



PENGARUH *GREEN EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN *GREEN ORGANIZATIONAL CLIMATE* TERHADAP *GREEN EMPLOYEE SUSTAINIBILITY* DIMEDIASI *GREEN WORK MOTIVATION* PADA KARYAWAN DIVISI *CUSTOMER SERVICE* BCA DIGITAL

TESIS

U N I V E R S I T A S
Hernita Suci Pratiwi
55123120055
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2026



PENGARUH *GREEN EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN *GREEN ORGANIZATIONAL CLIMATE* TERHADAP *GREEN EMPLOYEE SUSTAINABILITY* DIMEDIASI *GREEN WORK MOTIVATION* PADA KARYAWAN DIVISI *CUSTOMER SERVICE* BCA DIGITAL

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

Hernita Suci Pratiwi

55123120055

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2026**

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : “Pengaruh *Green Employee Engagement* dan *Green Organizational Climate* Terhadap *Green Employee Sustainability* Dimediasi *Green Work Motivation* Pada Karyawan Divisi *Customer Service* BCA Digital.”

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nim : 55123120055

Nama : Hernita Suci Pratiwi

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Februari 2026

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang di sajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat di periksa kebenarannya.

Jakarta, 19 Februari 2026

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Hernita Suci Pratiwi



**BIRO PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**



No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi				
Tgl. Efektif	25 September 2024					

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : HERNITA SUCI PRATIWI
NIM : 55123120055
Fakultas / Program Studi : PASCA / Magister Manajemen
Jenis : Tesis
Judul Tugas Akhir : PENGARUH GREEN EMPLOYEE ENGAGEMENT DAN GREEN ORGANIZATIONAL CLIMATE TERHADAP GREEN EMPLOYEE SUSTAINIBILITY DIMEDIASI GREEN WORK MOTIVATION PADA KARYAWAN DIVISI CUSTOMER SERVICE BCA DIGITAL
Hasil Pengecekan Turnitin : 28%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **28%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 12 March 2026
Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Maret/12/0000000921/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : “Pengaruh *Green Employee Engagement* dan *Green Organizational Climate* Terhadap *Green Employee Sustainability* Dimediasi *Green Work Motivation* Pada Karyawan Divisi *Customer Service* BCA Digital.”

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nim : 55123120055

Nama : Hernita Suci Pratiwi

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Februari 2026

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr, Suprpto, SP, M.Si)

UNIVERSITAS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si,Ak)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari,MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, kasih sayang, serta petunjuk-Nya yang senantiasa menyertai, sehingga penulis berhasil menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh *Green Employee Engagement* Dan *Green Organizational Climate* Terhadap *Green Employee Sustainability* Dimediasi *Green Work Motivation* Pada Karyawan Divisi *Customer Service Bca Digital*” sebagai bagian dari pemenuhan syarat guna meraih gelar Magister Manajemen.

Terselesainya tesis ini tidak terlepas dari dukungan, arahan, serta doa dari Dr. Suprpto, SP, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penulisan tesis ini.. Untuk itu, penulis dengan ketulusan hati menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M,Si,Ak., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM., selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dr. Mafizatul Nurhayati, MM selaku dosen penelaah dalam Seminar Proposal dan Seminar Hasil Dr. M. Ali Iqbal, M,Sc., selaku dosen penguji Dr.Agus Arijanto, MM. dan Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM selaku ketua sidang dalam Sidang Akhir yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
5. Ibunda tercinta, perempuan hebat yang seantiasa memberikan segala cinta, kasih sayang, doa, dan dukungan yang tak pernah putus, motivasi yang telah diberikan senantiasa menjadi penyemangat dalam menyelesaikan tesis ini
6. Bapak tersayang, sosok laki-laki yang keteguhan dan ketulusannya tak selalu terucap, tetapi selalu terasa yang dapat memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat

menyelesaikan tesis ini.

7. Kepada teman-teman dan pasangan saya, yang telah memberikan dukungan dan motivasi, yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi yang tiada hentinya baik nasehat, masukan, dan arahan dalam setiap langkah saya dalam hidup saya.
8. Lalu teman – teman fakultas Magister Manajemen kelas pagi, yang telah setia mendampingi dan memberikan motivasi di setiap proses, memberikan semangat, dan menjadi penopang saat langkah terasa berat sehingga penulis sampai di tahap ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca yang memiliki minat dalam bidang yang dibahas.

Jakarta, 19 Februari 2026



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Hernita Suci Pratiwi

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS DI RESPOSITORI UMB

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : “Pengaruh *Green Employee Engagement* dan *Green Organizational Climate* Terhadap *Green Employee Sustainability* Dimediasi *Green Work Motivation* Pada Karyawan Divisi *Customer Service* BCA Digital.”

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nim : 55123120055

Nama : Hernita Suci Pratiwi

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Februari 2026

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Exklusif Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas serta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengahli media/format-kan, mengelola dalam bentuk perangkat data (Database), penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

MERCU BUANA

Jakarta, 19 Februari 2026
Yang Menyatakan



Hernita Suci Pratiwi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Green Employee Engagement* dan *Green Organizational Climate* terhadap *Green Employee Sustainability* dengan *Green Work Motivation* sebagai variabel mediasi pada karyawan Divisi *Customer Service* BCA Digital. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya perhatian organisasi terhadap praktik keberlanjutan lingkungan yang menuntut keterlibatan aktif karyawan dalam mendukung tujuan perusahaan berkelanjutan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan Divisi *Customer Service*. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Green Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Green Employee Sustainability*. Sebaliknya, *Green Organizational Climate* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *Green Employee Sustainability*. *Green Work Motivation* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Green Employee Sustainability*. Selain itu, *Green Employee Engagement* dan *Green Organizational Climate* berpengaruh positif terhadap *Green Work Motivation*. Pengujian mediasi menunjukkan bahwa *Green Work Motivation* mampu memediasi hubungan antara *Green Employee Engagement* dan *Green Employee Sustainability*, namun tidak memediasi hubungan antara *Green Organizational Climate* dan *Green Employee Sustainability* pada karyawan Divisi *Customer Service* BCA Digital.

Kata kunci: *Green employee engagement, green organizational climate, green work motivation, green employee sustainability.*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Green Employee Engagement and Green Organizational Climate on Green Employee Sustainability with Green Work Motivation as a mediating variable among employees of the Customer Service Division at BCA Digital. The study is motivated by the increasing organizational focus on environmental sustainability practices that require active employee involvement in supporting sustainable corporate goals. This research employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to employees of the Customer Service Division. Data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that Green Employee Engagement has a positive and significant effect on Green Employee Sustainability. In contrast, Green Organizational Climate does not have a significant direct effect on Green Employee Sustainability. Green Work Motivation is found to have a positive and significant effect on Green Employee Sustainability. Furthermore, both Green Employee Engagement and Green Organizational Climate have positive effects on Green Work Motivation. The mediation analysis reveals that Green Work Motivation mediates the relationship between Green Employee Engagement and Green Employee Sustainability, but does not mediate the relationship between Green Organizational Climate and Green Employee Sustainability among employees in the Customer Service Division at BCA Digital.

Keywords: *Green employee engagement, green organizational climate, green work motivation, green employee sustainability.*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kontribusi Penelitian	19
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Teori	21
2.1.1 <i>Sustainable Development Goals (SDG's)</i>	21

2.1.2	<i>Green Employee Sustainability</i>	25
2.1.3	<i>Green Employee Engagement</i>	29
2.1.4	<i>Green Organizational Climate</i>	33
2.1.5	<i>Green Work Motivation</i>	36
2.2	Penelitian Terdahulu	40
2.3	Pengembangan Hipotesis & Kerangka Penelitian	50
2.3.1	Pengaruh <i>Green Employee Engagement</i>	50
2.3.2	Pengaruh <i>Green Organizational Climate</i>	51
2.3.3	Pengaruh <i>Green Work Motivation</i>	52
2.3.4	Pengaruh <i>Green Employee Engagement</i>	53
2.3.5	Pengaruh <i>Green Organizational Climate</i>	54
2.3.6	<i>Green Work Motivation</i> sebagai Mediasi	54
2.3.7	<i>Green Work Motivation</i> sebagai Mediasi	55

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	58
3.2	Definisi dan Operasionalisasi.....	60
3.2.1	Definisi Naratif.....	60
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	61
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	63
3.3.1.	Populasi	63
3.3.2.	Sampel	64
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	64
3.4.1.	Data Primer.....	64

3.5	Metode Analisis Data.....	65
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	66
3.5.2	<i>Structural Equation Model–Partial Lease Square</i>	66

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	72
4.1.1.	Sejarah Organisasi/Perusahaan	72
4.1.2.	Lingkup Kegiatan Bisnis	75
4.1.3.	Sumber Daya	77
4.1.4.	Tantangan Bisnis	78
4.1.5.	Proses Bisnis.....	80
4.2	Hasil Penelitian	83
4.2.1.	Hasil Analisis Deskriptif Responden.....	83
4.2.2.	Hasil Analisis Deskriptif Responden.....	84
4.3	Hasil Analisis Data	91
4.3.1	Hasil Pengujian Model Pengukuran	91
4.3.2	Hasil Pengujian Model Struktural.....	98
4.4	Pembahasan	108
4.4.1.	Pengaruh <i>Green Employee Engagement</i>	109
4.4.2.	Pengaruh <i>Green Organizational Climate</i>	110
4.4.3.	GWM Terhadap GES	112
4.4.4.	Pengaruh GEE	113
4.4.5.	Pengaruh GOC.....	114
4.4.6	Pengaruh GEE	116
4.4.7	Pengaruh GOC.....	117

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran	121
5.2.1 Saran Bagi Manajerial	122
5.2.1 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	125
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	133



DAFTAR TABEL

Table 1.1 Kuesioner Pra <i>Survey</i> Penelitian	10
Table 1.2 Relevansi Dan <i>Gap Research</i>	12
Table 2.1 Keterlibatan dengan SDG's	30
Table 2.2 Penelitian Terdahulu.....	49
Table 3.1 Operasional Variabel	64
Table 3.2 Instrumen Skala Likert	67
Table 4.1 Profile Responden	87
Table 4.2 Deskriptif <i>Green Employee Engagement</i>	89
Table 4.3 Deskriptif <i>Green Employee Sustainability</i>	90
Table 4.4 Deskriptif <i>Green Work Motivation</i>	91
Table 4.5 Deskriptif <i>Green Organizational Climate</i>	93
Table 4.6 Pengujian <i>Convergent Validity</i>	94
Table 4.7 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	97
Table 4.8 Hasil Pengujian AVE	98
Table 4.9 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell)</i>	99
Table 4.10 Hasil Pengujian <i>Composite Realibility and Cronbach's Alpha</i>	100
Table 4.11 Hasil Pengujian HTMT	101
Table 4.12 Hasil Pengujian Nilai <i>R-Square</i>	102
Table 4.13 Hasil Pengujian Nilai <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	103
Table 4.14 Hasil Pengujian Nilai <i>Q² Predictive Relevance</i>	104
Table 4.15 Hasil Pengujian <i>F - Square</i>	105
Table 4.16 Hasil Pengujian Nilai Hipotesis.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Kinerja Karyawan divisi <i>Customer Service</i>	7
Gambar 1.1 Raport Pembukaan Rekening BCA Digital	9
Gambar 2.1 <i>Sustainable Development Goals</i>	27
Gambar 2.2 Skema Kerangka Konseptual.....	63
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS	96
Gambar 4.2 Hasil Koefisien Jalur (Uji Hipotesis)	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	12
Lampiran 2 Hasil SEM-PLS	15
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	143

