



**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, BEBAN
KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI DP3AP2KB KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

ADINDA NURDANIA 2210111262

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

2025



**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, BEBAN
KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI DP3AP2KB KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

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

ADINDA NURDANIA 2210111262

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

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama: Adinda Nurdania

NIM: 2210111262

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

Jakarta, 03 Desember 2025



Adinda Nurdania

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Adinda Nurdania

NIM : 2210111262

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 *Perceived Organizational Support*, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai DP3AP2KB Kota Tangerang”

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 : 9/1/2026

Yang menyatakan,


(Adinda Nurdania)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI DP3AP2KB KOTA TANGERANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ADINDA NURDANIA 2210111262

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 17 Desember 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



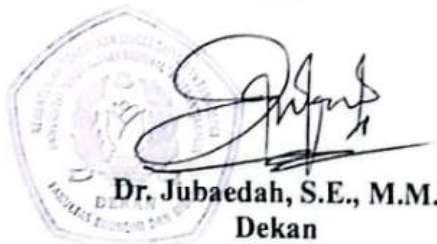
Dr. Jubei Levianto, S.Sos., M.M
Ketua Penguji



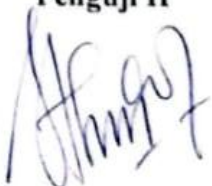
Dr. Yudi Nur Supriyadi, S.Sos, I, M.M
Penguji I



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



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan



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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Desember 2025

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,
BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PEGAWAI
DP3AP2KB KOTA TANGERANG**

Oleh: Adinda Nurdania

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuan mengetahui pengaruh antara *perceived organizational support*, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian menggunakan sampel sebanyak 43 pegawai Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan aplikasi SmartPLS 4.1 Pengujian hipotesis memperoleh hasil (1) *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. (2) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (3) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: *perceived organizational support*, beban kerja, lingkungan kerja, *organizational citizenship behavior*

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT, WORKLOAD, AND WORK ENVIRONMENT ON
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF DP3AP2KB
EMPLOYEES IN TANGERANG CITY***

By: Adinda Nurdania

ABSTRACT

This quantitative study aimed to determine the influence of perceived organizational support, workload, and work environment on organizational citizenship behavior. The study used a sample of 43 employees from the Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang. The analytical techniques used in this study were descriptive and inferential analysis using the SmartPLS 4.1 application. Hypothesis testing yielded the following results: (1) perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior; (2) workload has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior; and (3) work environment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior.

Keywords: perceived organizational support, workload, work environment, organizational citizenship behavior.

BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, 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 SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 17 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Adinda Nurdania
NIM : 2210111262
Program Studi : Manajemen S1
Judul Tugas Akhir :

PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PEGAWAI DP3AP2KB KOTA TANGERANG

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang*, dengan Nilai Rata-Rata dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Jubei Levianto, S.Sos., M.M.	Ketua	
2	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, MM	Anggota I	
3	Airlangga Surya Kusuma, SE., M.Sc	Anggota II **)	

Keterangan:
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala
85 - 100 = A
80 - 84,99 = A-
75 - 79,99 = B+
70 - 74,99 = B
65 - 69,99 = B-
60 - 64,99 = C+
55 - 59,99 = C
40 - 54,99 = D
0 - 39,99 = E

Jakarta, 17 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dengan judul "Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai DP3AP2KB Kota Tangerang".

Pada proses dan penyelesaian penelitian ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Ibu Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta;
2. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen UPN Veteran Jakarta;
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta;
4. Bapak Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc, sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pemikiran untuk membimbing dan memberikan arahan;
5. Kedua orang tua beserta keluarga yang senantiasa memberikan doa serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini;
6. Seluruh pegawai DP3AP2KB Kota Tangerang selaku responden atas partisipasi dan kerjasamanya dalam membantu menyusun penelitian;
7. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun tetap penulis sampaikan terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 03 Desember 2025

Adinda Nurdania

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2 Organizational Citizenship Behavior.....	17
2.1.3 Perceived Organizational Support.....	19
2.1.4 Beban Kerja	22
2.1.5 Lingkungan Kerja.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Model Penelitian	43
2.3.1 Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	44
2.3.2 Pengaruh beban kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	44
2.3.3 Pengaruh lingkungan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	44
2.4 Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
3.1.1. Definisi Operasional.....	46
3.1.2 Pengukuran Variabel	47
3.2 Populasi dan Sampel.....	50
3.2.1 Populasi	50
3.2.2 Sampel	50
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.3.1 Jenis Data.....	51
3.3.2 Sumber Data.....	51
3.3.3 Pengumpulan Data	52
3.4 Teknik Analisis Data	52
3.4.1 Analisis Deskriptif.....	52
3.4.2 Analisis Inferential	54
3.4.3 Uji Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	54
3.4.3.1 Uji Validitas.....	54
3.4.4 Uji Struktural (<i>Inner Model</i>).....	55
3.4.4.1 Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	55
3.4.5 Uji Hipotesis	56
BAB IV PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	57
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	58
4.3 Analisis Data Deskriptif	60
4.4 Analisis Inferensial.....	70
4.5 Pembahasan	80
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Keterbatasan Penelitian	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
RIWAYAT HIDUP	95
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Pra-survei <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) pada Pegawai DP3AP2KB Kota Tangerang.....	3
Tabel 2 Hasil Pra-survei <i>Perceived Organizational Support</i> pada Pegawai DP3AP2KB Kota Tangerang	4
Tabel 3 Hasil Pra-survei Beban Kerja pada Pegawai DP3AP2KB Kota Tangerang	6
Tabel 4 Hasil Pra-survei Lingkungan Kerja pada Pegawai DP3AP2KB Kota Tangerang..	8
Tabel 5 Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 6 Pengukuran Instrumen Variabel OCB	48
Tabel 7 Pengukuran Instrumen Variabel POS.....	48
Tabel 8 Pengukuran Instrumen Variabel Beban Kerja.....	49
Tabel 9 Pengukuran Instrumen Variabel Lingkungan Kerja	49
Tabel 10 Interpretasi Nilai Indeks Responden	54
Tabel 11 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 12 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 13 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Lama bekerja.....	59
Tabel 14 Karakteristik Data Responden Berdasarkan pendidikan terakhir.....	60
Tabel 15 Interpretasi Nilai Indeks Responden	61
Tabel 16 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Organizational citizenship behavior</i>	61
Tabel 17 Analisis Deskriptif terhadap Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	64
Tabel 18 Convergent Validity melalui <i>Outer Loading</i>	71
Tabel 19 Nilai AVE	73
Tabel 20 <i>Discriminant Validity</i> melalui <i>cross loading</i>	73
Tabel 21 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	75
Tabel 22 Nilai R-Square.....	76
Tabel 23 Hasil Q-Square	77
Tabel 24 Hasil uji hipotesis	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1 Model Penelitian.....	44
Gambar. 2 Struktur Organisasi DP3AP2KB Kota Tangerang.....	57
Gambar. 3 <i>Path Coeffecient</i>	70