

HALAMAN MOTTO

Darah dan keringat yang membentuku terlalu berharga untuk dihentikan dengan
kata malas



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Marno dan Ibu Tri Septi Warniasih, *support system* terbaik dan sandaran terkuat penulis. Terima kasih atas setiap doa, perjuangan dan pengorbanan yang telah mengantarkan penulis sampai pada titik ini. Terdapat fase di mana penulis diajarkan tentang arti rindu dan kesabaran ketika Bapak dan Ibu harus berjuang di tempat yang berbeda demi masa depan keluarga. Kini penulis memahami bahwa setiap jarak yang ditempuh saat itu merupakan bentuk cinta yang tidak selalu terucap melalui kata-kata. Jika dahulu Bapak dan Ibu pergi jauh untuk berjuang demi masa depan keluarga, maka kini anak perempuan pertama ini yang berjuang pergi jauh untuk mewujudkan salah satu harapan yang selalu kalian panjatkan dalam doa.
2. Nenek tercinta, Almh. Wiharsih sosok yang telah merawat dan membersamai penulis di masa kecil hingga awal perkuliahan. Terima kasih atas kasih sayang, didikan, doa, dan ketulusan yang diberikan. Meskipun Nenek tidak dapat menyaksikan momen ini secara langsung, penulis percaya bahwa setiap langkah dan pencapaian yang diraih hari ini tidak lepas dari doa dan kebaikan yang telah Nenek tanamkan semasa hidup kepada cucunya.
3. Adikku tersayang, Aldanira Ramadhani, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Terima kasih atas tawa, semangat, dan dukungan sederhana yang sering kali menjadi penguat di tengah lelahnya proses

perkuliahan. Semoga pencapaian ini dapat menjadi motivasi untuk terus berani bermimpi dan meraih cita-cita.

4. Lilik Saebani dan Bibi Yuliana, yang telah memberikan tempat bernaung selama masa perkuliahan. Kehadiran, bantuan, dan segala bentuk proses pengalaman emosional yang penulis alami dalam lingkungan ini telah memberikan pelajaran hidup yang sangat berharga tentang arti ketabahan, sekaligus mendewasakan cara berpikir penulis dalam menghadapi kerasnya realitas kehidupan.
5. Bapak Dr. Irfan Helmy, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, ilmu, dan kesabaran yang Bapak berikan sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan Bapak telah menjadi bagian penting dalam tercapainya skripsi ini.
6. Teman dekat penulis, Asma Botikkasih Aulia, S.M., dan Bunga Isyanaani Amanah, S.M., terima kasih telah menjadi bagian dari cerita awal perjalanan kuliah penulis, memberikan warna, tawa, dan kebersamaan sejak awal-awal kita melangkah di kampus ini.
7. Untuk diriku sendiri, apresiasi tertinggi untuk diriku yang telah melangkah dengan sabar dan tegar melewati setiap proses pendewasaan yang sunyi. Gelar S.M. dari Universitas Putra Bangsa adalah bukti nyata bahwa kesungguhan menuntut ilmu tidak pernah sia-sia. Pencapaian ini sekaligus menjadi pengingat berharga bahwa ilmu yang bermanfaat akan menuntun kita pada adab, kerendahan hati, dan keteguhan batin yang sesungguhnya, bukan untuk menilai atau merendahkan perjalanan hidup sesama.

ABSTRAKSI

Organisasi publik memerlukan pegawai yang bersedia membantu rekan kerja, menjaga mutu pelayanan, dan berkontribusi melampaui kewajiban formal. Perilaku tersebut telah terlihat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap, tetapi mekanisme yang mendorongnya belum memperoleh bukti yang konsisten, khususnya ketika struktur birokrasi membatasi penyesuaian pekerjaan. Penelitian ini menguji pengaruh *job crafting* dan *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *work engagement* sebagai variabel intervening. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui kuesioner berskala Likert empat tingkat. Sampel akhir terdiri atas 61 pegawai ASN bermasa kerja lebih dari satu tahun yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Data dianalisis memakai SPSS 22 melalui uji instrumen, asumsi klasik, regresi, analisis jalur, dan uji Sobel. Hasil menunjukkan bahwa *job crafting* tidak berpengaruh signifikan terhadap *work engagement* maupun *organizational citizenship behavior*. *Emotional intelligence* berpengaruh signifikan terhadap masing-masing variabel tersebut, sedangkan *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. *Work engagement* tidak memediasi pengaruh *job crafting*, tetapi memediasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior*. Temuan ini mengarahkan organisasi untuk memperkuat pengelolaan emosi, dukungan kerja, dan pengakuan berkelanjutan atas kontribusi pegawai.

Kata Kunci : *Job crafting, emotional intelligence, work engagement, organizational citizenship behavior.*

ABSTRACT

Public organizations need employees who voluntarily assist coworkers, protect service quality, and contribute beyond formal duties. Such behavior was observed at the Education and Culture Office of Cilacap Regency, yet the mechanism that sustains it remains inconsistent, especially when bureaucratic structures restrict employees' discretion to redesign their work. This study examines the effects of job crafting and emotional intelligence on organizational citizenship behavior, with work engagement as an intervening variable. A quantitative approach was applied using a four-point Likert questionnaire. The sample comprised 61 civil servants with more than one year of tenure, selected through purposive sampling. Data were analyzed with SPSS 22 through instrument testing, classical assumption tests, regression, path analysis, and Sobel tests. Job crafting had no significant effect on either work engagement or organizational citizenship behavior. Emotional intelligence significantly affected both outcomes, while work engagement significantly predicted organizational citizenship behavior. Work engagement did not mediate the effect of job crafting, but it mediated the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior. These findings suggest that managers should strengthen emotion-management capabilities, supportive work relations, and recognition of employee contributions to sustain engagement and voluntary extra-role behavior.

Keyword : *Job crafting, emotional intelligence, work engagement, organizational citizenship behavior.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, inayah, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Job Crafting dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Work Engagement* sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari peran semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga selesai. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa.
2. Bapak Dr. Irfan Helmy, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, saran, serta perhatian yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kesediaan Bapak dalam meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran sangat membantu penulis hingga skripsi ini terselesaikan.
3. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Putra Bangsa.
4. Kedua orang tua penulis yang tercinta atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, serta motivasi yang tiada henti diberikan kepada penulis, serta

segala perjuangan, nasihat, dan kepercayaan yang selalu menyertai langkah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

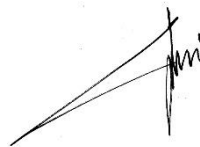
5. Bapak Paiman, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian bagi seluruh pegawai di lingkungan kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar
6. Ibu Heffiana, S.Kom., M.M. selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap tahun 2025, yang telah berkenan meluangkan waktu memberikan informasi, serta membantu dan membimbing penulis selama proses wawancara penelitian.
7. Ibu Desty Metik Mentarie, S.Kom., selaku pegawai Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap yang telah banyak membantu, memfasilitasi proses perizinan, mendampingi penulis dalam berkoordinasi dan menyebarkan kuesioner penelitian, serta mengatur jadwal wawancara dengan Ibu Heffiana, S.Kom., M.M.
8. Seluruh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk berpartisipasi sebagai responden dan membantu penulis mengisi pernyataan kuesioner yang berguna untuk kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.
9. Seluruh staf dan karyawan kampus yang telah memberikan bantuan dan pelayanan kepada penulis selama menempuh proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

10. Seluruh mahasiswa magang di Universitas Putra Bangsa yang telah membantu penulis selama proses bimbingan skripsi.
11. Bibi dan Lilik selaku wali penulis di Kota Kebumen, atas segala doa dan dukungannya kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini.
12. Adik penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta keceriaan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Dewi Sulis Setiawati, S.M., Irsyad Nur Fauzi, S.M., dan Nurul Maftukhah, S.M., selaku teman penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengatasi kesulitan teknis, menyusun kelengkapan skripsi serta memberikan dukungan moril dari masa sempro hingga akhir perjuangan ini.
14. Serta seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan yang diberikan kepada penulis.

Atas segala bantuan, bimbingan, dan kebaikan yang diberikan oleh semua pihak, semoga dilimpahkan rahmat dan balasan kebaikan yang berlipat ganda.

Kebumen, 20 Mei 2026

Penulis,



Karelia Putri Maldini
NIM. 225504805

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Batasan Masalah.....	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II.....	17
KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1. Tinjauan Teori.....	17
2.1.1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
2.1.2. <i>Work Engagement</i>	22
2.1.3. <i>Job Crafting</i>	24
2.1.4. <i>Emotional Intelligence</i>	27
2.2. Penelitian Terdahulu.....	30
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	33
2.3.1. Hubungan Job Crafting dengan Work Engagement.....	33

2.3.2.	Hubungan Emotional Intelligence dengan Work Engagement.....	34
2.3.3.	Hubungan Job Crafting dengan Organizational Citizenship Behavior.....	34
2.3.4.	Hubungan Emotional Intelligence dengan Organizational Citizenship Behavior.....	35
2.3.5.	Hubungan Work Engagement dengan Organizational Citizenship Behavior	35
2.3.6.	Hubungan Job Crafting terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui Work Engagement	35
2.3.7.	Hubungan Emotional Intelligence terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui Work Engagement	36
2.4.	Model Empiris.....	36
2.5.	Hipotesis	37
BAB III.....		39
METODE PENELITIAN.....		39
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian.....	39
3.1.1.	Objek Penelitian.....	39
3.1.2.	Subjek Penelitian	39
3.2.	Variabel Penelitian	39
3.2.1.	Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	40
3.2.2.	Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	40
3.2.3.	Variabel <i>Intervening</i>	40
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	42
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1.	Jenis Data.....	44
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6.	Populasi dan Sampel.....	46
3.6.1.	Populasi Penelitian.....	46

3.6.2. Sampel.....	47
3.7. Teknis Analisis.....	47
3.7.1. Analisis Deskriptif	47
3.7.2. Analisis Statistika.....	48
3.8. Alat Analisis Data	48
3.8.1. Uji Validasi dan Reliabilitas.....	48
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8.3. Uji Hipotesis	52
3.8.4. Analisis Korelasi.....	54
3.8.5. Sobel Test.....	54
3.8.6. Analisis Jalur	55
BAB IV	58
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Gambaran Umum Instansi	58
4.2. Analisis Deskriptif.....	63
4.3. Analisis Statistik.....	66
4.4. Pembahasan	87
BAB V.....	95
SIMPULAN.....	95
5.1. Simpulan.....	95
5.2. Keterbatasan.....	97
5.3. Implikasi	97
5.3.1 Implikasi Praktis.....	97
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel II-1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel III-1 Distribusi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Kuesioner.....	41
Tabel III-2 Distribusi <i>Work Engagement</i> pada Kuesioner.....	41
Tabel III-3 Distribusi <i>Job Crafting</i> pada Kuesioner	42
Tabel III-4 Distribusi <i>Emotional Intelligence</i> pada Kuesioner.....	42
Tabel III-5 Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert	43
Tabel III-6 Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert Setelah Dimodifikasi.....	43
Tabel IV-1 Proses Seleksi Sampel	63
Tabel IV-2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel IV-3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel IV-4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Tabel IV-5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja	66
Tabel IV-6 Uji Validitas Variabel <i>Job Crafting</i>	67
Tabel IV-7 Uji Validitas Variabel <i>Emotional Intelligence</i>	68
Tabel IV-8 Uji Validitas Variabel <i>Work Engagement</i>	68
Tabel IV-9 Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	69
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel IV-11 Hasil Uji Multikolinearitas Struktural I.....	70
Tabel IV-12 Hasil Uji Multikolinearitas Struktural II	71
Tabel IV-13 Uji Normalitas Struktural I.....	73
Tabel IV-14 Uji Normalitas Struktural II	74
Tabel IV-15 Uji Parsial (Uji T) Struktural I	75
Tabel IV-16 Uji Parsial (Uji T) Struktural II.....	76
Tabel IV-17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktural I.....	78
Tabel IV-18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktural II	78
Tabel IV-19 Hasil Analisis Korelasi	79
Tabel IV-20 Hasil Uji Sobel Struktural I.....	80
Tabel IV-21 Hasil Uji Sobel Struktural II	81
Tabel IV-22 Hasil Uji Koefisien Jalur Struktural I	82
Tabel IV-23 Hasil Uji Koefisien Struktural II.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Empiris	37
Gambar IV-1 Struktur Organisasi	60
Gambar IV-2 Uji Heteroskedastisitas Struktural I	72
Gambar IV-3 Uji Heteroskedastisitas Struktural II	72
Gambar IV-4 Diagram Analisis Jalur	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner.....	69
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 3 Data Tabulasi Responden	75
Lampiran 4 Uji Validitas.....	83
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	87
Lampiran 6 Uji Multikolineritas	88
Lampiran 7 Uji Heterokedastisitas.....	89
Lampiran 8 Uji Normalitas.....	90
Lampiran 9 Uji t.....	91
Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi	92
Lampiran 11 Analisis Korelasi	93
Lampiran 12 Uji Sobel Test.....	94
Lampiran 13 T Tabel.....	96
Lampiran 14 r tabel.....	97
Lampiran 15 Surat Permohonan Izin	98
Lampiran 16 Surat Rekomendasi.....	99
Lampiran 17 Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi.....	101
Lampiran 18 Kartu Bimbingan.....	101

