



**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, *BURNOUT*, DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK KC CIPUTAT**

SKRIPSI

SOFYAN ARY ASSAURY 2010111093

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



**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, *BURNOUT*, DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK KC CIPUTAT**

SKRIPSI

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

SOFYAN ARY ASSAURY 2010111093

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Sofyan Ary Assaury

NIM : 2010111093

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

Jakarta, 12 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Sofyan Ary Assaury)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Sofyan Ary Assaury
NIM : 2010111093
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, Burnout, dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat

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 : 25 Juli 2024

Yang menyatakan,



Sofyan Ary Assaury

PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, *BURNOUT*, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KC CIPUTAT

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SOFYAN ARY ASSAURY 2010111093

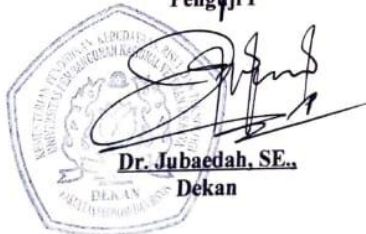
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 8 Juli 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



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



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



Dr. Jubaedah, SE.,
Dekan



Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc
Penguji II (Pembimbing)



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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 8 Juli 2024

**Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Kepuasan Kerja Terhadap
Organizational Citizenship Behavior pada PT Bank Tabungan Negara
(Persero) Tbk KC Ciputat**

Oleh Sofyan Ary Assaury

ABSTRAK

Penelitian kuantitatif ini memiliki tujuan dan mengetahui “Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat”. Responden yang digunakan dalam penelitian berjumlah 68 responden yang merupakan karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat. Teknik analisis dalam penelitian yaitu Uji Koefisien Determinasi, Uji T (Parsial) dan Uji F (Simultan) dan menggunakan software Smart PLS 4.0. Didapatkan hasil dalam pengujian yaitu (1) Work-life balance tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat (2) burnout tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat (3) Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat (4) Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Kepuasan Kerja berdampak signifikan secara bersama-sama terhadap OCB karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat.

Kata Kunci: Work-Life Balance, Burnout, Kepuasan Kerja, dan Organizational Citizenship Behavior

***The Influence of Work-Life Balance, Burnout, and Job Satisfaction on
Organizational Citizenship Behavior at PT Bank Tabungan Negara (Persero)
TBK KC Ciputat***

By Sofyan Ary Assaury

ABSTRACT

This quantitative research aims to understand "The Influence of Work-Life Balance, Burnout, and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat." The respondents used in the study totaled 68 employees of PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat. The analysis techniques employed in this research include the Determination Coefficient Test, T-Test (Partial), and F-Test (Simultaneous), using the Smart PLS 4.0 software. The results of the tests indicated that: (1) Work-life balance does not have a significant influence on the OCB of employees at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat; (2) Burnout does not have a significant influence on the OCB of employees at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat; (3) Job Satisfaction has a significant influence on the turnover intention of employees at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat; (4) The influence of Work-Life Balance, Burnout, and Job Satisfaction together has a significant impact on the OCB of employees at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat.

Keywords: *Work-Life Balance, Burnout, Job Satisfaction, and 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 GENAP TA. 2023/2024

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Senin, 8 Juli 2024:

Nama : Sofyan Ary Assaury

No.Pokok Mahasiswa : 2010111093

Program : Manajemen S.1

PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, *BURNOUT*, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) TBK KC CIPUTAT

dinyatakan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Renny Husniati, S.E., M.M, CHRP	Ketua	1.
2	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP	Anggota I	2.
3	Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc	Anggota II	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 19 Juli 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat”**.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, dan Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Airlangga Surya Kusuma, S.E., Msc selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan memberikan saran-saran bermanfaat selama pengerjaan skripsi. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Ibu Heryanti selaku staff *Human Capital Support* untuk membantu penulis untuk berkomunikasi dengan pihak perusahaan, serta seluruh responden yang telah bersedia untuk mengisi kuisioner penelitian ini.

Terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis, yaitu Bapak Sumanda, Ibu Warliyah, dan Adik Nayla. Lalu, terima kasih kepada teman-teman terdekat yaitu Rayhan, Ikhsan, Eka, Astrid, Ristya, Alma, Auliya, Aidina, Alvieto, dan Tika yang menjadi sumber dukungan dan semangat membara bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Ciputat dan seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Penulis menyadari bahwa penelitian yang dilakukan belum sempurna dan sangat terbuka terhadap kritik serta saran. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BERITA ACARA UJIAN	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 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	16
2.1.4 <i>Work-life Balance (WLB)</i>	21
2.1.5 <i>Burnout</i>	24
2.1.6 Kepuasan Kerja.....	29
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Model Penelitian	40
2.3.1 Pengaruh WLB terhadap OCB.....	41
2.3.2 Pengaruh Burnout terhadap OCB	41
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB	41
2.3.4 Pengaruh WLB, Burnout, dan Kepuasan Kerja terhadap OCB	41
2.4 Hipotesis	42

BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	43
3.1.1 Definisi Operasional	43
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	44
3.2 Populasi dan Sampel	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.3.1 Jenis Data	45
3.3.2 Sumber Data.....	45
3.3.3 Pengumpulan Data	46
3.4 Teknik Analisis Data.....	47
3.4.1 Analisis Deskriptif	47
3.4.2 Analisis Inferensial	48
3.4.3 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	52
4.2 Deskripsi Data Responden.....	52
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	54
4.3.1 Analisis Deskriptif	54
4.3.2 Analisis Inferensial	58
4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Organizational Citizenship Behavior	67
4.4.2 Pengaruh Burnout Terhadap Organizational Citizenship Behavior.....	69
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior	70
4.4.4 Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Keterbatasan.....	73
5.3 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75

RIWAYAT HIDUP	81
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pra Survei OCB	3
Tabel 2. Hasil Pra Survei WLB.....	5
Tabel 3. Hasil Pra Survei <i>Burnout</i>	6
Tabel 4. Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja.....	8
Tabel 5. Matriks Penelitian Sebelumnya	37
Tabel 6. Pengukuran Variabel.....	44
Tabel 7. Tingkatan Jawaban Kuisioner	47
Tabel 8. Interpretasi Nilai Indeks Responden	48
Tabel 9. Data Responden Berdasarkan Gender.....	53
Tabel 10. Data Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 11. Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	54
Tabel 12. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	55
Tabel 13. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Work-Life Balance</i> ..	56
Tabel 14. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Burnout</i>	56
Tabel 15. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	57
Tabel 16. Hasil Nilai <i>Outer Loading</i>	59
Tabel 17. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i>	61
Tabel 18. Hasil nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
Tabel 19. Hasil Nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha	63
Tabel 20. Hasil Nilai <i>R-Square</i>	63
Tabel 21. Hasil nilai <i>Q-Square</i>	64
Tabel 22. Hasil Nilai T-statistik	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	40
Gambar 2. Path Diagram.....	59
Gambar 3. <i>Inner Model</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	82
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner	88
Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden dan Jawaban Responden.....	94
Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> SmartPLS 4.0	94