



**PENGARUH WORK ENVIRONMENT DAN EMPLOYEE  
ENGAGEMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN ORGANIZATIONAL  
TRUST SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS  
PADA KANTOR PUSAT TELKOM PROPERTY)**

**SKRIPSI**

**RANGGA ADI PRATAMA 22101111068**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2025**



**PENGARUH WORK ENVIRONMENT DAN EMPLOYEE  
ENGAGEMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN ORGANIZATIONAL  
TRUST SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS  
PADA KANTOR PUSAT TELKOM PROPERTY)**

**SKRIPSI**

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

**RANGGA ADI PRATAMA 2210111068**

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

**2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rangga Adi Pratama

NIM : 2210111068

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

Jakarta, 28 September 2025

yang menyatakan,



Rangga Adi Pratama

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Rangga Adi Pratama  
NIM : 2210111068  
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Work Environment Dan Employee Engagement Terhadap Organizational  
Citizenship Behavior Dengan Organizational Trust Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus  
Pada Kantor Pusat Telkom Property)**

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 : 17 November 2025

Yang menyatakan,



Rangga Adi Pratama

**SKRIPSI**

**PENGARUH WORK ENVIRONMENT DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN  
ORGANIZATIONAL TRUST SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI  
KASUS PADA KANTOR PUSAT TELKOM PROPERTY)**

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**RANGGA ADI PRATAMA 2210111068**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 18 Desember 2025  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Renny Hushliti, SE., MM**

**Ketua Penguji**



**Warsidi, SE., MM**  
**Penguji I**



**Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE., MM**  
**Penguji II**



**Dr. Jubaedah, SE., MM**  
**Dekan**



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

**Disahkan di : Jakarta**  
**Pada tanggal: 18 Desember 2025**



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, Kamis, tanggal 18 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Rangga Adi Pratama

NIM : 2210111068

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**PENGARUH WORK ENVIRONMENT DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN  
ORGANIZATIONAL TRUST SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS  
PADA KANTOR PUSAT TELKOM PROPERTY)**

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

Tim Penguji

| No | Dosen Penguji           | Jabatan        | Tanda Tangan |
|----|-------------------------|----------------|--------------|
| 1  | Renny Husniati, SE., MM | Ketua          |              |
| 2  | Warsidi, SE., MM        | Anggota I      |              |
| 3  | Dr. Iwan Kresna Setiadi | 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, 18 Desember 2025

Mengesahkan  
a.n. DEKAN  
Koordinator Studi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE., MM

## **USULAN PENELITIAN**

**PENGARUH *WORK ENVIRONMENT* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT*  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN  
*ORGANIZATION TRUST* SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS  
PADA KANTOR PUSAT TELKOM PROPERTY)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**RANGGA ADI PRATAMA      2210111068**

**Dosen Pembimbing**



**(Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE., M.M)**

**Jakarta, 1 Oktober 2025**

**Mengetahui**

**Koordinator Program Studi S1 Manajemen**



**(Siti Hidayati, SE., M.M)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH WORK ENVIRONMENT DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN  
ORGANIZATIONAL TRUST SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS  
PADA KANTOR PUSAT TELKOM PROPERTY)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**RANGGA ADI PRATAMA 2210111068**

**Dosen Pembimbing**



**(Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE., M.M)**

**Jakarta, 3 Desember 2025**

**Mengetahui**

**Koordinator Program Studi S1 Manajemen**



**(Siti Hidayati, SE., M.M)**

## PRAKATA

Segala puji serta rasa syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menuntaskan skripsi dengan judul "**Pengaruh Work Environment Dan Employee Engagement Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Organizational Trust Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Kantor Pusat Telkom Property)**". Penulis menyadari bahwa karya ini masih memiliki berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati membuka diri untuk menerima kritik dan masukan yang membangun. Selama proses penyusunan, penulis dihadapkan pada beragam hambatan dan tantangan. Namun, berkat doa, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak, penulis mampu melewati kesulitan tersebut hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ibu Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta;
2. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM, CRP, GRCE., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis;
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama proses penyusunan skripsi;
4. Bapak Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing, yang dengan kesabaran, ketelatenan, dan dedikasi telah meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan arahan berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
5. Kedua orang tua beserta keluarga tercinta yang tidak pernah berhenti memberikan doa, dukungan, serta semangat yang menjadi sumber kekuatan bagi penulis;
6. General Manager Managed Service PT Telkom Property atas kesediaannya berbagi informasi melalui wawancara

7. Mas Asep Saiful Bahry selaku Officer-1 Finance Performance & Adm Support sekaligus selaku Wakil Ketua SKATA wilayah Regional 2 (Jabodetabek) yang selalu mendukung peneliti dalam melakukan penelitian di kantor pusat Telkom Property
8. Seluruh pegawai kantor pusat Telkom Property yang telah berpartisipasi sebagai responden, dukungan dan kerja sama mereka sangat membantu kelancaran penelitian ini;
9. Sahabat-sahabat terdekat, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu. Dukungan, semangat, dan kehadiran mereka telah menjadi sumber motivasi yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis berharap karya ini dapat diterima dengan baik, memberi manfaat, serta menjadi rujukan yang berguna bagi siapa pun yang ingin mengembangkan pengetahuan di bidang terkait.

Jakarta, 18 Desember 2025

Rangga Adi Pratama

## DAFTAR ISI

|                                                        |        |
|--------------------------------------------------------|--------|
| HALAMAN SAMPUL .....                                   | i      |
| PERNYATAAN ORISINALITAS.....                           | iii    |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLUKASI .....                     | iv     |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                | v      |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                  | vi     |
| <i>ABSTRAK</i> .....                                   | vii    |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....                        | viii   |
| LEMBAR USULAN PENELITIAN .....                         | ix     |
| PRAKATA.....                                           | xi     |
| DAFTAR ISI .....                                       | xiii   |
| DAFTAR TABEL.....                                      | xvi    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                    | xvii   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                  | xviii  |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                     | <br>1  |
| 1.1 Latar Belakang .....                               | 1      |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                              | 14     |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                             | 14     |
| 1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....                     | 15     |
| 1.4.1 Aspek Teoritis.....                              | 15     |
| 1.4.2 Aspek Praktis.....                               | 15     |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....               | <br>16 |
| 2.1. Landasan Teori .....                              | 16     |
| 2.1.1 Management Sumber Daya Manusia .....             | 16     |
| 2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..... | 19     |
| 2.1.3 <i>Organizational Trust</i> .....                | 24     |
| 2.1.4 <i>Work Environment</i> .....                    | 29     |
| 2.1.5 <i>Employee Engagement</i> .....                 | 33     |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                        | 37     |
| 2.3. Model Penelitian .....                            | 49     |

|                                               |                                                   |     |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----|
| 2.4.                                          | Hipotesis.....                                    | 52  |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN .....54</b>  |                                                   |     |
| 3.1                                           | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 54  |
| 3.1.1                                         | Definisi Operasional.....                         | 54  |
| 3.1.2                                         | Pengukuran Variabel.....                          | 56  |
| 3.2                                           | Populasi dan Sampel .....                         | 61  |
| 3.2.1                                         | Populasi .....                                    | 61  |
| 3.2.2                                         | Sampel.....                                       | 62  |
| 3.3                                           | Teknik Pengumpulan Data .....                     | 63  |
| 3.3.1                                         | Jenis Penelitian.....                             | 63  |
| 3.3.2                                         | Sumber Data .....                                 | 63  |
| 3.4                                           | Pengumpulan Data .....                            | 64  |
| 3.5                                           | Teknik Analisis Data .....                        | 65  |
| 3.5.1                                         | Analisis Data Deskriptif.....                     | 65  |
| 3.5.2                                         | Analisis Data <i>Inferensial</i> .....            | 66  |
| 3.5.6                                         | Uji Hipotesis.....                                | 71  |
| <br><b>BAB IV PEMBAHASAN.....75</b>           |                                                   |     |
| 4.1                                           | Deskripsi Obyek Penelitian .....                  | 75  |
| 4.2                                           | Deskripsi Data Penelitian .....                   | 77  |
| 4.2.1                                         | Karakteristik Responden .....                     | 77  |
| 4.3                                           | Uji Hipotesis dan Analisis .....                  | 82  |
| 4.3.1                                         | Analisis Data Deskriptif.....                     | 82  |
| 4.3.2                                         | Uji Measurement Model (Outer Model) .....         | 88  |
| 4.3.3                                         | Uji Structural Model (Inner Model) .....          | 96  |
| 4.3.4                                         | Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-T).....         | 97  |
| 4.4                                           | Pembahasan .....                                  | 99  |
| <br><b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... 111</b> |                                                   |     |
| 5.1                                           | Simpulan.....                                     | 111 |
| 5.2                                           | Keterbatasan Penelitian .....                     | 111 |
| 5.3                                           | Saran.....                                        | 112 |

|       |                     |     |
|-------|---------------------|-----|
| 5.3.1 | Aspek Teoritis..... | 112 |
| 5.3.2 | Aspek Praktis.....  | 112 |

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>115</b> |
|----------------------------|------------|

**RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Research Gap Work Environment .....                                | 10 |
| Tabel 2. Research Gap Employee Engagement .....                             | 11 |
| Tabel 3 Research Gap Organizational Trust.....                              | 12 |
| Tabel 4. Matriks Hasil Penelitian Sebelumnya .....                          | 46 |
| Tabel 5. Pengukuran Organizational Citizenship Behavior .....               | 56 |
| Tabel 6. Pengukuran Work Environment .....                                  | 58 |
| Tabel 7. Pengukuran Employee Engagement.....                                | 58 |
| Tabel 8. Pengukuran Organizational Trust .....                              | 59 |
| Tabel 9. Skala Likert .....                                                 | 60 |
| Tabel 10. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....                              | 61 |
| Tabel 11. Peringkat Jawaban Kuesioner.....                                  | 65 |
| Tabel 12. Interval Nilai Responden.....                                     | 66 |
| Tabel 13. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....                     | 77 |
| Tabel 14. Karakteristik Berdasarkan Usia.....                               | 78 |
| Tabel 15. Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja .....                        | 80 |
| Tabel 16. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                | 81 |
| Tabel 17. Interval Nilai Responden.....                                     | 82 |
| Tabel 18. Analisis Data Deskriptif Organizational Citizenship Behavior..... | 83 |
| Tabel 19. Analisis Data Deskriptif Organizational Trust .....               | 84 |
| Tabel 20. Analisis Data Deskriptif Work Environment.....                    | 86 |
| Tabel 21. Analisis Data Deskriptif Employee Engagement .....                | 87 |
| Tabel 22. Hasil Outer Loadings .....                                        | 89 |
| Tabel 23. Hasil Average Variance Extracted (AVE).....                       | 91 |
| Tabel 24. Hasil Cross Loadings .....                                        | 93 |
| Tabel 25. Hasil Fornell-Larcker Criterion.....                              | 94 |
| Tabel 26. Hasil Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....            | 94 |
| Tabel 27. Hasil Standardized Root Mean Square Residual (SRMR).....          | 95 |
| Tabel 28. Hasil R-Square (R <sup>2</sup> ) .....                            | 96 |
| Tabel 29. Hasil Q-Square (Q <sup>2</sup> ).....                             | 97 |
| Tabel 30. Hasil Path Coefficient .....                                      | 98 |
| Tabel 31. Rerata Variabel dan Loading Factor .....                          | 99 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. Global Employee Engagement 2024.....                          | 2   |
| Gambar 2. Expected disruption to skills .....                           | 3   |
| Gambar 3. Angka Kecelakaan Kerja Di Indonesia Tahun 2023 .....          | 4   |
| Gambar 4. Model Penelitian .....                                        | 50  |
| Gambar 5. Quadrants Important Performance Analysis .....                | 67  |
| Gambar 6. Hasil Outer Loadings .....                                    | 89  |
| Gambar 7. Kuadran Rerata-Loading Factor.....                            | 101 |
| Gambar 8. Kategori Pernyataan dalam Kuadran Rerata-Loading Factor ..... | 102 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3. Tabulasi Data