

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP
JOB SATISFACTION, *AFFECTIVE COMMITMENT* DAN *EMOTIONAL
EXHAUSTION* DENGAN PERAN MEDIASI *WORK-FAMILY CONFLICT***

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH:

SINTYA KASMAN

NIM : 041811233060

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2022

SKRIPSI

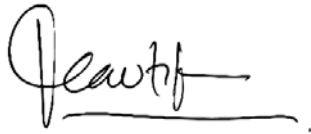
**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP
JOB SATISFACTION, *AFFECTIVE COMMITMENT* DAN *EMOTIONAL
EXHAUSTION* DENGAN PERAN MEDIASI *WORK-FAMILY CONFLICT***

DIAJUKAN OLEH :

SINTYA KASMAN

NIM: 041811233060

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING,**



**DIAN EKOWATI, SE., M.Si. M.App.Com.(OrgChg)., Ph.D. TANGGAL, 17/10/22
NIP. 197406081999032002**

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



**Dr. DIEN MARDHIYAH, SE., M.Si
NIP. 197211181999032001**

TANGGAL, 18/10/22

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, (Sintya Kasman, 041811233060) menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena hasil karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 06 September 2022



Sintya Kasman

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala kemudahan, kesehatan, serta kelancaran yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat melakukan penelitian berjudul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap, *Job Satisfaction*, *Affective Commitment*, dan *Emotional Exhaustion* dengan Peran Mediasi *Work-Family Conflict*” dengan selesai. Tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Penulis juga mensyukuri berbagai pihak yang mendukung dan membantu penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini, di antaranya :

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si. Selaku Ketua Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
3. Dr. Dien Mardhiyah, S.E., M.Si. Selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
4. Dr. Ahmad Rizki Sridadi, MH. Selaku Dosen Wali yang telah mendukung serta membantu kelancaran akademik penulis selama perkuliahan.
5. Dian Ekowati SE., M.Si., M(AppCom(OrgCh)., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing yang telah mencurahkan banyak waktu, tenaga dan usahanya dalam membimbing penulis selama proses penulisan skripsi.
6. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga, terutama para dosen yang sudah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis memiliki semangat dalam memberikan pembelajaran penulis selama masa perkuliahan.
7. Keluarga inti terutama orang tua penulis, Akhirman Tanjung dan Kasma Boti, yang tidak pernah berhenti mencurahkan waktu, tenaga, dan usahanya serta memberikan dukungan doa dan kasih sayang kepada penulis sehingga penulis dapat melakukan yang terbaik dalam perjalanan hidup penulis. Tidak lupa juga penulis ucapkan terimakasih kepada Citra Kasman, Rendy

Putra Kasman dan Mutiara Kasman selaku kakak dan adik penulis, yang selalu menyemangati penulis selama masa perkuliahan. Sahabat seperbimbingan di “Bukan Grup Jualan 3” yang penulis banggakan selalu, Balqish Setyawijaya, Alin Ardana, Daffa Fuad, Teuku Fadhlul Haikal, Arifah Balqis, Livia Andriani, Distia Ristiani, Radhif Dimas, dan Faoka Nur Muslimin, yang sudah menemani perjuangan penulis dalam penyusunan skripsi.

8. Sahabat-sahabat penulis dalam masa perkuliahan, Balqish Setyawijaya, Ni Made Redita, Yunisa Indah Widyasari, Yusi Agustin, Erisha Trista, Nur Masythah, Syahrilla Afi, Eva Fauziah dan terkhusus M. Vicky Firmansyah, yang sudah banyak membantu penulis dalam proses penulisan, menemani perjalanan penulis di perkuliahan dan sudah memberikan banyak dukungan, mendengarkan segala keluh kesah perjalanan penulis selama masa perkuliahan.
9. Kakak-kakak serta rekan-rekan di HIMA S1 Manajemen UNAIR terutama Delvi, Febby, Martinah, Pinkan, Balqish, Rere, Wiwid, dan Messy yang sudah menemani proses perkuliahan penulis sehingga penulis mampu mencintai proses pembelajaran penulis sebagai pengurus organisasi.
10. Sahabat-sahabat penulis di grup “Berempat Belas”, “Cheesfa”, dan “Magang Desa BRilian Tamansari” yang selalu memberikan dukungan meskipun terpisahkan jarak.

Penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan karena keterbatasan yang ada, maka penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun untuk skripsi ini, dan penulis juga berharap agar skripsi ini menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi pembaca.

ABSTRAK

Beberapa waktu belakang, banyak penelitian yang menunjukkan bahwa terlibat dalam perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dapat memberikan banyak manfaat dan dampak baik untuk organisasi maupun rekan kerja. Keterlibatan karyawan dalam pada dimensi OCB-O dan OCB-O diyakini dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien. Namun, saat ini banyak peneliti yang sudah sadar dan membuktikan bahwa terlibat dalam perilaku OCB-I maupun OCB-O dapat memberikan *cost* yang harus dibayarkan karyawan berupa *Well-being* yang mengarah pada *Emotional Exhaustion*, *Affective Commitment*, serta *Job Satisfaction* yang dimiliki karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini meneliti hubungan yang terjadi antara *Organizational Citizenship Behavior* pada *Emotional Exhaustion*, *Affective Commitment*, dan *Job Satisfaction* dengan peran mediasi *Work-Family Conflict*. Responden pada penelitian ini merupakan karyawan dalam seluruh sektor industri yang ada di Indonesia sejumlah 237 orang. Pengujian pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* Smart PLS 3.0.

Hasil yang diuji menunjukan bahwa *Organizational Citizenship Behavior-Organizational* berpengaruh positif signifikan pada *Emotional Exhaustion*, *Affective Commitment*, dan *Job Satisfaction*. *Organizational Citizenship Behavior-Individual* memberikan pengaruh positif signifikan pada *Emotional Exhaustion* namun berpengaruh negatif signifikan pada *Affective Commitment*, dan *Job Satisfaction*. Selain itu, *Work-Family Conflict* memberikan hubungan *partial mediation* pada *Organizational Citizenship Behavior-Organizational* dengan *Emotional Exhaustion*, *Affective Commitment*, dan *Job Satisfaction*. *Work-Family Conflict* juga memberikan hubungan *partial mediation* pada *Organizational Citizenship Behavior-Individual* dengan *Emotional Exhaustion*, *Affective Commitment*, dan *Job Satisfaction*.

Kata Kunci : *Organizational Citizenship Behavior-Organizational, Organizational Citizenship Behavior-Individual, Work-family conflict, Emotional Exhaustion, Affective Commitment, Job Satisfaction.*

ABSTRACT

Recently, many studies have shown that the behavior of Organizational Citizenship can provide many benefits and impacts for both the organization and co-workers. Employee involvement in the OCB-O and OCB-I dimensions is believed to be able to assist the organization in achieving its goals effectively and efficiently. However, currently many researchers are aware and have proven that being involved in OCB-I and OCB-O can also provide costs to employees in the form of welfare that leads to Emotional Exhaustion, Affective Commitment, and employee Job Satisfaction. Therefore, this study examines the relationship between Organizational Citizenship Behavior on Emotional exhaustion, Affective Commitment, and Job Satisfaction with the mediating role of Work-Family Conflict. The participants in this study were employees in all industrial sectors in Indonesia with a total of 237 people. Tests in this study were carried out using the Smart PLS 3.0 software.

The test results showed that Organizational Citizenship Behavior-Organizational has a significant positive effect on Emotional Exhaustion, Affective Commitment, and Job Satisfaction. Organizational Citizenship Behavior-Individual has a significant positive effect on Emotional Exhaustion but has a significant negative effect on Affective Commitment and Job Satisfaction. In addition, Work-Family Conflict as a mediator provides a partial mediation relationship on Organizational Citizenship Behavior-Organizational with Emotional Exhaustion, Affective Commitment, and Job Satisfaction. Work-Family Conflict also provides a partial mediation relationship on Organizational Citizenship Behavior-Individual with Emotional Exhaustion, Affective Commitment, and Job Satisfaction.

Keyword: *Organizational Citizenship Behavior-Organizational, Organizational Citizenship Behavior-Individual, Work-family Conflict, Emotional Exhaustion, Affective Commitment, Job Satisfaction.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
A. Manfaat Bagi Perusahaan.....	13
B. Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya.....	14
1.5 Sistematika Skripsi.....	14
BAB 1 : Pendahuluan.....	14
BAB II : Tinjauan Pustaka.....	14
BAB III : Metode Penelitian	15
BAB IV : Hasil dan Pembahasan	15
BAB V : Simpulan dan Saran.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 <i>Resources Drain Theory (RDT)</i>	16
2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	19
2.1.3 <i>Work-family Conflict</i>	23
2.1.4 <i>Job Satisfaction</i>	24
2.1.5 <i>Affective Commitment</i>	26
2.1.6 <i>Emotional Exhaustion</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2.1 <i>Integrating the Bright and Dark Sides of OCB: A Daily Investigation of the Benefits and Costs of Helping Others</i>	29
2.2.2 <i>Exploring the dark side of organizational citizenship behavior.</i>	29

2.2.3 <i>The Costs of Exhibiting Organizational Citizenship Behavior</i>	30
2.3 Hubungan Antar Variabel	31
2.3.1 Pengaruh OCB-O terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	31
2.3.2 Pengaruh OCB-O terhadap <i>Job Satisfaction</i>	32
2.3.3 Pengaruh OCB-O terhadap <i>Affective Commitment</i>	35
2.3.4 Pengaruh OCB-I terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	37
2.3.5 Pengaruh OCB-I terhadap <i>Job Satisfaction</i>	39
2.3.6 Pengaruh OCB-I terhadap <i>Affective Commitment</i>	42
2.3.7 Peran mediasi <i>Work-family Conflict</i> pada pengaruh hubungan OCB-O terhadap <i>Emotional exhaustion</i>	44
2.3.8 Peran mediasi <i>Work-family Conflict</i> pada pengaruh hubungan OCB-O terhadap <i>Job Satisfaction</i>	47
2.3.9 Peran mediasi <i>Work-family Conflict</i> pada pengaruh hubungan OCB-O terhadap <i>Affective Commitment</i>	50
2.3.10 Peran mediasi <i>Work-family Conflict</i> pada pengaruh hubungan OCB-I terhadap <i>Emotional exhaustion</i>	52
2.3.11 Peran mediasi <i>Work-family Conflict</i> pada pengaruh hubungan OCB-I terhadap <i>Job Satisfaction</i>	54
2.3.12 Peran mediasi <i>Work-family Conflict</i> pada pengaruh hubungan OCB-I terhadap <i>Affective Commitment</i>	56
2.4 Kerangka Berpikir	58
BAB III METODE PENELITIAN	61
3.1. Pendekatan Penelitian	61
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian	62
3.3. Definisi Operasional Variabel	63
3.3.1 <i>Organizational Citizenship Behaviors- Organizational</i>	63
3.3.2. <i>Work-family Conflict</i>	64
3.3.3 <i>Emotional Exhaustion</i>	65
3.3.4 <i>Affective Commitment</i>	65
3.3.5 <i>Job Satisfaction</i>	66
3.4 Skala Penelitian	66
3.5 Jenis dan Sumber Data	67
3.6 Populasi dan Sampel	68
3.7 Teknik Analisis	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	73

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.2. Karakteristik Responden	73
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.2.2 Berdasarkan Sektor Pekerjaan.....	74
4.2.3 Berdasarkan Masa Kerja.....	76
4.2.4 Berdasarkan Jumlah Anak.....	76
4.2.5 Berdasarkan Masa Pernikahan.....	77
4.2.6 Berdasarkan Status Pekerjaan Pasangan.....	78
4.2.7 Berdasarkan Wilayah Persebaran Responden.....	78
4.3 Analisis Model	80
4.3.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	80
4.4 Deskripsi Jawaban Responden	88
4.4.1 Deskripsi Jawaban pada Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior-Organizational</i>	89
Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior-Organizational</i>	90
4.4.2 Deskripsi Jawaban pada Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior-Individual</i>	90
Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior-Individual</i>	91
4.4.3 Deskripsi Jawaban pada Variabel <i>Work-family Conflict</i>	91
Deskripsi Variabel <i>Work-family Conflict</i>	92
4.4.4 Deskripsi Jawaban pada Variabel <i>Emotional Exhaustion</i>	92
Deskripsi Variabel <i>Emotional Exhaustion</i>	93
Rata-Rata variabel <i>Emotional Exhaustion</i>	93
4.4.5 Deskripsi Jawaban pada Variabel <i>Job Satisfaction</i>	93
Deskripsi Variabel <i>Job Satisfaction</i>	94
Rata-Rata variabel <i>Job Satisfaction</i>	94
4.4.6 Deskripsi Jawaban pada Variabel <i>Affective Commitment</i>	94
Deskripsi Variabel <i>Affective Commitment</i>	94
Rata-Rata variabel <i>Affective Commitment</i>	95
4.5 Evaluasi Structural (Inner) Model	95
4.5.1 <i>R-square Model</i>	95
4.5.2 <i>Effect Size (f-Square)</i>	96
4.5.3 <i>Estimasi Path Coeffisien</i>	98
4.5.4 <i>Pengujian Hipotesis</i>	98

4.6 Pembahasan	103
4.6.1 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Organizational</i> terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	103
4.6.2 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Organizational</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	106
4.6.3 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Organizational</i> terhadap <i>Affective Commitment</i>	108
4.6.4 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Individual</i> terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	110
4.6.5 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Individual</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	112
4.6.6 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Individual</i> terhadap <i>Affective Commitment</i>	115
4.6.7 Peran Mediasi <i>Work-family Conflict</i> terhadap pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Organizational</i> terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	117
4.6.8 Peran Mediasi <i>Work-family Conflict</i> terhadap Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Organizational</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	119
4.6.9 Peran Mediasi <i>Work-family Conflict</i> terhadap Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Organizational</i> terhadap <i>Affective Commitment</i>	122
4.6.10 Peran Mediasi <i>Work-family Conflict</i> terhadap pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Individual</i> terhadap <i>Emotional Exhaustion</i>	124
4.6.11 Peran Mediasi <i>Work-family Conflict</i> terhadap Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Organizational</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	126
4.6.12 Peran Mediasi <i>Work-family Conflict</i> terhadap Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior- Organizational</i> terhadap <i>Affective Commitment</i>	129
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	130
5.1 Simpulan.....	130
5.2 Saran	131
5.3 Keterbatasan Penelitian	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	143

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Sektor Pekerjaan	74
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	76
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jumlah Anak	76
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Masa Pernikahan	77
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan Pasangan	78
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Wilayah Persebaran	78
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Pertama	82
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Terakhir	83
Tabel 4. 10 AVE dan $\sqrt{AVE}$	85
Tabel 4. 11 Perbandingan $\sqrt{AVE}$ dan Korelasi Antar Variabel	85
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas (Uji Composite Reliability)	86
Tabel 4. 13 Hasil Uji Variabel Kontrol.....	87
Tabel 4. 14 Kategori Penilaian	89
Tabel 4. 15 Deskripsi Variabel Organizational Citizenship Behavior-Organizational	90
Tabel 4. 16 Deskripsi Variabel Organizational Citizenship Behavior-Organizational	91
Tabel 4. 17 Deskripsi Variabel Work-family Conflict	92
Tabel 4. 18 Deskripsi Variabel Emotional Exhaustion	93
Tabel 4. 19 Deskripsi Variabel Job Satisfaction.....	94
Tabel 4. 20 Deskripsi Variabel Affective Commitment	94
Tabel 4. 21 Nilai R-square.....	95
Tabel 4. 22 Nilai f-square	97
Tabel 4. 23 Path Coefficient dan P-Value	99
Tabel 4. 24 Nilai Specific Indirect Effects.....	100
Tabel 4. 25 Prosedur Analisis Hubungan Mediasi	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Mediation Analysis Procedure Hair et al. (2017)	143
Lampiran 1. 2 Kuesioner Penelitian	144
Lampiran 1. 3 Tahap Pertama Outer Loadings.....	147
Lampiran 1. 4 Tahap Akhir Outer Loadings	148
Lampiran 1. 5 Hasil Uji Bootstraping	149
Lampiran 1. 6 Tahap Akhir Bootstraping.....	150