKRIPSI**

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

**MADLIN SARAH 1910111077**

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

**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Madelin Sarah

NIM : 1910111077

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

Jakarta, 15 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Madelin Sarah

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

## UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Madelin Sarah  
NIM : 1910111077  
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 Lingkungan Kerja, *Employee Engagement* dan Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Kalisari**

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 : 21 Juni 2023

Yang menyatakan, materai

  **METERAI TEMPEL**  
B17AKX564499018  
(Madelin Sarah)

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

### PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA PETUGAS PENANGANAN PRASARANA DAN SARANA UMUM (PPSU) DI KELURAHAN KALISARI

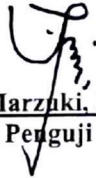
*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**Madelin Sarah 1910111077**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 21 Juni 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima




Renny Husniati, SE., MM., CHRP  
Ketua Penguji



Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP  
Penguji 1



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

Dr. Jubaedah, SE., MM  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



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

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 21 Juni 2023

***The Effect of Work Environment, Employee Engagement, and Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior at Public Infrastructure and Handling Officers (PPSU) in Kalisari.***

***By Madelin Sarah***

***ABSTRACT***

*This quantitative research has the aim of testing and knowing "The Effect of Work Environment, Employee Engagement, and Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior at Public Infrastructure and Handling Officers (PPSU) in Kalisari". Respondents used in the study amounted to 69 respondents Public Infrastructure and Handling Officers (PPSU) in Kalisari. Data collection was carried out through distributing questionnaires and the data analysis technique used is the Partial Least Square (PLS) method. The results obtained in the test are (1) work environment has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior (2) employee engagement has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior (3) emotional intelligence has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior.*

***Keywords:*** *Work Environment, Employee Engagement, Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior*

**Pengaruh Lingkungan Kerja, *Employee Engagement*, dan  
Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi  
Pada Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU)  
Di Kelurahan Kalisari**

**Oleh Madelin Sarah**

**ABSTRAK**

Penelitian kuantitatif ini memiliki tujuan untuk menguji dan mengetahui “Pengaruh Lingkungan Kerja, *Employee Engagement*, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Di Kelurahan Kalisari”. Responden yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 69 orang yang merupakan petugas Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Kalisari. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil pengujian yang diperoleh dalam penelitian ini ialah (1) lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi (2) *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi (3) kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.

**Kata Kunci:** Lingkungan Kerja, *Employee Engagement*, Kecerdasan Emosional, Perilaku Kewargaan Organisasi

# BERITA ACARA



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.uprvj.ac.id> Email : [puskom@uprvj.ac.id](mailto:puskom@uprvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Rabu , tanggal 21 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Madelin Sarah

No.Pokok Mahasiswa : 1910111077

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Pengaruh Lingkungan Kerja, Employee Engagement, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Di Kelurahan Kalsari**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus \**)

#### Penguli

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

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Juni 2023

Mengesahkan

A. DEKAN

Kaprosdi Manajemen S1

Siti Husniati SE, MM.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, berkat, serta penyertaanNya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, *Employee Engagement*, dan Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Kalisari”.

Melalui tulisan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Suryani Maryam, S.Kep, Ns, MM selaku dosen pembimbing yang selalu menyempatkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penulisan skripsi ini, serta Ibu Heni Nastiti, SE, MM. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama melaksanakan perkuliahan di UPN Veteran Jakarta. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Kelurahan Kalisari yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta kepada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum yang telah bersedia membantu serta meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua serta kakak dari penulis atas doa dan dukungannya. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Doni Ramadhan yang sudah mau membantu dan memberikan saran selama proses penulisan skripsi ini. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Salsabilla Putri, Adelia Fitriana dan teman-teman lainnya yang sudah membantu dan memberikan saran pada penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya atas ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Penulis harap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 22 Maret 2023

Madelin Sarah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.2 Perilaku Kewargaan Organisasi.....	16
2.1.3 Lingkungan Kerja .....	20
2.1.4 <i>Employee Engagement</i> .....	25
2.1.5 Kecerdasan Emosional.....	29
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	32
2.3 Model Penelitian.....	39
2.3.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.....	39
2.3.2 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.....	39
2.3.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.....	40

2.4	Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	42
3.1.1	Definisi Operasional .....	42
3.1.2	Pengukuran Variabel .....	43
3.2	Populasi dan Sampel.....	44
3.2.1	Populasi .....	44
3.2.2	Sampel .....	44
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.3.1	Jenis Data.....	45
3.3.2	Sumber Data .....	45
3.3.3	Pengumpulan Data.....	45
3.4	Teknik Analisis Data .....	46
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	46
3.4.2	Analisis Statistik Inferensial .....	47
3.4.3	Uji Hipotesis .....	52
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL .....</b>		<b>53</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	53
4.2	Deskripsi Data Penelitian .....	54
4.3	Analisis Deskriptif.....	57
4.4	Analisis Inferensial dan Uji Hipotesis .....	65
4.5	Pembahasan .....	74
4.6	Keterbatasan Penelitian .....	79
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>80</b>
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>83</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pra-survei Perilaku Kewargaan Organisasional .....	4
Tabel 2. Hasil Pra-Survei Lingkungan Kerja .....	5
Tabel 3. Hasil Pra-Survei <i>Employee Engagement</i> .....	6
Tabel 4. Hasil Pra-Survei Kecerdasan Emosional .....	7
Tabel 5. Matriks Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 6. Pengukuran Variabel Penelitian.....	43
Tabel 7. Skala Likert .....	44
Tabel 8. Kategori Interpretasi Skor.....	47
Tabel 9. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 10. Data Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 11. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 12. Data Responden Berdasarkan Masa Bekerja .....	57
Tabel 13. Kategori Interpretasi Skor.....	58
Tabel 14. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Perilaku Kewargaan Organisasi.....	58
Tabel 15. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja.....	60
Tabel 16. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Employee Engagement</i> .....	62
Tabel 17. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kecerdasan Emosional .....	63
Tabel 18. <i>Loading Factor</i> .....	66
Tabel 19. Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	68
Tabel 20. Cross Loading Factor .....	69
Tabel 21. Hasil Uji <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i> .....	70
Tabel 22. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
Tabel 23. Hasil Uji Hipotesis .....	72

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Model Penelitian .....	41
Gambar 2. Langkah Analisis SmartPLS .....	48
Gambar 3. Mengkontruksi Diagram Jalur.....	49
Gambar 4. Outer Model .....	65
Gambar 5. Inner Model.....	74