



**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN BEBAN KERJA  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI  
(Studi Kasus PT X)**

**SKRIPSI**

**JALESIVA KANZA PUSPITA 2010111210**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA  
2023**



**PENGARUH WORK-LIFE BALANCE DAN BEBAN KERJA  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
(OCB) DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI  
(Studi Kasus PT X)**

**SKRIPSI**

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

**JALESIVA KANZA PUSPITA 2010111210**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
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 : Jalesiva Kanza Puspita

NIM : 2010111210

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

Jakarta, 27 September 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a 10000 Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and '38D3AKX716288635'.

(Jalesiva Kanza Puspita)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Jalesiva Kanza Puspita  
NIM : 2010111210  
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh *Work-Life Balance* dan Beban Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi  
(Studi Kasus PT X)**

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 : 6 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Jalesiva Kanza Puspita)

**SKRIPSI**

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN BEBAN KERJA  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi Kasus PT X)**

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**JALESIVA KANZA PUSPITA 2010111210**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 20 Desember 2023 dan  
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

**Dr. Faisal Marzuki, M.Pd, CHCP**

**Ketua Penguji**

**Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M**

**Penguji I**

**Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc**

**Penguji II (Pembimbing)**



**Dr. Jubaedah, S.E., M.M**

**Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**

**Siti Hidayati, S.E., M.M**

**Ketua Program Studi**

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 20 Desember 2023

***Influence of Work-Life Balance and Workload on Organizational  
Citizenship Behavior (OCB) with Job Stress as a Mediating Variable  
(A Case Study of PT X)***

***By Jalesiva Kanza Puspita***

**ABSTRACT**

*OCB (Organizational Citizenship Behavior) is one aspect that influences retail companies in overcoming crises during the pandemic. This research aims to examine the influence of work-life balance and workload on OCB mediated by job stress. The study adopts a quantitative approach with a sample size of 70 operational employees from PT X, selected using purposive sampling. The data analysis technique employed in this research is the Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Squares (PLS). SmartPLS 4.0 software is used as a tool for data processing. The results of this study indicate that (1) work-life balance has a positive and significant impact on organizational citizenship behavior, (2) workload has a negative and significant impact on organizational citizenship behavior, (3) job stress has a negative and significant impact on organizational citizenship behavior, (4) work-life balance influences organizational citizenship behavior mediated by job stress, and (5) workload influences organizational citizenship behavior mediated by job stress*

***Keywords:*** *Work-Life Balance, Workload, Job Stress, Organizational Citizenship Behavior*

**Pengaruh *Work-Life Balance* dan Beban Kerja Terhadap  
*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Stres Kerja  
Sebagai Variabel Mediasi  
(Studi Kasus PT X)**

**Oleh Jalesiva Kanza Puspita**

**ABSTRAK**

OCB (*organizational citizenship behavior*) merupakan salah satu aspek yang berpengaruh untuk perusahaan ritel dalam mengatasi krisis pada masa pandemi. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui pengaruh dari *work-life balance* dan beban kerja terhadap OCB yang dimediasi oleh stres kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 70 karyawan bidang operasional PT X dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Structural Equation Model atau SEM yang berbasis Partial Least Square atau PLS. Penelitian ini menggunakan software SmartPLS 4.0 sebagai alat bantu untuk melakukan pengolahan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (2) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (3) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (4) *work-life balance* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh stres kerja, dan (5) beban kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh stres kerja.

**Kata Kunci:** *Work-Life Balance*, Beban Kerja, Stres Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Rabu, 20 Desember 2023:

Nama : Jalesiva Kanza Puspita  
No.Pokok Mahasiswa : 2010111210  
Program Studi : Manajemen S.1

(PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN BEBAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus PT X))

dinyatakan **Lulus** / ~~Tidak Lulus~~\*)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd, CHCP	Ketua	1.
2	Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M	Anggota I	2.
3	Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc	Anggota II**)	3.

Keterangan:

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

Jakarta, 17 Januari 2024  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprodik Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM



## PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala penyertaanNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Work-Life Balance* dan Beban Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus PT X)**”. Skripsi ini saya susun dengan tujuan untuk memenuhi tugas akhir kuliah.

Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing saya yang telah mau menerima saya sebagai mahasiswa bimbingan dan selalu menyempatkan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan terhadap penelitian saya.
2. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE, MM., CLIP selaku dosen pembimbing akademik saya yang turut membimbing dan mengarahkan saya selama masa perkuliahan
3. Bapak Much Sulchan dan Ibu Dwi Indah Sri Rejeki selaku kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat sehingga saya mampu melewati masa-masa kuliah dan menyelesaikan penelitian ini.
4. Kakak dan Genk Soeharto yang sudah memberikan saya dukungan selama masa kuliah hingga penelitian ini.
5. Leuwiheho, teman-teman seperjuangan skripsi dan teman seperbimbingan Pak Airlangga yang menemani saya selama proses pembuatan skripsi.

Saya berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca sebagai sumber referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Jakarta, 27 September 2023

Jalesiva Kanza Puspita

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	8
1.4.1. Aspek Teoritis .....	8
1.4.2. Aspek Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1. Landasan Teori .....	9
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.2. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	12
2.1.3. <i>Work-Life Balance</i> .....	17
2.1.4. Beban Kerja.....	21
2.1.5. Stres Kerja.....	25
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	30
2.3. Model Penelitian.....	38
2.3.1. Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> Terhadap <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	39
2.3.2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship</i> <i>Behavior (OCB)</i> .....	40
2.3.3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship</i> <i>Behavior (OCB)</i> .....	40
2.3.4. Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> terhadap <i>Organizational Citizenship</i> <i>Behavior (OCB)</i> yang Dimediasi Stres Kerja .....	41

2.3.5. Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) yang Dimediasi Stres Kerja .....	41
2.4. Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.1.1. Definisi Operasional.....	39
3.1.2. Pengukuran Variabel .....	40
3.2. Populasi dan Sampel .....	42
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.4. Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	50
4.2. Deskripsi Data Penelitian .....	50
4.2.1. Deskripsi Data Responden .....	50
4.2.2. Analisis Data Deskriptif.....	53
4.3. Uji Hipotesis dan Analisis .....	58
4.3.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	58
4.3.2. Model <i>Structural (Inner Model)</i> .....	65
4.3.3. Uji Hipotesis .....	66
4.4. Pembahasan .....	70
4.4.1. <i>Work-Life Balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	70
4.4.2. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	73
4.4.3. Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	75
4.4.4. Stres kerja memediasi pengaruh antara <i>work-life balance</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	78
4.4.5. Stres kerja memediasi pengaruh antara beban kerja dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1. Simpulan.....	83
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	84
5.3. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu Terkait <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	36
Tabel 2. Skala Likert .....	40
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	42
Tabel 4. Skor Jawaban Kuesioner .....	45
Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks Responden .....	46
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Job Level</i> .....	51
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Job Tenue</i> (Masa Kerja).....	52
Tabel 10. Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y) .....	53
Tabel 11. Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Work-Life Balance</i> (X1).....	54
Tabel 12. Analisis Deskriptif Jawaban Responde Terhadap Variabel Beban Kerja .....	56
Tabel 13. Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Stres Kerja .....	57
Tabel 14. Nilai <i>Loading Factors</i> .....	60
Tabel 15. Nilai <i>Cross Loading</i> .....	62
Tabel 16. Hasil <i>Average Variated Extracted</i> (AVE).....	63
Tabel 17. Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	64
Tabel 18. Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> .....	64
Tabel 19. Hasil <i>R-Square</i> .....	65
Tabel 20. Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Proporsi Faktor Ketidakhagiaan dengan Pekerjaan yang Dirasakan Responden (Juni 2023).....	3
Gambar 2. Model Penelitian .....	39
Gambar 3. Diagram Jalur .....	59
Gambar 4. <i>Inner Model</i> .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	101
Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden .....	109
Lampiran 4. Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	110
Lampiran 5. Hasil Output SmartPLS 4.0 .....	112
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	116