



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA,  
DAN *WORKPLACE SPIRITUALITY* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PT  
LABORATORIUM SOLUSI INDONESIA**

**SKRIPSI**

**RIZKY RAMADHANTI RAHAYU 2010111207**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2023**



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA,  
DAN *WORKPLACE SPIRITUALITY* TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PT  
LABORATORIUM SOLUSI INDONESIA**

**SKRIPSI**

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

**RIZKY RAMADHANTI RAHAYU 2010111207**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**2023**

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rizky Ramadhanti Rahayu

NIM : 2010111207

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

Jakarta, 26 September 2023

Yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian postage stamp (Meteral Tempel) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "METERAL TEMPEL" and "10000". The signature is in black ink and appears to be "Rizky Ramadhanti Rahayu".

(Rizky Ramadhanti Rahayu)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Rizky Ramadhanti Rahayu  
NIM : 2010111207  
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 Kecerdasan Emosional, Beban Kerja, dan *Workplace Spirituality* Terhadap  
*Organizational Citizenship Behavior* Pada PT Laboratorium Solusi Indonesia**

Berserta 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 2023  
Yang menyatakan,



(Rizky Ramadhanti Rahayu)

SKRIPSI

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA, DAN  
*WORKPLACE SPIRITUALITY* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*  
*BEHAVIOR* PADA PT LABORATORIUM SOLUSI INDONESIA

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

RIZKY RAMADHANTI RAHAYU 2010111207

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

Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP

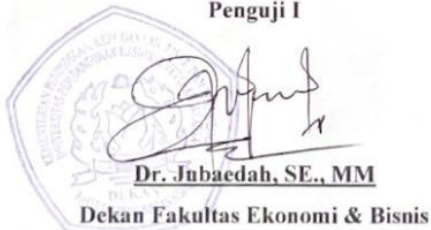
Ketua Penguji

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

Penguji I

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

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Siti Hidayati, SE., MM

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 20 Desember 2023

***The Influence of Emotional Intelligence, Workload, And Workplace Spirituality on Organizational Citizenship Behavior at PT Laboratorium Solusi Indonesia***

**By Rizky Ramadhanti Rahayu**

**ABSTRACT**

*This research focused on determining the influence of Emotional Intelligence, Workload, and Workplace Spirituality on Organizational Citizenship Behavior. The study employed a quantitative approach with a sample size of 50 employees from PT Laboratorium Solusi Indonesia, selected using purposive sampling technique. The data analysis technique utilized in this research was the Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Square (PLS). SmartPLS 4.0 software was used as a tool for data processing. The findings of this research indicated that (1) emotional intelligence had a positive and significant impact on organizational citizenship behavior; (2) workload had a positive and significant impact on organizational citizenship behavior; (3) workplace spirituality had a positive and significant impact on organizational citizenship behavior.*

**Keywords:** *Organizational Citizenship Behavior (OCB), Emotional Intelligence, Workload, Workplace Spirituality*

**Pengaruh Kecerdasan Emosional, Beban Kerja, Dan *Workplace Spirituality* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT Laboratorium Solusi Indonesia**

**Oleh Rizky Ramadhanti Rahayu**

**ABSTRAK**

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui pengaruh dari Pengaruh Kecerdasan Emosional, Beban Kerja, dan *Workplace Spirituality* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 50 pegawai PT Laboratorium Solusi Indonesia dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *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) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (2) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (3) *workplace spirituality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

**Kata Kunci:** *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, Kecerdasan Emosional, Beban Kerja, *Workplace Spirituality*



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**

Pada hari ini, 20 Desember 2023 telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Rizky Ramadhanti Rahayu  
No.Pokok Mahasiswa : 2010111207  
Program : Manajemen S.1

(PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA, DAN *WORKPLACE SPIRITUALITY* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PT LABORATORIUM SOLUSI INDONESIA)

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

**Tim Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP	Ketua	1.
2	Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc	Anggota I	2.
3	Dr. Suryani Maryam, S.Kep., Ns., M.M	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 09 - 01 - 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi 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 Kecerdasan Emosional, Beban Kerja, dan *Workplace Spirituality* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”**. 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. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta;
2. Bapak Yudi Nur Supriadi, Sos., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen;
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta yang telah membantu dalam berjalannya penyusunan skripsi;
4. Ibu Dr. Suryani Maryam, S.Kep., Ns., M.M., selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing dan memberikan arahan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi;
5. Kedua orang tua dan keluarga, yang selalu memberi doa, saran dan tidak lupa menyemangati penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini;
6. Sahabat-sahabat tercinta, Az's teman semasa smp yang ikut pusing dan memberikan saran serta meminjamkan laptop selama proses penyusunan. Teman-teman terdekat penulis yaitu Leuwiheho, teman disegala kondisi yang mengisi tawa dimasa perkuliahan ini, Vinya dan Aniq selaku teman magang yang suka membantu hingga saat ini, dan teman-teman HIMA S1 Manajemen angkatan 2020, teman-teman angkatan, serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang berjasa dalam penelitian ini yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

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

Jakarta, 20 Desember 2023

Rizky Ramadhanti Rahayu

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</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. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori .....	12
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2.1.2. Organizational Citizenship Behavior .....	13
2.1.3. Kecerdasan Emosional .....	15
2.1.4. Beban Kerja.....	18
2.1.5. Workplace Spirituality.....	20
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	23
2.3. Model Penelitian.....	33
2.4. Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.1.1. Definisi Operasional.....	35
3.1.2. Pengukuran Variabel .....	35
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 .....	39
3.4. Teknik Analisis Data.....	39
3.4.2. Analisis Statistik Inferensial .....	40
3.4.3. Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	47
4.2. Deskripsi Data Penelitian .....	47
4.3. Analisis Deskriptif.....	49
4.4. Analisis Inferensial.....	55
4.4.1. Model Pengukuran (Outer Model) .....	55
4.4.2. Model Struktural (Inner Model) .....	60
4.4.3. Uji Hipotesis .....	62
4.5. Pembahasan .....	64
4.5.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	64
4.5.2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	66
4.5.3. Pengaruh Workplace Spirituality Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1. Simpulan.....	69
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	69
5.3. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pra- Survey Organizational Citizenship Behavior di PT LSI.....	2
Tabel 2. Pra- Survey Kecerdasan Emosional di PT LSI .....	4
Tabel 3. Pra- Survey Beban Kerja di PT LSI .....	6
Tabel 4. Pra- Survey Workplace Spirituality di PT LSI .....	8
Tabel 5. Matriks Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 6. Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel .....	36
Tabel 7. Skala Likert .....	36
Tabel 8. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 9. Kategori Interpretasi Skor .....	40
Tabel 10. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 11. Data Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 12. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
Tabel 13. Data Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	49
Tabel 14. Kategori Interpretasi Skor .....	50
Tabel 15. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Organizational Citizenship Behavior.....	50
Tabel 16. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kecerdasan Emosional .....	51
Tabel 17. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Beban Kerja.....	52
Tabel 18. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Workplace Spirituality .....	54
Tabel 19. Hasil Output Loading Factor SmartPLS .....	56
Tabel 20. Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	57
Tabel 21. Hasil Uji Cross Loading.....	58
Tabel 22. Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	59
Tabel 23. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
Tabel 24. Hasil Q-Square .....	61
Tabel 25. Hasil Goodness of Fit.....	61
Tabel 26. Rekapitulasi Uji Hipotesis.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian .....	33
Gambar 2. Langkah Analisis Data PLS .....	41
Gambar 3. Outer Model .....	55
Gambar 4. Inner Model.....	64