



**PENGARUH *WORKLOAD*, *EMOTIONAL INTELLIGENCE*,
DAN KOMPENSASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA BANK MANDIRI KC
JATINEGARA**

SKRIPSI

RIZQIA ANANDA SOLEHA

2110111172

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**



**PENGARUH *WORKLOAD*, *EMOTIONAL INTELLIGENCE*,
DAN KOMPENSASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA BANK MANDIRI KC
JATINEGARA**

SKRIPSI

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

RIZQIA ANANDA SOLEHA 2110111172

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rizqia Ananda Soleha

NIM : 2110111172

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

Jakarta, 3 Oktober 2024

Yang menyatakan, |



Rizqia Ananda Soleha

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Rizqia Ananda Soleha
NIM : 2110111172
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI 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 Workload, Emotional Intelligence, dan Kompensasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Bank Mandiri KC Jatinegara

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 : 19 Desember 2024

Yang Menyatakan,



(Rizqia Ananda Soleha)

SKRIPSI

**PENGARUH *WORKLOAD*, *EMOTIONAL INTELLIGENCE*, DAN
KOMPENSASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* PADA BANK MANDIRI KC JATINEGARA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RIZQIA ANANDA SOLEHA 2110111172

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 19 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



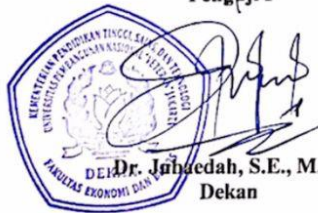
Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM.
Ketua Penguji



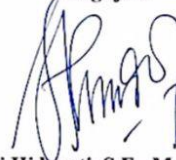
Renny Hushniati, SE., MM., CHRP
Penguji I



Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP, CMIP, CHCSA
Penguji II



Dr. Juhada, S.E., M.M.
Dekan



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

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Desember 2024

***The Influence of Workload, Emotional Intelligence, and
Compensation on Organizational Citizenship Behavior of Bank
Mandiri KC Jatinegara***

By Rizqia Ananda Soleha

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of Workload, Emotional Intelligence, and Compensation on Organizational Citizenship Behavior at Bank Mandiri KC Jatinegara. The research method used is quantitative, involving 50 respondents as the sample. The data analysis techniques applied include descriptive and inferential analysis, with data processing conducted using SmartPLS 4.1. The results of the study indicate that: (1) Workload has an effect on Organizational Citizenship Behavior; (2) Emotional Intelligence does not affect Organizational Citizenship Behavior; and (3) Compensation influences Organizational Citizenship Behavior. The implications of this research, both theoretically and practically, are expected to contribute to the development of knowledge in human resource management and serve as a consideration in solving relevant problems in the field.

Keywords: *workload, emotional intelligence, compensation and organizational citizenship behavior.*

**Pengaruh *Workload*, *Emotional Intelligence*, dan Kompensasi
terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *Bank Mandiri
KC Jatinegara***

By Rizqia Ananda Soleha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Workload*, *Emotional Intelligence*, dan Kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bank Mandiri KC Jatinegara. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan melibatkan 50 responden sebagai sampel. Teknik analisis data yang diterapkan meliputi analisis deskriptif dan inferensial, dengan pengolahan data menggunakan SmartPLS 4.1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Workload* memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*; (2) *Emotional Intelligence* tidak memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dan (3) Kompensasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Implikasi dari penelitian ini, baik secara teoritis maupun praktis, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan pertimbangan dalam menyelesaikan permasalahan yang relevan di bidang tersebut.

Kata Kunci: *workload*, *emotional intelligence*, kompensasi dan *organizational citizenship behavior*.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Kamis , tanggal 19 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Rizqia Ananda Soleha**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111172**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Workload, Emotional Intelligence, dan Kompensasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Bank Mandiri KC Jatinegara

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

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, M.M.	Ketua	1.
2	Renny Husniati, SE, MM.,CHRP	Anggota I	2.
3	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 19 Desember 2024

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya, yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikan penelitian berjudul “Pengaruh *Workload*, *Emotional Intelligence*, dan Kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bank Mandiri KC Jatinegara.”

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM, selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE., MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM, selaku Ketua Penguji Penelitian Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, serta dukungan yang begitu sabar dan atas segala hal yang tidak bisa diungkapkan satu per satu.
5. Ibu Renny Husniati, SE., MM., CHRP, selaku Penguji 1 Penelitian Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengujian, dengan kesabaran dan dukungan yang berarti bagi penulis.
6. Bapak Drs. Syarif Ali, M.Si., CHRP, CMIP, CHCSA, selaku Dosen Pembimbing Penelitian Tugas Akhir, yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk membimbing setiap mahasiswa dengan penuh kesabaran, semangat, dan dukungan yang tidak bisa diungkapkan satu per satu.
7. Ibu Ardhiani Fadila, S.ST., M.E., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendampingi penulis selama masa perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

8. Kedua orang tua, abang, adik, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan besar, baik moral, spiritual, maupun material, dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Pihak perusahaan yang telah bersedia menyediakan data dan informasi yang sangat diperlukan dalam penelitian ini.
10. **Treasure**, yang menjadi sumber motivasi, hiburan, dan penyemangat selama proses penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman penulis yang selalu memberikan informasi terpercaya, dukungan, dan menemani penulis dalam menghadapi suka dan duka selama masa perkuliahan.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, dari tahap penyusunan proposal hingga penelitian ini selesai.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Dengan itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang dapat membantu menyempurnakan penelitian ini. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna untuk pengembangan di masa mendatang.

Jakarta, 19 Desember 2024

Rizqia Ananda Soleha

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	18
2.1.3 <i>Workload</i>	25
2.1.4 <i>Emotional Intelligence</i>	28
2.1.5 Kompensasi.....	31
2.3 Model Penelitian.....	48
2.3.1 Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	49
2.3.2 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	50
2.3.3 Pengaruh Kompensasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	50
2.4 Hipotesis	51
BAB III	52

METODE PENELITIAN	52
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	52
3.1.1 Definisi Operasional	52
3.1.2 Pengukuran Variabel	53
3.2 Populasi dan Sampel.....	55
3.2.1 Populasi.....	55
3.2.2 Sampel.....	55
3.3 Tektik Pengumpulan Data	55
3.3.1 Jenis Data	56
3.3.2 Sumber Data	56
3.3.3 Pengumpulan Data.....	56
3.4 Teknik Analisis Data	57
3.4.1 Analisis Deskriptif	58
3.4.2 Analisis Inferensial	58
3.4.3 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
3.5 Uji Hipotesis	62
BAB IV	64
PEMBAHASAN.....	64
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	64
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	64
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	66
4.4 Analisis Inferensial.....	73
4.5 Pembahasan	82
BAB V.....	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Keterbatasan Penelitian	89
5.3 Saran	90
DFTAR PUSTAKA	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	97
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu	42
Tabel 2. Instrumen Skala Likert.....	53
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	54
Tabel 4. Kategorisasi Interpretasi Skor Hasil Jawaban Kuesioner.....	58
Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 6. Profil Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 7. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Tabel 8. Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja	66
Tabel 9. Kategorisasi Interpretasi Skor	67
Tabel 10. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Organizational citizenship behavior</i>	67
Tabel 11. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Workload</i>	69
Tabel 12. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Emotional Intelligence</i>	70
Tabel 13. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompensasi	71
Tabel 14. Hasil <i>Output Loading Factor</i> SmartPLS 4.1.....	74
Tabel 15. Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	77
Tabel 16. Hasil Uji <i>Cross Loading Factor</i>	77
Tabel 17. Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> (CR)	79
Tabel 18. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	80
Tabel 19. Rekapitulasi Uji Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Model Penelitian.....	49
Gambar 2. Hasil Output <i>Outer Model</i> SmartPLS 4.1	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	99
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	106
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden	112
Lampiran 4. Hasil Data Penelitian.....	113