



**MEMBANGUN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
KARYAWAN PT. XYZ, JAKARTA: PERAN KARAKTERISTIK
PEKERJAAN, BEBAN KERJA, DAN *QUALITY OF WORK LIFE***

HALAMAN SAMPUL

SKRIPSI

ADELIA PUTRI MULYANDA 2110111066

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

2024



**MEMBANGUN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
KARYAWAN PT. XYZ, JAKARTA: PERAN KARAKTERISTIK
PEKERJAAN, BEBAN KERJA, DAN *QUALITY OF WORK LIFE***

SKRIPSI

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

ADELIA PUTRI MULYANDA 2110111066

HALAMAN JUDUL

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

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Adelia Putri Mulyanda

NIM : 2110111066

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

Jakarta, 03 Oktober 2024

Yang menyatakan,



(Adelia Putri Mulyanda)

PERNYATAAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Adelia Putri Mulyanda
NIM : 2110111066
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 :

Membangun *Organization Citizenship Behavior* Karyawan PT Mitra Langkah Buana, Jakarta: Peran Karakteristik Pekerjaan, Beban Kerja, dan *Quality Of Work Life*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : 20 Desember 2024
Yang Menyatakan,



(Adelia Putri Mulyanda)

LEMBAR PENGESAHAN


SKRIPSI

**MEMBANGUN ORGANIZASTION CITIZENSHIP BEHAVIOR
KARYAWAN PT MITRA LANGKAH BUANA, JAKARTA: PERAN
KARAKTERISTIK PEKERJAAN, BEBAN KERJA, DAN QUALITY OF
WORK LIFE**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

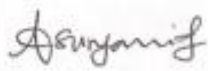
ADELIA PUTRI MULYANDA 2110111066

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 20 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


Dr. Suhendra, MM
Ketua Penguji


Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.
Penguji I


Dr. Jubaidah, S.E., M.M.
Dekan


Dr. Suryani Maryam, S.Kep., Ns, MM
Penguji II


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

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Desember 2024

***Building Employee Organizational Behavior at PT. XYZ, Jakarta:
The Role of Job Characteristics, Workload,
and Quality of Work Life***

By: Adelia Putri Mulyanda

ABSTRACT

This research aims to determine and prove the influence of Employee Organizational Citizenship Behavior (OCB) on job characteristics, workload, and quality of work life at PT. XYZ, Jakarta. The method used is quantitative, with a sample of 75 permanent employees. Data were collected through questionnaires distributed to respondents. The data analysis techniques employed include descriptive and inferential statistical analysis, with model testing using Structural Equation Modeling (SEM). The results indicate that all three variables have a positive and significant effect on Employee Organizational Citizenship Behavior (OCB). This study supports the theory that these aspects significantly contribute to enhancing employees' voluntary behavior, which positively impacts the organization. It is hoped that this research can provide insights for company management in developing strategies to improve OCB through effective management of job characteristics, balanced workloads, and good quality of work life.

Keywords: Theory Behavior, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Job Characteristics, Workload, Quality of Work Life Balance.

**Membangun *Organization Behavior* Karyawan PT. XYZ, Jakarta:
Peran Karakteristik Pekerjaan, Beban Kerja, Dan *Quality Of
Work Life***

Oleh: Adelia Putri Mulyanda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh *Organization Citizenship Behavior* karyawan terhadap karakteristik pekerjaan, beban kerja, dan *Quality of Work Life* pada PT. XYZ, Jakarta. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel karyawan tetap yang berjumlah 75 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan inferensial dengan pengujian model menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Hasil penelitian ini mendukung teori bahwa aspek-aspek tersebut berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan perilaku sukarela karyawan yang berdampak positif bagi organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen perusahaan dalam mengembangkan strategi peningkatan OCB melalui pengelolaan karakteristik pekerjaan yang efektif, beban kerja yang merata, dan kualitas kehidupan kerja yang baik.

Kata kunci: Teori Perilaku, *Organization Citizenship Behavior* (OCB), Karakteristik Pekerjaan, Beban Kerja, *Quality of Work Life Balance*

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : J.R.S. Fabriawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7992856, 7992859, Faks 7992856
Homepage : <http://www.upnhj.ac.id> Email : puksam@upnhj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Jumat, tanggal 20 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa

Nama : Adelia Putri Mulyanda

No Pokok Mahasiswa : 2110111066

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut

MEMBANGUN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN PT. MITRA LANGKAH BUANA, JAKARTA: PERAN KARAKTERISTIK PEKERJA, BEBAN KERJA, DAN QUALITY OF WORK LIFE

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus**)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Suhendra, MM	Ketua	1.
2	Dr. Yudi Nur Sapriadi, S.Sos.I, MM	Anggota I	2.
3	Dr. Saryani Maryam, S.Kep.,Ns., MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan:

*) Ciri yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Desember 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kapriuli Mulyandani

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya peneliti dapat menyusun proposal skripsi dengan judul **“Membangun *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT. XYZ, Jakarta: Peran Karakteristik, Beban Kerja, dan *Quality of Work Life*”** secara baik, adapun tujuan mengerjakan proposal skripsi ini untuk melengkapi syarat menyusun skripsi, selain itu untuk membantu perusahaan terkait. Tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta,
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos. I, MM selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen UPNVJ,
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta,
4. Ibu Dr. Suryani Maryam, S. Kep., MM selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti,
5. Kepada Orang Tua peneliti yang telah memberikan dukungan secara tersirat kepada peneliti,
6. Kepada Adelia Putri Mulyanda, yang telah berjuang untuk dapat menyelesaikan proses pembelajaran hingga penelitian dengan baik,
7. Kepada Ammar Alghifari selaku adik peneliti, yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian,
8. Kepada Adam, Rino Lilo, Septian Dwi, selaku teman semasa SMA peneliti, yang telah memberikan dukungan dan semangat,
9. Kepada Dinna, selaku pacar dari teman semasa SMA peneliti, yang telah memberikan dukungan dan informasi kepada peneliti,
10. Kepada Fulltim, Mayang Aulia, Stepania, Dino, Fatimah, dan Cikal, yang telah menemani peneliti selama perkuliahan,
11. Kepada Badai Jihada, Dinda, Dwika, Taufiq, selaku teman peneliti saat kerja paruh waktu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian dan bekerja secara beriringan,
12. Kepada bunda Sandra dan bunda Mia, selaku teman peneliti yang telah memberi informasi serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian,
13. Kepada Anissa Febriyanti Dewi, selaku sahabat peneliti sejak SMP, yang telah memberikan masukan, semangat, serta menjadi rumah,
14. Kepada Gina, Rama, Fattan, dan Cikal selaku teman bimbingan yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian,
15. Kepada Billie Eilish, terima kasih untuk semua karyanya dalam menemani peneliti menyelesaikan penelitian,
16. Kepada teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu,

Karena sudah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, arahan, restu, dan semangat dalam proses pembuatan proposal skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 20 Desember 2024

Adelia Putri Mulyanda

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah.....	7
1.3	Tujuan Penelitian	8
1.4	Manfaat Hasil Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Landasan Teori	10
2.1.1	Teori Perilaku.....	10
2.2	Perilaku Organisasi	12
2.2.1	Pengertian Perilaku Organisasi	12
2.2.2	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	15
a)	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	15
b)	Faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
c)	Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
d)	Indikator <i>Organizational Citinzenship Behavior</i>	18

2.2.3	Karakteristik Pekerjaan.....	19
a)	Pengertian Karakteristik Pekerjaan	19
b)	Komponen Karakteristik Pekerjaan	20
c)	Memaksimalkan Karakteristik Pekerjaan.....	21
d)	Indikator Karakteristik Pekerjaan.....	21
2.2.4	Beban Kerja	22
a)	Pengertian Beban Kerja.....	22
b)	Jenis Beban Kerja.....	23
c)	Dimensi Beban Kerja	23
d)	Indikator Beban Kerja	23
2.2.5	<i>Quality Of Work Life</i>	24
a)	Pengertian <i>Quality Of Work Life</i>	24
b)	Faktor <i>Quality of Work Life</i>	25
c)	Dampak <i>Quality Of Work Life</i>	26
d)	Komponen <i>Quality of Work Life</i>	27
e)	Indikator <i>Quality of Work Life</i>	27
2.3	Penelitian Terdahulu yang Relevan	28
2.4	Model Penelitian	31
a)	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	32
b)	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	32
c)	Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	32
2.4	Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34

3.1.1	Definisi Operasional	34
3.1.2	Pengukuran Variabel	35
3.2	Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel.....	38
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
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	40
3.4.2	Uji Kualitas Data.....	41
3.4.3	Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2	Deskripsi Data Responden Penelitian.....	45
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia	46
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	48
4.3	Analisis Data Deskriptif.....	48
4.4	Uji Kualitas Data	55
4.4.1	Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	56
4.4.2	Uji <i>Structural Model (Iner Model)</i>	63
4.5	Uji Hipotesis	66
4.6	Pembahasan	67
4.6.1	Karakteristik Pekerjaan Berpengaruh Terhadap <i>Organization Citizenship Behavior (OCB)</i> Karyawan.....	67

4.6.2	Beban Kerja Berpengaruh Terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB) Karyawan (H2)	68
4.6.3	<i>Quality of Work Life</i> Berpengaruh Terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB) Karyawan.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Simpulan	71
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....		74
RIWAYAT HIDUP.....		85
LAMPIRAN		86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2. Indikator Mengukur Variabel	35
Tabel 3. Kategori Interpretasi Skor	40
Tabel 4. Nilai R-Square adjusted	43
Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia	46
Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 8. Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	48
Tabel 9. Kategori Interpretasi Skor	48
Tabel 10. Nilai Indeks Variabel OCB.....	49
Tabel 11. Indeks Variabel Karakteristik Pekerjaan	50
Tabel 12. Indeks Variabel Beban Kerja.....	52
Tabel 13. Indeks Variabel Quality of Work Life	54
Tabel 14. Hasil Output Loading Factor SmartPLS	57
Tabel 15. Hasil Uji AVE.....	60
Tabel 16. Uji Validitas Diskriminan.....	60
Tabel 17. Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 18. Hasil R-Square	64
Tabel 19. Hasil Q-Square	64
Tabel 20. Hasil Uji SRMR	65
Tabel 21. Hasil Uji T-Statistik.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Model Penelitian	31
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	37
Gambar 3. Lokasi PT. XYZ, Jakarta.	37
Gambar 4. Kantor PT. XYZ, Jakarta.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kesiediaan Perusahaan.....	86
Lampiran 2 Kuesioner.....	87
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	92
Lampiran 4 Hasil Olah Data	93