

**PENGARUH STRES, KEPUASAN, DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) KARYAWAN PADA
PT SOBAT BANGUN TELCO**

SKRIPSI



Nama : Sulistiani

NIM : 43119120081

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH STRES, KEPUASAN, DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) KARYAWAN PADA
PT SOBAT BANGUN TELCO**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
— TERAKREDITASI UNGGUL —

MERCU BUANA

Nama : Sulistiani

NIM : 43119120081

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

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sulistiani
NIM : 43119120081
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan inni saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Juni 2023

UNIVERSITA
MERCU BUA



Sulistiani

NIM 43119120081

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sulistiani
NIM : 43119120081
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Stres, Kepuasan, dan Lingkungan Kerja terhadap
Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan
pada PT Sobat Bangun Telco
Tanggal sidang : 16 November 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Ade Permata Surya, S.Gz., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233322



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Populasi dalam penelitian ini adalah 57 karyawan PT Sobat Bangun Telco. Penelitian ini dilakukan kepada 57 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS) dengan alat analisis Smart-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kata Kunci: Stres Kerja, kepuasan Kerja, lingkungan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of work stress, job satisfaction, and work environment on Organizational Citizenship Behavior (OCB). The population in this study were 57 employees of PT Sobat Bangun Telco. This research was conducted on 57 respondents using a quantitative approach. Determination of sample size using saturated sample techniques. The data collection method uses a survey method with the research instrument being a questionnaire. The data analysis method used in this research is the Structural Equation Model (SEM) – Partial Least Square (PLS) with the Smart-PLS analysis tool. The results of this research show that work stress has a negative and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB), job satisfaction has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB), and the work environment has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Keywords: Job Stress, Job Satisfaction, Work Environment, Organizational Citizenship Behavior (OCB).



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Stres, Kepuasan, dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan pada PT Sobat Bangun Telco”**.

Proposal Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Ade Permata Surya, S.Gz., MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, pengetahuan, nasehat-nasehat serta waktu

yang telah diluahkan kepada penulis sehingga penyusunan proposal skripsi ini berjalan dengan baik.

5. Teristimewa, ayahanda tercinta dan ibunda tersayang yang selalu memberikan dukungan moral dan material serta doa yang tiada henti-hentinya.
6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasi dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya, semoga menjadi amal jariyah di hadapan Allah SWT Aamiin.
7. Seluruh teman-teman FEB UMB Angkatan 2019, khususnya Anggi Rahmawati dan Monica Hani Hanjaya. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Karyawan PT Sobat Bangun Telco yang telah bersedia menjadi responden dan membantu penulis dalam melakukan penelitian di unit kerja.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini. Akhir kata, kiranya hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan sumber daya manusia di Indonesia.

Jakarta, 10 Juni 2023



Sulistiani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 10	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Perilaku Organisasi	10
a. Pengertian Perilaku Organisasi	10
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Organisasi..	10
2. <i>Organizational Citizenship behaviour</i> (OCB)	11
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship behaviour</i> (OCB)	11
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship behaviour</i> (OCB)	12
c. Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship behaviour</i> (OCB)	14
3. Stres Kerja.....	16
a. Pengertian Stres Kerja.....	16
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	16
c. Dimensi dan Indikator Stres Kerja.....	18
4. Kepuasan Kerja	19
a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	19
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja ...	20
c. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja	21
5. Lingkungan Kerja	22

	a. Pengertian Lingkungan Kerja	22
	b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	23
	c. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja	26
B.	Penelitian Terdahulu	28
C.	Pengembangan Hipotesis	32
	1. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)	33
	2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)	34
	3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)	35
D.	Kerangka Pemikiran	36
BAB III	METODE PENELITIAN	36
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	36
B.	Desain Penelitian	36
C.	Definisi dan Operasional Variabel	36
	1. Definisi Variabel	36
	2. Operasional Variabel	38
D.	Skala Pengukuran Variabel	41
E.	Populasi dan Sampel	42
	1. Populasi Penelitian	42
	2. Sampel Penelitian	42
F.	Metode Pengumpulan Data	43
	1. Teknik Pengumpulan Data	43
	2. Sumber Data	44
G.	Metode Analisis Data	45
	1. Analisis Deskriptif	45
	2. Uji Instrumen	46
	3. Analisis <i>Partial Least Square</i>	47
	a. Pengertian <i>Partial Least Square</i>	47
	b. Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	48
	c. Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	49
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A.	Deskripsi Objek Penelitian	52
	1. Gambaran Umum Perusahaan	52
	2. Visi dan Misi Perusahaan	53
B.	Analisis Deskriptif	53
	1. Karakteristik Responden	53
	2. Deskriptif Jawaban Responden	56
C.	Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i>	62

1.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	62
a.	Hasil Pengujian Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	63
b.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	65
c.	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	69
2.	Evaluasi Model Struktur (<i>Inner Model</i>).....	69
a.	Hasil Pengujian Nilai <i>R-Square</i>	70
b.	Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit (GoF)</i>	71
c.	Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>).....	72
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
1.	Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	74
2.	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	75
3.	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	77
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	79
A.	Simpulan.....	79
B.	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Hasil Pra-survey Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB)	4
1.2	Hasil <i>Pra-survey</i> Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior	5
2.1	Penelitian Terdahulu	29
3.1	Operasional Variabel Stres Kerja	39
3.2	Operasional Variabel Kepuasan Kerja	40
3.3	Operasional Variabel Lingkungan Kerja.....	40
3.4	Operasional Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	41
3.5	Skala <i>Likert</i>	42
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	55
4.4	Karakteristik Responden Masa Kerja.....	56
4.5	Kategori Penilaian	57
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Stres Kerja	57
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Kerja	59
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Lingkungan Kerja	60
4.9	Uji Deskriptif Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	61
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	63
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading Factors)</i>	66
4.12	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	68
4.13	Hasil Pengujian <i>Fornell Lacker Criterion</i>	70
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	69
4.15	Hasil Pengujian Koefisien Determinan (R^2).....	70
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Diagram Hasil Kinerja Karyawan PT Sobat Bangun Telco periode 2020-2022.....	3
2.1	Kerangka Pemikiran.....	35
4.1	Hasil Algoritma PLS.....	65
4.2	Hasil Uji Bootsapping	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuisisioner Penelitian.....	89
2	Hasil Kuesioner.....	93
3	Hasil Output PLS.....	99

