



**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE*, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN BEBAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PONTIANAK
TIMUR**

SKRIPSI

MUHAMMAD YOKOO HANDARU 2010111078

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



**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE*, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN BEBAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PONTIANAK
TIMUR**

SKRIPSI

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

MUHAMMAD YOKOO HANDARU 2010111078

**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 : Muhammad Yokoo Handaru

NIM : 2010111078

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

Jakarta, 24 September 2023

Yang menyatakan,



(Muhammad Yokoo Handaru)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Muhammad Yokoo Handaru
NIM : 2010111078
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 *Work Life Balance*, Kecerdasan Emosional, dan Beban Kerja Terhadap
Organizational Citizenship Behavior Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur**

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 : 15 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Muhammad Yokoo Handaru)


SKRIPSI


PENGARUH *WORK LIFE BALANCE*, KECERDASAN EMOSIONAL,
DAN BEBAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*
BEHAVIOR PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PONTIANAK TIMUR

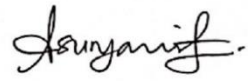
Dipersiapkan dan disusun oleh :



MUHAMMAD YOKOO HANDARU 2010111078

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal : 11 Desember 2023
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


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


Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.
Penguji I


Dr. Suryani Marvam, S.Kep., Ns., M.M.
Penguji II



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan


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

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 11 Desember 2023

***The Effect of Work Life Balance, Emotional Intelligence, and
Workload on Organizational Citizenship Behavior at Kantor
Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pontianak Timur***

By Muhammad Yokoo Handaru

ABSTRACT

This study uses quantitative methods at KPP Pratama Pontianak Timur. This study aims to determine and prove the effect of work life balance on organizational citizenship behavior, the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior, and the effect workload on organizational citizenship behavior. The sampling technique used was total sampling, so that a sample of 88 employees was obtained. Data collection was carried out through distributing questionnaires. The data analysis technique used is the Partial Least Square (PLS). The test results obtained in this study (1) work life balance has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (2) emotional intelligence has no effect on organizational citizenship behavior (3) workload has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. The implications of this research are theoretically and practically, the information in the research is expected to add insight in the development of knowledge in the field of human resource management, as material for thought and consideration in solving existing problems. The contribution in this research is to assist KPP Pratama Pontianak Timur in tackling problems, especially in terms of work life balance, emotional intelligence, and workload towards employee organizational citizenship behavior.

Keywords: *Work Life Balance, Emotional Intelligence, Workload, and Organizational Citizenship Behavior*

Pengaruh *Work Life Balance*, Kecerdasan Emosional, dan Beban Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pontianak Timur

Oleh: Muhammad Yokoo Handaru

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dilakukan di KPP Pratama Pontianak Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh *work life balance* terhadap *organizational citizenship behavior*, pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*, dan pengaruh beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling, sehingga didapatkan sampel sebanyak 88 pegawai. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Partial Least Square (PLS). Hasil pengujian yang diperoleh dalam penelitian ini (1) *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (2) kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (3), beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Implikasi dari penelitian ini yaitu secara teoritis dan praktis, informasi dalam penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang manajemen sumber daya manusia, sebagai bahan pemikiran dan pertimbangan dalam penyelesaian masalah yang ada. Kontribusi dalam penelitian ini adalah membantu KPP Pratama Pontianak Timur dalam mengatasi masalah khususnya dalam hal *work life balance*, kecerdasan emosional, dan beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci: *Work Life Balance*, Kecerdasan Emosional, Beban Kerja, dan *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 Senin, 11 Desember 2023:

Nama : Muhammad Yokoo Handaru
No.Pokok Mahasiswa : 2010111078
Program Studi : Manajemen S.1

(Pengaruh *Work Life Balance*, Kecerdasan Emosional, dan Beban Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur)
dinyatakan ~~Lulus / Tidak Lulus~~ *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.	Anggota I	2.
3	Dr. Suryani Maryam, S.Kep., Ns., M.M.	Anggota II**)	3.

Keterangan:

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

Jakarta,

Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kapodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menulis penelitian dengan judul **“Pengaruh *Work Life Balance*, Kecerdasan Emosional, dan Beban Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pontianak Timur.”**

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., sebagai Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana UPN Veteran Jakarta, dan Ibu Dr. Suryani Maryam, S. Kep., Ns., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu dan saran yang sangat bermanfaat.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua dan saudara kandung yang telah mendukung dan mendoakan saya serta menjadi motivasi terbesar penulis untuk menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada sahabat dan teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat telah memberikan dukungan moril bagi penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis dengan lapang dada menerima kritik maupun saran membangun yang dapat menyempurnakan penelitian ini. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi pembelajaran untuk dikembangkan di kemudian hari.

Jakarta, 4 Oktober 2023

Muhammad Yokoo Handaru

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
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> (OCB).....	16
2.1.3 <i>Work life balance</i>	19
2.1.4 Kecerdasan Emosional.....	24
2.1.5 Beban Kerja.....	27
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	31
2.3 Model Penelitian	40
2.3.1 Pengaruh <i>Work life balance</i> terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i>	41
2.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i>	42
2.3.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i>	42
2.4 Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.1.1 Definisi Operasional.....	44

3.1.2 Pengukuran Variabel	45
3.2 Populasi dan Sampel	47
3.2.1 Populasi	47
3.2.2 Sampel	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data	48
3.3.1 Jenis Data	48
3.3.2 Sumber Data	48
3.3.3 Pengumpulan Data	49
3.4 Teknik Analisis Data	50
3.4.1 Analisis Deskriptif	50
3.4.2 Analisis Inferensial	51
3.4.3 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	54
3.5 Uji Hipotesis	57
3.5.1 Uji Parsial (Uji T)	57
BAB IV PEMBAHASAN	59
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	59
4.2 Deskripsi Data Penelitian	59
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	61
4.4 Analisis Inferensial	67
4.4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	67
4.4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	74
4.4.3 Uji Hipotesis	76
4.5 Pembahasan	79
4.5.1 Pengaruh <i>Work life balance</i> Terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i>	79
4.5.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Organizational citizenship</i> <i>behavior</i>	82
4.5.3 Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i>	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Keterbatasan Penelitian	87
5.3 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	91
RIWAYAT HIDUP	99

LAMPIRAN.....	100
---------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pra-Survei <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada KPP Pratama Pontianak Timur.....	3
Tabel 2. Pra-Survei Work Life Balance pada KPP Pratama Pontianak Timur.....	5
Tabel 3. Pra-Survei Kecerdasan Emosional pada KPP Pratama Pontianak Timur.	6
Tabel 4. Target Penerimaan Pajak per Tahun pada KPP Pratama Pontianak Timur	7
Tabel 5. Pra-Survei Beban Kerja pada KPP Pratama Pontianak Timur	8
Tabel 6. Matriks Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 7. Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	46
Tabel 8. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	47
Tabel 9. Instrumen Skala Likert.....	48
Tabel 10. Kategorisasi Interpretasi Skor Hasil jawaban Kuesioner.....	53
Tabel 11. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 12. Profil Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 13. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 14. Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja	60
Tabel 15. Kategorisasi Interpretasi Skor.....	61
Tabel 16. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	61
Tabel 17. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Work Life Balance	63
Tabel 18. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kecerdasan Emosional	64
Tabel 19. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Beban Kerja.....	65
Tabel 20. Hasil Output Loading Factor SmartPLS 4.0	68
Tabel 21. Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	69
Tabel 22. Hasil Uji Cross Loading Factor	70
Tabel 23. Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR).....	71
Tabel 24. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	72
Tabel 25. Hasil Q-Square.....	73
Tabel 26. Hasil Goodness of Fit.....	73
Tabel 27. Rekapitulasi Uji Hipotesis	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Model Penelitian	42
Gambar 2. Langkah-Langkah Analisis PLS	54
Gambar 3. Konstruksi Diagram Jalur	56
Gambar 4. Hasil Output Outer Model SmartPLS 4.0	67
Gambar 5. Inner Model	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	68
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner	98
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	108
Lampiran 4. Hasil Data Penelitian	109
Lampiran 5. Tabel Distribusi t	115