



PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Area Jakarta Saharjo)

SKRIPSI

GHEFIRA AULIAWATI 2210111041

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



**PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE DAN ORGANIZATIONAL
COMMITMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR DENGAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT
SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi pada Karyawan Bank Syariah
Indonesia Area Jakarta Saharjo)**

SKRIPSI

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

GHEFIRA AULIAWATI 2210111041

**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 : Ghefira Auliawati

NIM : 2210111041

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

Jakarta, 4 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Ghefira Auliawati)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ghefira Auliawati
NIM : 2210111041
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 *Quality Of Work Life* Dan *Organizational Commitment* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan *Perceived Organizational Support* Sebagai Variabel Moderasi
(Studi Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Area Jakarta Saharjo)**

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 : 4 Desember 2025
Yang menyatakan,



(Ghefira Auliawati)

SKRIPSI

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN *PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi pada
Karyawan Bank Syariah Indonesia Area Jakarta Saharjo)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

GHEFIRA AULIAWATI 2210111041

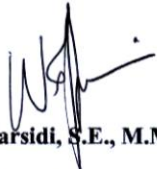
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 17 Desember 2025

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



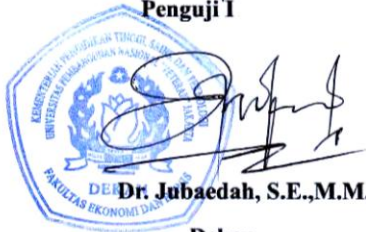
Renny Husniati, S.E., M.M.

Ketua Penguji



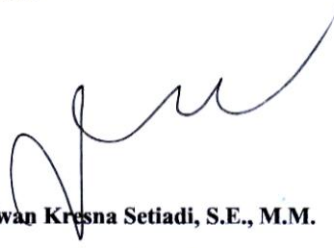
Warsidi, S.E., M.M.

Penguji I



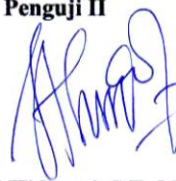
Dr. Jubaedah, S.E., M.M.

Dekan



Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M.

Penguji II



Siti Hidayati, S.E., M.M.

Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Desember 2025

The Influence Of Quality Of Work Life And Organizational Commitment On Organizational Citizenship Behavior With Perceived Organizational Support As A Moderating Variable (Study On Employees Of Bank Syariah Indonesia, Jakarta Saharjo Area)

By Ghelifira Auliawati

Abstract

This study aims to analyze the influence of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Commitment (OC) on Organizational Citizenship Behavior (OCB), with Perceived Organizational Support (POS) as a moderating variable among employees of Bank Syariah Indonesia (BSI), Jakarta Saharjo Area. The background of this research is based on the importance of extra-role behavior in enhancing organizational effectiveness and the existing research gap related to the effects of QWL, OC, and POS on OCB. This research employed a quantitative approach using a survey method with questionnaires distributed to 110 respondents. Data were analyzed using Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results show that QWL has a positive and significant effect on OCB. Organizational Commitment is also proven to have a positive and significant effect on OCB. Furthermore, POS moderates the relationship between QWL and OCB, strengthening the influence of work life quality on extra-role behavior. However, POS does not moderate the relationship between Organizational Commitment and OCB. These findings emphasize the importance of enhancing organizational support and creating a supportive work environment to encourage positive employee behavior. This study provides both theoretical and practical contributions to the development of human resource management in the Islamic banking sector.

Keywords: *Quality of Work Life, Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, PLS-SEM.*

**Pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Organizational Commitment* Terhadap
Organizational Citizenship Behavior dengan *Perceived Organizational Support*
Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Karyawan Bank Syariah Indonesia
Area Jakarta Saharjo)**

Oleh: Ghefira Auliawati

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) dan *Organizational Commitment* (OC) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *Perceived Organizational Support* (POS) sebagai variabel moderasi pada karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Jakarta Saharjo. Latar belakang penelitian didasari oleh pentingnya perilaku ekstra peran dalam meningkatkan efektivitas organisasi serta adanya *research gap* terkait hubungan QWL, OC, dan POS terhadap OCB. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 110 responden, dan dianalisis menggunakan *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa QWL berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. *Organizational Commitment* juga terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Selain itu, POS mampu memoderasi pengaruh QWL terhadap OCB sehingga dukungan organisasi memperkuat hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan perilaku ekstra peran. Namun, POS tidak memoderasi hubungan antara *Organizational Commitment* dan OCB. Temuan ini menegaskan pentingnya meningkatkan dukungan organisasi serta kualitas lingkungan kerja untuk mendorong perilaku positif karyawan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor perbankan syariah.

Kata Kunci: *Quality of Work Life, Organizational Commitment, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, PLS-SEM.*

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah S.W.T atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh *Quality of Work Life* dan *Organizational Commitment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Perceived Organizational Support* sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Area Jakarta Saharjo)” dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Tulisan ini adalah sebuah aktivitas berpikir. Supaya otak bekerja dan membiarkan jutaan sel dalam tubuh bereaksi. Menjalani kegilaan terindah dalam beberapa bulan, seolah berenang di dalam pikiran sendiri. Sulaman kata yang banyak makna dan sebenarnya tidak akan pernah selesai. Hanya untuk mencoba melihat realitas. Menemukan kesadaran bahwa manusia sebagai subjek yang terus bergerak.

Penulis menyadari bahwa bantuan dan bimbingan dari semua pihak sangat penting dalam penyusunan tugas akhir ini, maka sudah seharusnya penulis menghantarkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini, yaitu:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
2. Bapak Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM, CRP, GCRE. Selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana,
4. Bapak Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan arahan dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini,
5. Pintu surgaku, Ibunda Sugiwati. Terima kasih atas semua doa dan keridhoan serta atas cinta yang selalu ibunda berikan kepada penulis, beliau juga memang tidak sempat menyelesaikan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tetapi semangat motivasi serta dukungan yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana,
6. Cinta pertama dan separuh jiwaku, Ayahanda Jatmiko Ari Prasetyo. Terima kasih telah percaya atas semua keputusan yang telah penulis ambil untuk melanjutkan mimpinya, serta cinta dan dukungan yang tanpa batas. Terima kasih selalu memberikan kehidupan yang terbaik untuk penulis. Sehat selalu dan panjang umur ayah,
7. Kepada cinta kasih adik saya, Galih Aditia Prasetyo. Terima kasih atas segala do’a, usaha dan dukungan yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan skripsi dan sudah menjadi alasan untuk terus bertahan dan menjadi alasan penulis untuk selalu pulang kembali kerumah. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku,

8. Seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia, Area Jakarta Saharjo selaku responden yang telah meluangkan waktu untuk menjadi bagian dari penelitian ini. Tanpa bantuan yang diberikan, proses penyusunan tugas akhir tidak akan berjalan dengan lancar,
9. Teman-teman “bismillah 3,5 tahun” , serta seluruh teman program studi manajemen angkatan 2022 yang telah berbagi ilmu, pengalaman, serta saling menyemangati dalam proses perkuliahan hingga saat ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Penulis juga berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan wawasan maupun sebagai referensi bagi pihak-pihak yang menaruh perhatian pada bidang yang sama.

Akhir kata, penulis berharap karya sederhana ini dapat diterima dengan baik oleh para pembaca dan memberi setitik inspirasi serta semangat bagi siapa pun yang tengah berjuang menyelesaikan pendidikannya. Terima kasih yang tulus dan mendalam penulis sampaikan kepada semua pihak yang dengan doa, dukungan, dan kasih sayangnya telah menjadi bagian penting dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah S.W.T.

Jakarta, 1 Desember 2025

Ghefira Auliawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
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	 10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
2.1.3 <i>Perceived Organizational Support</i>	16
2.1.4 <i>Quality of Work Life</i>	21
2.1.5 <i>Organizational Commitment</i>	29
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	35
2.3 Model Penelitian	54
2.3.1 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	54
2.3.2 Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	55
2.3.3 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dimoderasi <i>Perceived Organizational Support</i>	56
2.3.4 Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dimoderasi <i>Perceived Organizational Support</i>	56
2.4 Hipotesis Penelitian.....	57
 BAB III METODE PENELITIAN	 55
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	55
3.1.1 Definisi Operasional.....	55
3.1.2 Pengukuran Variabel	56
3.2 populasi dan sampel	65
3.2.1 Populasi	65
3.2.2 Sampel.....	66
3.3 Teknik Pengumpulan Data	68
3.3.1 Jenis Penelitian.....	68

3.2.3	Sumber Data.....	68
3.3.3	Pengumpulan Data	69
3.4	Teknik Analisis Data	69
3.4.1	Analisis Data Dekriptif	69
3.4.2	Analisis Data Inferensial	71
3.4.3	<i>Importance – performance Analysis</i>	74
3.4.4	Uji Hipotesis.....	75
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	76
4.2	Deskripsi Data Penelitian	76
4.2.1	Karakteristik Responden	76
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	79
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	88
4.3.1	Uji <i>Measurement Model (Outer model)</i>	89
4.3.2	Uji <i>Structural Model (Inner model)</i>	99
4.4	<i>Importance – Performance Analysis</i>	101
4.5	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	109
4.6	Pembahasan.....	112
4.6.1	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	112
4.6.2	Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	114
4.6.3	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> dimoderasi oleh <i>Perceived Organizational Support</i>	116
4.6.4	pengaruh <i>Organizational Commitment</i> dimoderasi oleh <i>Perceived Organizational Support</i>	119
4.7	Keterbatasan Penelitian	116
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	117
5.1	Kesimpulan.....	117
5.2	Saran.....	118
	DAFTAR PUSTAKA.....	121
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu Terkait Pengaruh Variabel terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	5
Tabel 2	Matriks Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3	Pengukuran Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	57
Tabel 4	Pengukuran Variabel <i>Quality of Work Life</i>	58
Tabel 5	Pengukuran Variabel <i>Organizational Commitment</i>	61
Tabel 6	Pengukuran Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	62
Tabel 7	Skala <i>Likert</i>	64
Tabel 8	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	64
Tabel 9	Peringkat Jawaban Kuesioner	70
Tabel 10	Interval Nilai Responden.....	70
Tabel 11	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 12	Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	78
Tabel 13	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	78
Tabel 14	Interval Kategori Skor	80
Tabel 15	Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	80
Tabel 16	Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel <i>Quality of Work Life</i>	82
Tabel 17	Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel <i>Organizational Commitment</i>	84
Tabel 18	Analisis Data Deskriptif Terkait Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	86
Tabel 19	Hasil <i>Outer Loadings</i>	90
Tabel 20	Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	93
Tabel 21	Hasil <i>Cross Loadings</i>	95
Tabel 22	Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	97
Tabel 23	Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	98
Tabel 24	Hasil SRMR	98
Tabel 25	Hasil <i>R-Square (R²)</i>	100
Tabel 26	Hasil <i>Q-Square (Q²)</i>	100
Tabel 27	Rerata Variabel dan <i>Loading Factor</i>	101
Tabel 28	Hasil <i>Path Coefficient</i>	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Model Penelitian.....	54
Gambar 2.	Matriks <i>Importance–Performance Analysis</i> (IPA) berdasarkan konsep Martilla & James (1977)	75
Gambar 3	Hasil <i>Outer Loadings</i>	90
Gambar 4	Kuadran Rerata- <i>Loading Factor</i>	105
Gambar 5	<i>Inner model</i>	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	129
--------------------------------------	-----