



**PENGARUH KEPUASAN KERJA, *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR*, DAN BEBAN KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION KARYAWAN GENERASI Z YANG
BERDOMISILI DI RW 05, KELURAHAN KUNINGAN BARAT,
KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN**

SKRIPSI

EMI HIDAYAH

1810111068

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2022**



PENGARUH KEPUASAN KERJA, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*, DAN BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN GENERASI Z YANG BERDOMISILI DI RW 05, KELURAHAN KUNINGAN BARAT, KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

EMI HIDAYAH

1810111068

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Emi Hidayah

NIM : 1810111068

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

Jakarta, 20 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Emi Hidayah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Emi Hidayah
NIM : 1810111068
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 Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Generasi Z Yang Berdomisili Di RW 05 Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan.

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 : 20 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Emi Hidayah


SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KERJA, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*, DAN BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN GENERASI Z YANG BERDOMISILI DI RW 05, KELURAHAN KUNINGAN BARAT, KECAMATAN MAMPANG PRAPATAN


Dipersiapkan dan disusun oleh :

EMI HIDAYAH 1810111068


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 1 Juli 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


Renny Husniati, SE, MM., CHRP

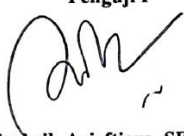
Ketua Penguji


Alnisa Min Fadlillah, BBA, MBA, CHRP

Penguji I


Zackharia Rialmi, SIP, MM, CHRP

Penguji II (Pembimbing)


Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE, Ak, M.Ak., CA., CSRS

Dekan


Siti Hidayati, SE, MM

Ketua Program Studi Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 1 Juli 2022

The Effect of Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, and Workload on The Turnover Intention of Generation Z Employees Domiciled in RW 05, Kuningan Barat Village, Mampang Prapatan District

By Emi Hidayah

Abstract

This study aims to determine whether there is an influence between job satisfaction, organizational citizenship behavior, and workload on the turnover intention of generation z employees who live in RW 05, Kuningan Barat Village, Mampang Prapatan District. This study is a quantitative study with a sample of 45 employees of Generation Z who live in RW 05, Kuningan Barat Village, Mampang Prapatan District. The sampling technique used was saturated sampling technique. analysis technique uses descriptive analysis and inferential analysis with the help of SmartPLS 3.0. Hypothesis testing obtains that job satisfaction has a positive and significant effect on turnover intention of generation z employees RW 05, organizational citizenship behavior has a positive and insignificant effect on turnover intention of generation z employees RW 05, workload has a positive and insignificant effect on turnover intention of generation z employees RW 05, and the variables of job satisfaction, organizational citizenship behavior, and workload simultaneously affect turnover intention in Generation Z employees RW 05.

Kata Kunci: *Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Workload, and Turnover Intention.*

Pengaruh Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Generasi Z yang Berdomisili di RW 05 Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan

Oleh Emi Hidayah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior*, dan beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan generasi z yang berdomisili di RW 05 Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sampel sebanyak 45 karyawan generasi z yang berdomisili di RW 05 Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan bantuan *SmartPLS* 3.0. Pengujian hipotesis memperoleh hasil kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan generasi z RW 05, *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* karyawan generasi z RW 05, beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* karyawan generasi z RW 05, dan variabel kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior*, dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan generasi Z RW 05.

Kata Kunci: *Turnover Intention*, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Beban Kerja.



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 GENAP TA. 2021/2022**

Hari ini Jumat , tanggal 01 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : EMI HIDAYAH

No.Pokok Mahasiswa : 1810111068

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior, Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Generasi Z Yang Berdomisili Di Rw 05 Kelurahan Kuningan Barat Kecamatan Mampang Prapatan

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguii

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Renny Husniati, SE, MM.,CHRP	Ketua	1.
2	Alnisa Min Fadlillah, BBA, MBA, CHRP	Anggota I	2.
3	Zackharia Rialmi, SIP, MM.,CHRP	Anggota II **)	3.

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 01 Juli 2022
Mengesahkan
A.n DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayah, SE, MM.

PRAKATA

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Generasi Z yang Berdomisili di RW 05 Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan” berhasil diselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak Zackharia Rialmi, SIP, MM., CHRP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta saran selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih juga kepada Ibu Renny Husniati, SE, MM., CHRP dan Ibu Alnisa Min Fadillah, BBA, MBA, CHRP selaku dosen penguji skripsi yang telah juga memberi beberapa saran dan masukan untuk skripsi. Tidak lupa juga terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Budi Raharjo selaku ketua RW 05 Kelurahan Kuningan Barat yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis bisa melakukan penelitian sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada orang tua dan keluarga tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, kasih sayang, dan menjadi motivasi terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih juga kepada teman-teman yang telah berjasa dalam menemani penulis dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat. Penulis berharap dengan dibuatnya karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya dalam bidang sumber daya manusia. Serta tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada bapak dan ibu dosen serta tenaga pendidik lainnya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan hingga lulus dari Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Jakarta, 20 Juni 2022

Emi Hidayah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	11
I.3 Tujuan Penelitian	12
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
II.1 Landasan Teori	14
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	32
II.3 Model Penelitian	37
II.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
III.2 Populasi dan Sampel	43
III.3 Teknik Pengumpulan Data	44
III.4 Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	52

IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	53
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	71
IV.4 Pembahasan.....	75
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
V.1 Simpulan	82
V.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
RIWAYAT HIDUP	94
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja Karyawan Generasi Z di RW 05	4
Tabel 2. Hasil Pra Survei <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan Generasi Z di RW 05.	6
Tabel 3. Hasil Pra Survei Beban Kerja Karyawan Generasi Z di RW 05.....	8
Tabel 4. Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 5. Pengukuran Variabel <i>Turnover Intention</i>	41
Tabel 6. Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja	41
Tabel 7. Pengukuran Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	42
Tabel 8. Pengukuran Variabel Beban Kerja.....	42
Tabel 9. Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 10. Kisi-Kisi Instrumen	43
Tabel 11. Interpretasi Nilai Indeks Responden	47
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran.....	54
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Bekerja	54
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
Tabel 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Industri.....	55
Tabel 17. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Turnover Intention</i>	57
Tabel 18. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja	58
Tabel 19. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	60
Tabel 20. Analisis Indeks Jawaban Responden terhadap Variabel Beban Kerja ..	62
Tabel 21. Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	65
Tabel 22. Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 23. Hasil Nilai <i>Fornell Lacker Criterium</i>	67
Tabel 24. Hasil Nilai <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 25. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Realibility</i>	69
Tabel 26. Nilai Koefisien Determinasi	70

Tabel 27. Hasil <i>Output Uji Q-Square</i>	71
Tabel 28. Hasil <i>Inner Model Path Coefficients</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Kesetiaan Karyawan Dari Berbagai Generasi	2
Gambar 2. Dampak Covid-19 Terhadap PHK dan Perubahan Pendapatan	10
Gambar 3. Kerangka Model Penelitian.....	38
Gambar 4. Diagram Jalur	64
Gambar 5. <i>Inner Model</i>	74
Gambar 6. Diagram Jalur	110
Gambar 7. <i>Inner Model</i>	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner	101
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden	106
Lampiran 4. Analisis Data Deskriptif	107
Lampiran 5. Hasil <i>Output SmartPLS 3.0</i>	110