

**PENGARUH *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN
SALES FMCG PT. X AREA JAKARTA INNER**



Oleh:

Haifa Mujahidah Aulia

1801622266

PSIKOLOGI

SKRIPSI

FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

**PENGARUH *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN
SALES FMCG PT. X AREA JAKARTA INNER**



Oleh:

Haifa Mujahidah Aulia

1801622266

PSIKOLOGI

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi**

FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA
SIDANG SKRIPSI**

Pengaruh *Psychological Capital* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*
Pada Karyawan Sales FMCG PT. X Area Jakarta Inner

Nama Mahasiswa : Haifa Mujahidah Aulia

NIM : 1801622266

Program Studi : Psikologi

Tanggal Ujian : 1 Juli 2026

Pembimbing I



Santi Yudhistira, M.Psi., Psikolog

NIP. 198708182019032012

Pembimbing II



Khairina Widya Primandari H, S.Psi.,
M.Psi., Psikolog

NIP. 199603062024062001

Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Gungum Gumelar., M.Si (Dekan/Penanggungjawab)		3/8/26
Mira Ariyani, PhD (Wakil Dekan/Wakil Penanggung jawab)		
Rahmadiany Gazadinda, S.Psi., M.Sc (Ketua Penguji)		03/07/26
Herdiyan Maulana, PhD (Penguji I)		21 7 26
Fauziah Wijayanti, S.Psi., M.Psi., Psikolog (Penguji II)		21 Juli 2026

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Haifa Mujahidah Aulia

NIM : 1801622266

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang dibuat dengan judul "*Pengaruh Psychological Capital terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Sales FMCG PT. X Area Jakarta Inner*" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Maret 2026.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 25 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Haifa Mujahidah Aulia

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Only when He, Himself, reveals it. And God only rarely reveals the future. When He does so, it is for only one reason: it’s a future that was written so as to be altered. Because in the remembrance of Allah, there is peace.”



PERSEMBAHAN

Karya tulis skripsi ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri yang telah bekerja sangat keras, orang tua, keluarga, teman-teman yang selalu mendukung dan membersamai langkah saya, serta pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam memahami sesama manusia yang tak pernah ada habisnya.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Haifa Mujahidah Aulia
NIM : 1801622266
Fakultas/Prodi : Psikologi/Psikologi
Alamat email : haifaqif@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Sales Perusahaan Dagang dan Industri FMCG Area Jakarta

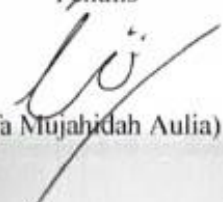
Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Juni 2026

Penulis


(Haifa Mujahidah Aulia)

HAIFA MUJAHIDAH AULIA

**PENGARUH PSYCHOLOGICAL CAPITAL TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN
SALES FMCG PT. X AREA JAKARTA INNER**

Skripsi

Jakarta: Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi,
Universitas Negeri Jakarta, 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Psychological Capital* (*PsyCap*) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (*OCB*) pada karyawan sales *Fast Moving Consumer Goods* (*FMCG*) PT. X. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengukuran variabel *Psychological Capital* dilakukan menggunakan *Psychological Capital Questionnaire-12* (*PCQ-12*), sedangkan *Organizational Citizenship Behavior* diukur menggunakan *Organizational Citizenship Behavior Scale*. Sampel penelitian terdiri dari 198 karyawan sales yang diperoleh melalui teknik *convenience sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Psychological Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan sales ($p < 0,05$). Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa *Psychological Capital* mampu menjelaskan sebesar 62,6% variasi *Organizational Citizenship Behavior*, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *Psychological Capital* yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menampilkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dalam lingkungan kerja. Oleh karena itu, *Psychological Capital* menjadi salah satu faktor psikologis yang penting dalam mendorong munculnya perilaku kerja positif pada karyawan.

Kata kunci: *psychological capital*, *organizational citizenship behavior*, karyawan sales, *fmcg*.

HAIFA MUJAHIDAH AULIA

THE INFLUENCE OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG SALES
FMCG OF PT. X IN THE JAKARTA INNER AREA

Thesis

*Jakarta: Psychology Study Program, Faculty of
Psychology, State University of Jakarta, 2026*

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of Psychological Capital (PsyCap) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among sales employees of a trading and Fast-Moving Consumer Goods (FMCG) company X in the Jakarta inner area. This study employed a quantitative approach using a survey method. Psychological Capital was measured using the Psychological Capital Questionnaire-12 (PCQ-12), while Organizational Citizenship Behavior was assessed using the Organizational Citizenship Behavior Scale. The sample consisted of 198 sales employees selected through a convenience sampling technique. Data were analyzed using simple linear regression to determine the effect of Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior. The results revealed that Psychological Capital had a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior among sales employees ($p < .05$). Furthermore, the findings indicated that Psychological Capital accounted for 62.6% of the variance in Organizational Citizenship Behavior, while the remaining variance was explained by other factors not examined in this study. These findings suggest that employees with higher levels of Psychological Capital are more likely to demonstrate Organizational Citizenship Behavior in the workplace. Therefore, Psychological Capital can be considered an important psychological resource that promotes positive work behaviors among employees.

Keywords: psychological capital, organizational citizenship behavior, sales employees, fmcg.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyusun skripsi dengan judul: “Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Sales FMCG PT. X Area Jakarta Inner” Skripsi ini dibuat guna memenuhi yang diperlukan untuk mendapatkan gelar Sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam prosesnya, penulis memperoleh begitu banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, di antaranya:

1. Bapak Dr. Gumgum Gumelar Fajar Rakhman, M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta,
2. Ibu Mira Aryani, Ph.D., selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni,
3. Dr. Lussy Dwiutami, M.Pd., selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta Bidang Sumber Daya dan Keuangan,
4. Bapak Herdiyan Maulana, Ph.D., selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta Bidang Riset, Sistem Informasi, Inovasi, dan Kerja sama,
5. Ibu Irma Rosalinda Lubis, M.Si, Psikolog., selaku Kepala Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta,
6. Mba Santi Yudhistira, M.Psi., Psikolog., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan begitu banyak masukan sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini,
7. Mba Khairina Widya Primandari H., S.Psi., M.Psi., Psikolog, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan berbagai kritik dan saran yang membangun serta membimbing penulis,
8. Mba Hermeilia Megawati, M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang turut menjadi tempat penulis berkonsultasi seputar kehidupan akademis,
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Negeri Jakarta

- yang telah berperan besar dalam pengembangan pengetahuan dan diri penulis,
10. Seluruh Bapak dan Ibu staf tata usaha dan karyawan Program Studi Psikologi yang telah membantu proses administrasi selama penulis menjadi mahasiswa,
 11. Orangtua, yaitu Umi Purwoningsih Wirahayu dan Abi Bambang Andrianto yang selalu memberikan arti kerja keras yang selaras sesuai dengan bagaimana mereka menamai anaknya, Mujahidah.
 12. Keempat adik, Faizah, Jawsyan, Maliki dan Rahima, yang saya relakan kehilangan waktu bersama mereka demi kesuksesan kita masing masing dan mengubah nasib keluarga.
 13. Keluarga Humas/Duta UNJ, AIESEC in UNJ, SHARE UNJ yang telah membuka banyak kesempatan bagi penulis untuk memperluas perspektif, membantu menemukan *passion* dan pembelajaran *non-formal*.
 14. Pak Didik, Bu Linda, Pak Yoga dan para supervisor serta seluruh keluarga PT. Perusahaan Dagang dan Industri Panamas Area Jakarta, yang telah memberikan kesempatan pertama penulis belajar dari sudut pandang yang sangat luas di lapangan kerja yang sebenarnya.
 15. Umar, Nasywa, Irma, Alifia, Ica, Radit, Biwa, Cyntia dan Syarah, serta kelas D yang telah menjadi teman seperjalanan penulis dalam berbagai fase, selalu hadir dengan dukungan, perdebatan kecil, kebersamaan, dan tawa yang menguatkan hingga penulis dapat sampai di titik ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak skripsi ini memiliki begitu banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menjadi perbaikan di kemudian hari dan manfaat bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 17 Juni 2026

Haifa Mujahidah Aulia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Identifikasi Masalah	22
1.3 Pembatasan Masalah	22
1.4 Rumusan Masalah	22
1.5 Tujuan Penelitian	22
1.6 Manfaat Penelitian	23
1.6.1 Manfaat Teoritis	23
1.6.2 Manfaat Praktis	23
BAB II LANDASAN TEORI	24
2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	24
2.1.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	24
2.1.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	25
2.1.3 Faktor yang Memengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	27
2.1.4 Pengukuran <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	30
2.2 <i>Psychological Capital</i>	30
2.2.1 Definisi <i>Psychological Capital</i>	31
2.2.2 Dimensi <i>Psychological Capital</i>	31
2.2.3 Faktor yang Memengaruhi <i>Psychological Capital</i>	33
2.3 <i>Sales/Tenaga Penjual</i>	35
2.3.1 Definisi <i>Sales/Tenaga Penjual</i>	35
2.3.2 Kinerja <i>Tenaga Penjual</i>	36
2.4 Hubungan <i>Psychological Capital</i> dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada <i>Tenaga Penjual</i>	37
2.5 Kerangka Konseptual	39
2.6 Hipotesis	40
2.7 Hasil Penelitian yang Relevan	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Tipe dan Desain Penelitian	43
3.1.1 Tipe Penelitian	43
3.1.2 Desain Penelitian	43
3.2 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel	44

3.2.1	Definisi Konseptual.....	44
3.2.1.1	Definisi Konseptual Organizational Citizenship Behavior ..	44
3.2.1.2	Definisi Konseptual Psychological Capital.....	44
3.2.2	Definisi Operasional.....	45
3.2.2.1	Definisi Operasional Organizational Citizenship Behavior ..	45
3.2.2.2	Definisi Operasional Psychological Capital	45
3.3	Populasi dan Sampel.....	45
3.3.1	Populasi	45
3.3.2	Sampel.....	46
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.4	Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1	Teknik Pengambilan Data	47
3.4.2	Instrumen Penelitian.....	47
3.4.2.1	Instrumen Variabel Organizational Citizenship Behavior	47
3.4.2.1.1	Latar belakang instrumen	47
3.4.2.1.2	Kisi-kisi instrumen	49
3.4.2.1.3	Proses adopsi instrumen	49
3.4.2.2	Instrumen Variabel Psychological Capital.....	51
3.4.2.2.1	Latar belakang instrumen	51
3.4.2.2.2	Kisi-kisi instrumen	52
3.4.2.2.3	Proses adopsi instrumen	52
3.5	Hipotesis Statistik.....	54
3.5.1	Analisis Data	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1	Gambaran Partisipan Penelitian	57
4.1.1	Gambaran Jenis Kelamin Responden.....	57
4.1.2	Gambaran Usia Responden	58
4.1.3	Gambaran Status Pernikahan Responden.....	58
4.1.4	Gambaran Jumlah Anak Responden	59
4.1.5	Gambaran Masa Kerja Responden.....	60
4.1.6	Gambaran Posisi Responden	61
4.1.7	Gambaran Persebaran Daerah Responden	62
4.2	Prosedur Penelitian.....	63
4.2.1	Persiapan Penelitian	63
4.2.2	Pelaksanaan Penelitian	64
4.3	Hasil Analisis Data Penelitian.....	65
4.3.1	Data Deskriptif	65
4.3.1.1	Data Deskriptif Organizational Citizenship Behavior	65
4.3.1.2	Data Deskriptif Psychological Capital	65
4.3.2	Hasil Uji Prasyarat	66
4.3.2.1	Hasil Uji Prasyarat Analisis Regresi Sederhana	66
4.3.2.1.1	Hasil Uji Normalitas	66
4.3.2.1.2	Hasil Uji Linearitas	67
4.3.2.1.3	Hasil Uji Korelasi.....	67
4.3.3	Hasil Uji Hipotesis	68
4.3.3.1	Hasil Analisis Regresi	68
4.3.4	Hasil Analisis Tambahan	70
4.3.4.1	Hasil Uji Regresi Dimensi Psychological Capital dan	

Organizational Citizenship Behavior	70
4.4 Pembahasan.....	71
4.5 Keterbatasan Penelitian	74
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Implikasi	75
5.3 Saran dan Rekomendasi.....	76
5.3.1 Bagi Peneliti Selanjutnya	76
5.3.2 Bagi Karyawan Sales	77
5.3.3 Bagi Perusahaan	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	89



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi OCB Scale	49
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas OCB <i>Scale</i>	51
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi PCQ-12	52
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas PCQ-12	53
Tabel 4. 1 Tabel Frekuensi Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4. 2 Tabel Frekuensi Usia Responden.....	58
Tabel 4. 3 Tabel Frekuensi Status Pernikahan Responden	58
Tabel 4. 4 Tabel Frekuensi Jumlah Anak Responden.....	59
Tabel 4. 5 Tabel Frekuensi Masa Kerja Responden	60
Tabel 4. 6 Tabel Frekuensi Posisi Responden	61
Tabel 4. 7 Tabel Frekuensi Daerah Kerja Responden.....	62
Tabel 4. 8 Data Deskriptif OCB <i>Scale</i>	65
Tabel 4. 9 Tabel Data Deskriptif PCQ-12.....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Korelasi.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi	69
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Hipotesis	69
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Tambahan	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	40
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Analisis Data	89
Lampiran 2 Hasil Uji Coba dengan SPSS.....	91
Lampiran 3 Lembar Validasi Instrumen Penelitian	100
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 5 Riwayat Hidup	111

