



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR*, DAN STRES KERJA TERHADAP  
*KINERJA* : KARYAWAN DI PT JASARAHARJA PUTERA  
CABANG JAKARTA MAMPANG**

**SKRIPSI**

**RADA PUSPA KINASIH 2110111033**

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

**2024**



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR*, DAN STRES KERJA TERHADAP  
*KINERJA* : KARYAWAN DI PT JASARAHARJA PUTERA  
CABANG JAKARTA MAMPANG**

**SKRIPSI**

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

**RADA PUSPA KINASIH 2110111033**

**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 : Rada Puspa Kinasih

NIM. : 2110111033

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

Jakarta, 2 Oktober 2024



( Rada Puspa Kinasih )

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rada Puspa Kinasih  
Nim : 2110111033  
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 Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja : Karyawan PT Jasaraharja Putera Cabang Jakarta Mampang"**

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 : 15/12/2024

Yang menyertakan,



Rada Puspa Kinasih

# LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA : KARYAWAN  
PT JASARAHARJA PUTERA CABANG JAKARTA MAMPANG**


*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**Rada Puspa Kinasih 2110111033**


**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 18/12/2024 dan  
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M., CRA, CRP**  
Ketua Penguji




**Renny-Husniati, S.E., M.M**  
Penguji I



**Airlangga Surya Kusuma, SE., M.Sc**  
Penguji II



**Dr. Juhadah, SE., MM**  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Siti Hidayati, SE., MM**  
Koordinator Program Studi S1 Manajemen

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 15/01/2025

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA : KARYAWAN PT JASARAHARJA PUTERA CABANG JAKARTA MAMPANG**

**Oleh Rada Puspa Kinasih**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari tiga variabel bebas, yaitu Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Jasaraharja Putera Cabang Jakarta Mampang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan analisis inferensial yang diolah menggunakan SmartPLS versi 4.0. Populasi penelitian adalah karyawan PT Jasaraharja Putera Cabang Jakarta Mampang, dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden yang diambil menggunakan metode *saturated sampling* (sampel jenuh). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara daring menggunakan *Google Forms*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan stres kerja tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan. Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai peran kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* dalam memengaruhi kinerja karyawan, serta dapat digunakan sebagai panduan dalam merancang kebijakan sumber daya manusia yang lebih efektif khususnya pada PT Jasaraharja Putera Cabang Jakarta Mampang.

**Kata Kunci :** Kepuasan Kerja; *Organizational Citizenship Behavior*; Stres Kerja; Kinerja Karyawan

**THE EFFECT OF JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR, AND WORK STRESS ON EMPLOYEE  
PERFORMANCE : PT JASARAHARJA PUTERA JAKARTA MAMPANG  
BRANCH OFFICE**

**By Rada Puspa Kinasih**

***Abstract***

*This study aims to analyze the influence of three independent variables, namely Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB), and Work Stress on Employee Performance of PT Jasaraharja Putera Jakarta Mampang Branch. This study uses a quantitative method with descriptive analysis techniques to describe the characteristics of respondents and inferential analysis processed using SmartPLS version 4.0. The research population is employees of PT Jasaraharja Putera Jakarta Mampang Branch, with a sample of 40 respondents taken using the saturated sampling method. Data was collected through questionnaires distributed online using Google Forms. The results showed that job satisfaction and organizational citizenship behavior had a significant influence on employee performance, while work stress had no influence and was not significant. This study provides important insights into the role of job satisfaction and OCB in influencing employee performance, and can be used as a guide in designing more effective human resource policies, especially at PT Jasaraharja Putera Jakarta Mampang Branch Office.*

**Keywords :** *Job Satisfaction; Organizational Citizenship Behavior; Work Stress; Employee Performance*

# BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



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](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Rabu , tanggal 18 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Rada Puspa Kinasih

No.Pokok Mahasiswa : 2110111033

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Pengaruh Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja :  
Karyawan di PT Jasaraharja Putera**

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	Airlangga Surya Kusuma, SE.,M.Sc	Anggota II **)	3. ....

#### Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 18 Desember 2024

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.



## PRAKATA

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT. karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja : Karyawan Di PT Jasaraharja Putera Cabang Jakarta Mampang”** yang bertujuan sebagai syarat mencapai gelar sarjana pada Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta ini dapat diselesaikan. Selama proses penyusunan penelitian ini penulis menyadari bahwa hal tersebut tidak terlepas dari bimbingan, arahan, masukan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan izin untuk penulisan penelitian.
2. Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan arahan dalam penyusunan penelitian.
3. Siti Hidayati, SE., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana yang telah memberikan arahan selama proses penyusunan penelitian.
4. Airlangga Surya Kusuma, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, nasihat, serta masukan pada setiap proses penyusunan penelitian.
5. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan terkait proses akademik.
6. Kedua orang tua, adik, dan keluarga besar penulis yang memberikan semangat dan dukungan pada setiap proses untuk mencapai gelar sarjana.
7. Dinda Wenidita, Adindanur, Dinda Putri, Helwa dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah menemani dan memberikan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna menjadikan penelitian ini lebih baik lagi.

Jakarta, 23 September 2024

Rada Puspa Kinasih

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</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>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.2 Kinerja.....	12
2.1.3 Kepuasan Kerja .....	14
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	16
2.1.5 Stres Kerja .....	18
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3 Model Penelitian .....	29
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja .....	29
2.3.2 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja.....	29
2.3.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja .....	30
2.4 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>

3.1	Metode Penelitian.....	31
3.1.1	Definisi Operasional.....	31
3.1.2	Pengukuran Variabel .....	32
3.2	Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1	Populasi Penelitian .....	34
3.2.2	Sampel Penelitian.....	35
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.1	Jenis Data .....	35
3.3.2	Sumber Data.....	35
3.3.3	Pengumpulan Data .....	36
3.4	Teknik Analisis Data.....	38
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	38
3.4.2	Analisis Statistik Inferensial.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	47
4.2	Deskripsi Data Penelitian .....	48
4.2.1	Deskripsi Data Responden .....	48
4.2.2	Analisis Data Deskriptif .....	51
4.3	Analisis Data Inferensial .....	61
4.3.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	61
4.3.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	66
4.4	Uji Hipotesis.....	68
4.5	Pembahasan.....	69
4.5.1	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja .....	69
4.5.2	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja.....	70
4.5.3	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja .....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>74</b>
5.1	Simpulan.....	74
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	75
5.3	Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>77</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pra-Survey Kinerja Karyawan PT Jasaraharja Putera cabang Jakarta Mampang.....	3
Tabel 2. Hasil Pra-Survey Kepuasan Kerja Karyawan PT Jasaraharja Putera cabang Jakarta Mampang .....	4
Tabel 3. Hasil Pra-Survey <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan PT Jasaraharja Putera cabang Jakarta Mampang .....	5
Tabel 4. Hasil Pra Survei Stres Kerja Karyawan PT Jasaraharja Putera cabang Jakarta Mampang .....	6
Tabel 5. Matriks Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 6. Indikator Pengukuran Variabel Kinerja .....	32
Tabel 7. Indikator Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja.....	33
Tabel 8. Indikator Pengukuran Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ...	33
Tabel 9. Indikator Pengukuran Variabel Stres Kerja .....	34
Tabel 10. Daftar Karyawan PT Jasaraharja Putera cabang Jakarta Mampang.....	34
Tabel 11. Bobot Penelitian berdasarkan skala <i>Likert</i> .....	37
Tabel 12. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 13. Teknik Skosing Skala <i>Likert</i> .....	39
Tabel 14. Interpretasi Nilai Indeks Responden .....	39
Tabel 15. Nilai Indeks Variabel Kinerja .....	52
Tabel 16. Nilai Indeks Variabel Kepuasan Kerja.....	54
Tabel 17. Nilai Indeks Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	56
Tabel 18. Nilai Indeks Variabel Stres Kerja .....	58
Tabel 19. Nilai <i>Outer Loading</i> sebelum Re-Estimasi .....	62
Tabel 20. Nilai <i>Outer Loading</i> Setelah Re-Estimasi.....	63
Tabel 21. <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	64
Tabel 22. Nilai <i>Cross Loading</i> .....	64
Tabel 23. Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 24. <i>R-Square</i> .....	67
Tabel 25. <i>Q-Square</i> .....	68
Tabel 26. Uji <i>Bootstrapping</i> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pertumbuhan Premi dan Kontribusi di Indonesia.....	1
Gambar 2. Model Penelitian.....	30
Gambar 3. Langkah-langkah analisis PLS .....	40
Gambar 4. <i>Inner Model PLS</i> .....	41
Gambar 5. <i>Outer Model PLS</i> .....	42
Gambar 6. Diagram Jalur .....	42
Gambar 7. Logo Perusahaan .....	47
Gambar 8. Struktur Organisasi.....	47
Gambar 9. Pernyataan Karyawan Tetap.....	49
Gambar 10. Pernyataan Jenis Kelamin Responden.....	49
Gambar 11. Pernyataan Usia Responden .....	50
Gambar 12. Pernyataan Lama Bekerja Responden.....	51
Gambar 13. Hasil Uji <i>Outer Model</i> sebelum Re-Estimasi.....	62
Gambar 14. Hasil Uji <i>Outer Model</i> setelah Re-Estimasi .....	63
Gambar 15. <i>Inner Model</i> .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pra-Survei Penelitian .....	83
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian .....	86
Lampiran 3 Tabulasi Data .....	92
Lampiran 4 Deskripsi Data Responden.....	96
Lampiran 5 Analisis Data Deskriptif .....	98
Lampiran 6 <i>Output Outer Model SmartPLS 4.0</i> .....	102
Lampiran 7 <i>Output Inner Model SmartPLS 4.0</i> .....	103
Lampiran 8 <i>Output Analisis Data SmartPLS 4.0</i> .....	104
Lampiran 9 <i>T-Tabel</i> .....	107