

SKRIPSI

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KANTOR OTORITAS PELABUHAN
UTAMA MAKASSAR**

ANDI NABILA TASYA SAFIRA



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**ANDI NABILA TASYA SAFIRA
A021171320**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

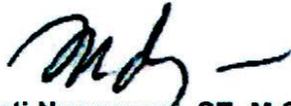
ANDI NABILA TASYA SAFIRA

A021171320

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

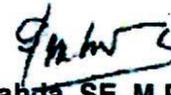
Makassar, November 2021

Pembimbing I



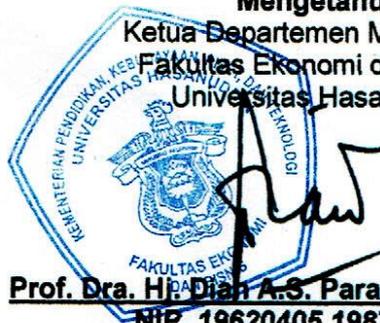
Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, SE., M.Si., CWM
NIP. 196906271994032002

Pembimbing II



Dr. Wahda, SE., M.Pd., M.Si
NIP.197602082003122001

Mengetahui,
Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dra. H. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D.
NIP. 19620405 198702 2 001

SKRIPSI

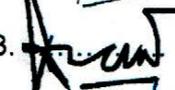
PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

ANDI NABILA TASYA SAFIRA
A021171320

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **23 November 2021** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, SE.,M.Si.,CWM	Ketua	1..... 
2	Dr. Wahda, SE., M,Pd., M.Si	Sekretaris	2..... 
3	Prof. Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si.,Ph.D.,CWM	Anggota	3..... 
4	Dr. Hendragunawan S. Thayf, SE.,M.Si.,M.Phil	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Prof. Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D., CWM
NIP. 19620405 198702 2 01

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANDI NABILA TASYA SAFIRA

Nim : A021171320

Jurusan/ Program Studi : Manajemen Strata Satu (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR

adalah karya ilmiah yang sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU no.20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)



Makassar, 23 November 2021

Yang memuat pernyataan,

Andi Nabila Tasya Safira
ANDI NABILA TASYA SAFIRA

PRAKATA

Dengan memanjatkan Rasa Syukur Kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas limpahan berkahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul: **“PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA MAKASSAR”**.

Skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa bantuan dan kasih sayang banyak orang. Semuanya tidak akan berjalan mulus tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka dengan ini saya berterima kasih tak terhingga kepada kedua orang tua saya atas kasih sayang tak bersyarat, dukungan moril, maupun materil, dan atas segala doa mereka.

Dengan segala hormat, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Terima kasih kepada ALLAH SWT yang merupakan sumber dari segala ilmu pengetahuan dan senantiasa memberikan kemudahan kepada setiap umatnya atas rahmat dan izin-Nya skripsi ini dapat terselesaikan .
2. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf dan jajarannya.
3. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M., Si., CIMP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
4. Ibu Prof. Dr. Hj. Mahlia Muis, SE., M., Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, ibu Prof. Dr. Haliah, SE., M., Si.,Ak.,CA., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Hasanuddin, Bapak Dr. H. Madris, SE., DPS., M., Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

5. Ibu Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, SE.,M.Si.,CWM selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Wahda, SE., M.Pd.,M.Si selaku pembimbing II. Terimah kasih yang sebesar-besarnya atas segala waktu, bimbingan, arahan, dan saran kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu Prof. Dr. Dian A. S. Parawansa, M., Si., Ph.D., CWM dan bapak Dr. Hendragunawan S. Thayf, SE.,M.Si.,M.Phil selaku tim penguji. Terimah kasih atas segala waktu, arahan dan saran kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Ibu Prof. Dr. Dian A. S. Parawansa, M., Si., Ph.D., CWM selaku Ketua Departemen Studi Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah banyak memberikan bantuan sehingga Penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Kepada orang tuaku tercinta Dra. Fatwal islami Pahar, Dr. Ir Rindam Latief., M.SC dan Milawati A. Yani Tiro, atas segala curahan kasih sayang dan motivasi serta doa yang tulus agar penulis senantiasa menjadi manusia yang bermanfaat untuk diri sendiri, keluarga, masyarakat, bangsa dan negara.
10. Kepada saudaraku Andi Mohammad Thareq Akbar dan Andi Muhammad Farid Furqan yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis.
11. Kepada Sahabat dan teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNHAS Makassar, terima kasih atas kebersamaan selama ini, semoga kalian semua sukses selalu, aamiin

12. Kepada sahabatku Wildah, Regina, Icot terima kasih atas segala suka dan duka serta dukungan dan motivasinya selama perkuliahan.
13. Kepada sahabatku Nadia, Syalsa dan siti terima kasih sudah menjadi tim hore selama penyusunan skripsi ini.
14. Kepada sahabatku Zekia, Mage firoh, dan Musdalifah terima kasih selalu ada untuk mengurangi beban selama pengerjaan skripsi ini, sudah setia mendampingi selama penyusunan hingga mendampingi saat ujian.
15. *Last but not least*, I wanna thank me for being the most influential support system during the process of working on this thesis.
16. Seluruh pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat saya ucapkan satu per satu yang telah membantu penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya atas segala bantuan dan jasa yang diberikan tidak ada sesuatu yang bisa penulis berikan kecuali berharap dan berdoa semoga Allah SWT senantiasa memberikan ridho dan balasan atas jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis dan kiranya bukanlah suatu hal yang berlebihan apabila penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca maupun penulis. Namun demikian, disadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Makassar, 23 November 2021

ANDI NABILA TASYA SAFIRA

ABSTRAK

PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Andi Nabila Tasya Safira
Idayanti Nursyamsi
Wahda

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, digunakan sampel sebanyak 95 responden. Untuk mengaplikasikan tujuan tersebut maka digunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dengan analisis Path, serta pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil analisis Path menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. *Quality of work life* Berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship Behavior* di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar, komitmen organisasi memediasi pengaruh *quality of work life* secara signifikan terhadap *organizational citizenship Behavior* di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

Kata kunci: Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behavior, Quality of Work Life.

ABSTRACT

PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Andi Nabila Tasya Safira
Idayanti Nursyamsi
Wahda

This study aims to determine and analyze the effect of quality of work life on organizational citizenship behavior with organizational commitment as an intervening variable at the Makassar Main Port Authority Office. This study uses a saturated sample technique, used a sample of 95 respondents. To apply these objectives, data collection techniques through questionnaires, multiple path analysis, and hypothesis testing were used. Based on the results of Path analysis, it shows that the quality of work life has a significant effect on organizational citizenship behavior at the Makassar Main Port Authority Office. quality of work life has a significant effect on organizational commitment at the Makassar Main Port Authority Office, organizational commitment has a significant effect on organizational citizenship behavior at the Makassar Main Port Authority Office, organizational commitment mediates the effect of quality of work life significantly on organizational citizenship behavior at the Main Port Authority Office Makassar.

Keywords: *Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Quality of Work Life.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Perilaku Organisasi	12
2.1.1 Ruang Lingkup Perilaku Organisasi	14
2.2 <i>Quality of Work Life</i> (QWL).....	15
2.2.1 Aspek-Aspek <i>Quality Of Work Life</i> (QWL).....	17
2.2.2 Indikator <i>Quality Of Work Life</i> (QWL).....	19
2.3 Komitmen Organisasi	20
2.3.1 Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	20
2.3.2 Dimensi Komitmen Organisasi.....	22
2.3.3 Indikator Komitmen Organisasi	23
2.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	24
2.4.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	24
2.4.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	24

2.4.3	Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior	26
2.5	Penelitian Terdahulu.....	28
2.6	Kerangka Pemikiran	32
2.6.1	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	32
2.6.2	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap Komitmen Organisasi..	32
2.6.3	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	33
2.6.4	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening	34
2.7	Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Rancangan Penelitian.....	37
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.3	Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1	Populasi	37
3.3.2	Sampel	38
3.4	Jenis dan Sumber Data	38
3.4.1	Jenis Data.....	38
3.4.2	Sumber Data.....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
3.6.1	Variabel Penelitian	40
3.6.2	Definisi Operasional.....	40
3.6.3	Pengukuran Variabel.....	42
3.7	Instrumen Penelitian	42
3.8	Uji Coba Instrument	43
3.8.1	Uji Validitas	43
3.8.2	Uji Reliabilitas	44
3.9	Analisis Data	44
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	44
3.9.2	Analisis jalur (<i>Path analysis</i>)	44
3.10	Pengujian Hipotesis.....	49

3.10.1 uji t (parsial)	49
3.10.2 Analisis Koefisien Determinasi (R2)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum	51
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden Penelitian	55
4.1.3 Penentuan Range	56
4.1.4 Deskripsi variabel.....	57
4.1.5 Uji Validitas dan Reliability	72
4.1.6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	75
4.1.7 Uji Sobel	79
4.2 Pembahasan	80
4.2.1 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	80
4.2.2 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap Komitmen Organisasi..	82
4.2.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	85
4.2.4 Komitmen Organisasi Dapat Memediasi Hubungan Antara <i>Quality of Work Life</i> (QWL) Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening.	87
BAB V KESIMPULAN	90
5.1 Simpulan	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Rangkuman Penelitian-penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1. Definisi Operasional	40
Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan umur	55
Tabel 4.2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja	56
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Pada Aspek Quality of Work Life (X)	58
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Pada Aspek Komitmen Organisasi (Z)	65
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Pada Aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	68
Tabel 4.7. Uji Validitas <i>Quality of Work Life</i> (X).....	72
Tabel 4.8. Uji Validitas Komitmen Organisasi (Z).....	73
Tabel 4.9. Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	73
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliability.....	74
Tabel 4.11. Rangkuman Hasil Analisis Model 1	75
Tabel 4.12. Rangkuman Hasil Analisis Model 2	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (Path Analysis).....	45
Gambar 4.1 Persamaan Model 1	76
Gambar 4.2 Persamaan Model 2	78
Gambar 4.3 Koefisien Jalur.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 2. Data Penelitian.....	100
Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	106
Lampiran 4. Hasil Pengujian Model 1.....	111
Lampiran 5. Hasil Pengujian Model 2.....	114

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar memiliki tugas melakukan pengaturan, pengendalian, serta pengawasan aktivitas kepelabuhanan kepada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Ada pula tugas dan bagian yang ada pada Kantor Otoritas Pelabuhan adalah dengan mengatur lintas kapal yang ada di wilayah pelabuhan melalui pemanduan kapal, penjaminan keamanan serta kedisiplinan, kelancaran keluar masuknya barang di pelabuhan, pengawasan pemakaian lahan daratan serta perairan pelabuhan, penyediaan serta pengaturan pemanfaatan lahan daratan serta perairan pelabuhan, penyediaan serta pemeliharaan penangkal gelombang, serta wilayah perairan pelabuhan, fasilitas pembantu navigasi dan penjaminan serta peremajaan kelestarian lingkungan disekitar pelabuhan.

Sebagai salah satu instansi pemerintahan yang bertugas dalam bidang pengaturan dan pengawasan dalam pengelolaan kepelabuhanan yang cukup padat, kantor otoritas pelabuhan utama makassar membutuhkan sumber daya yang berkinerja baik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan di pelabuhan. Berbagai strategi telah banyak dilakukan oleh Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar guna meningkatkan aspek sumber daya. Sebagai instansi pemerintahan, karyawan public di Pelabuhan Utama Makassar dipandang memiliki motivasi yang tinggi karena kepedulian terhadap komunitas dan keinginan dalam melayani kepentingan public. Karyawan public akan menjunjung tinggi perilaku kerja yang pro social seperti perilaku kewarganegaraan organisasi Pery & Wise dalam (Kim, 2007) Karyawan selaku sumber daya manusia dalam suatu organisasi memegang peranan yang penting dalam industri. Sumber daya

manusia (SDM) di dalam suatu industri ialah sesuatu yang esensial untuk melaksanakan roda organisasi/ perusahaan/ lembaga guna menggapai tujuannya. SDM ialah sumber daya yang sangat strategis serta berarti di antara sumber daya yang lain. Bagi (Bangun, 2018), “sesuatu metode yang berkaitan dengan sumber daya manusia supaya bisa jadi sumber keunggulan bersaing merupakan melalui kenaikan modal manusia (human capital) agar bisa memahami serta menyesuaikan diri dengan area yang senantiasa berganti.” Oleh sebab itu, Apabila karyawan dibina secara efisien hal tersebut bakal berguna bagi individu, industri, hingga masyarakat secara luas. Sehingga langkah awal yang baik dilakukan oleh suatu industri ialah mempraktikkan prinsip-prinsip manajemen dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki secara efisien serta efektif.

Jika suatu perusahaan memiliki sumber daya manusia yang unggul maka tujuan perusahaan akan lebih mudah untuk dicapai. Pengelolaan sumber daya manusia harus mendapatkan perhatian yang lebih dari perusahaan, untuk hal ini dikarenakan baik atau tidaknya kinerja karyawan akan berpengaruh langsung terhadap keefektifitasan perusahaan. Oleh karena itu, salah satu hal yang harus dikembangkan dalam perusahaan untuk menunjang pencapaian hasil yang maksimal adalah membangun perilaku organisasi kewarganegaraan atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Pada umumnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan salah satu bentuk perilaku kooperatif dan saling membantu yang melibatkan pilihan dan inisiatif individu untuk melakukan pekerjaan yang berada diluar persyaratan kontrak kerja (Robbins & Judge, 2008), Hal ini menunjukkan bahwa perilaku individu ini tidak wajib bagi seluruh karyawan dan tidak ada pula sanksi khusus bagi karyawan jika tidak menunjukkan perilaku tersebut, namun

berdampak langsung pada kesuksesan organisasi dan tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006). Dalam menghadapi perubahan industri yang cukup pesat saat ini, karyawan akan sering dihadapkan dengan beberapa kondisi agar mencapai keselarasan perkembangan industry. Karyawan harus senantiasa dituntut untuk siap menghadapi beberapa situasi yang sifatnya mendesak demi mencapai target. Tidak hanya tugas yang sesuai pekerjaan utama saja, namun karyawan akan dihadapkan pada pekerjaan diluar tupoksinya atau melebihi tugas-tugas utama pekerjaannya. Individu yang menunjukkan perilaku tambahan diluar kontrak kerja meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, perilaku toleransi pada lingkungan kerja tanpa mengajukan keberatan, partisipatif, patuh terhadap peraturan. Perilaku ini dilakukan secara sukarela tanpa mengharapkan imbalan apapun sehingga dinamakan sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan jenis perilaku dan kontribusi yang secara eksplisit terkait dengan persyaratan pekerjaan tertentu (Podsakoff, et. al., 2018). *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* juga dapat menjadi cara untuk mengkoordinasi kegiatan tim kerja yang efektif serta meningkatkan kemampuan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan karyawan terbaik. Terciptanya perilaku OCB berkaitan pula dengan strategi perusahaan dalam pemberdayaan karyawan demi menghasilkan kinerja yang optimal, melalui faktor pemberdayaan seperti kepemimpinan serta dengan adanya dukungan dari komitmen organisasi (Nursyamsi, 2013).

Seseorang dengan pemahaman OCB diharapkan dapat sadar akan tanggung jawab utamanya, apabila hal itu tidak terpenuhi maka sulit untuk melakukan usaha yang lebih besar dalam melakukan pekerjaannya.

Pada realitasnya, bersumber pada survey yang dilakukan (Maulani, Widiartanto, & Dewi, 2015) membuktikan 13.3% karyawan bersedia menolong rekan kerja, 10% menolong rekan kerja baru, 20% pekerjaan terselesaikan pas waktu, 13.3% mengemukakan komentar buat organisasi, 20% menjajaki pertumbuhan organisasi, 10% mengajak rekan kerja berdiskusi serta 13.3% memberikan masukan kepada rekan kerja. Hasil riset yang dilakukan oleh (Susanti, 2015) menemukan OCB karyawan yang bekerja pada perusahaan tergolong rendah yaitu di bawah 50%. Berarti, data tersebut menunjukkan bahwa masih cukup tingginya karyawan belum menunjukkan OCB pada kesehariannya dalam bekerja.

Dari hasil wawancara awal yang dilakukan pada tanggal 10 Juli 2021 kepada Pegawai Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. Ditemukan 5 dari 10 pegawai menyatakan apabila rekan kerja meminta bantuan untuk menggantikan sementara dikarenakan adanya pekerjaan mendesak yang diberikan oleh pimpinan, masih terdapat respon pegawai yang menghiraukan karena merasa terbantu oleh pegawai honorer yang dianggap dapat menyelesaikan beberapa pekerjaan. Terdapat pegawai lain menaruh dokumen/barang sembarangan walaupun tidak terlihat rapih dan tidak secara maksimal menjelaskan lebih detail tentang tujuan dari isi dokumen tersebut kepada pengguna jasa. Terkadang subjek menghiraukan rekan yang mengajak berdiskusi terkait permasalahan dalam pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan ternyata 5 dari 10 pegawai belum memperlihatkan OCB di dalam dirinya.

Setiap perusahaan tentu mencita-citakan agar para pegawainya memiliki perilaku OCB agar mampu mendorong perusahaan untuk mencapai tujuannya. Pegawai akan memberikan tanggung jawab dan keterampilannya yang terbaik

untuk perusahaan jika dibarengi dengan *Quality of Work Life* (QWL) atau kualitas kehidupan kerja yang diberikan oleh perusahaan (Lubis, 2019). Untuk menciptakan dan meningkatkan OCB, banyak faktor penentu dalam pembentukan perilakunya, salah satunya yaitu *Quality of Work Life* (QWL). Hal ini sejalan dengan (Kurniawati, 2018) menemukan *Quality of Work Life* (QWL) memiliki pengaruh kuat pada *Organization Citizenship Behavior* (OCB). Pegawai yang mempunyai kualitas kehidupan kerja yang baik akan mendorong timbulnya usaha-usaha yang dilakukan oleh pegawai yang melampaui ketentuan dasar yang diharapkan oleh peran organisasi yang berarti hal ini terdapat pengaruh pada sikap *Organization Citizenship Behavior* (OCB).

Quality of Work Life (QWL) merupakan istilah yang berhubungan dengan reaksi orang terhadap pekerjaan, Menurut teori (Nawawi, 2001) *Quality of Work Life* (QWL) merupakan suatu sistem organisasi yang mampu merespon kebutuhan pribadi karyawan melalui pengalamannya dalam melakukan pekerjaan sehingga, karyawan dapat membuat keputusan untuk menentukan kehidupannya di dalam lingkup pekerjaan. Kualitas kehidupan kerja dapat diartikan sebagai iklim kerja yang secara sengaja direncanakan dan dikembangkan untuk bertujuan menciptakan kepuasan dalam bekerja, perasaan senang dan merasakan perlindungan dalam bekerja sehingga memiliki dampak bagi intensitas *turnover* (Nawawi, 2012). Penting bagi perusahaan untuk memberikan perhatian terhadap sistem *Quality of Work Life* (QWL) karena berhubungan langsung dengan reaksi karyawan terhadap kontribusinya kepada perusahaan.

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa karyawan Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar dan menemukan beberapa gejala yang menunjukkan fenomena *Quality of Work Life* (QWL), terjadi beberapa kali

kesalah pahaman dalam penyampaian komunikasi baik secara internal (kordinasi antar seksi) maupun secara eksternal (kordinasi dengan instansi terkait) sehingga mempengaruhi hasil kerja yang berbeda dengan yang diharapkan. Selanjutnya terdapat kelebihan pada beban kerja terkhusus pada perempuan ketika melakukan aktivitas lapangan kepelabuhan sehingga secara tidak langsung akan menimbulkan stress kerja. Namun masih terdapat faktor yang meningkatkan QWL yaitu, karena adanya kualitas interaksi antar anggota sehingga timbul keharmonisan dengan teman sejiwat khususnya pada lingkup departement lalu lintas angkatan laut.

Quality of Work Life (QWL) Menurut (Amjad & Rafique, 2013) kualitas kehidupan kerja juga memberikan kontribusi terhadap komitmen organisasional. Ketika pegawai nyaman dengan pekerjaan dan lingkungan pekerjaan, maka pegawai akan semakin berkomitmen terhadap organisasinya. Menurut Mayer dan Alen dalam (Andrew, 2017) yakni suatu kondisi psikologis karyawan yang menjadi ciri hubungan antara organisasi dengan para pegawai serta mempunyai implikasi bagi keputusan untuk meneruskan menjadi anggota didalam organisasi. Menurut (Greenberg, 2011) salah satu keuntungan yang diperoleh dari penerapan kualitas kehidupan kerja yaitu kualitas kehidupan kerja di sebuah perusahaan diharapkan mampu mendorong semangat dalam bekerja, sehingga dapat mempererat komitmen organisasi pegawai pada perusahaan. Hal ini dapat berarti bahwa pegawai yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang layak dan puas terhadap kualitas kehidupan kerja yang diterimanya maka tingkat komitmen pegawai terhadap organisasi akan tinggi juga.

Dengan terciptanya kualitas kehidupan kerja mampu memberikan dorongan bagi karyawan untuk menumbukan komitmen organisasional. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka akan

semakin tinggi pula tingkat OCB. Sedangkan menurut pendapat lain menyatakan bahwa OCB tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja akan tetapi juga dipengaruhi oleh komitmen organisasional (Ardi & Sudarma, 2015). Hasil penelitian tersebut didukung oleh (Aini, Hardjajani, & Priyatama, 2014) yang membuktikan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap OCB.

Menurut (Daud, 2010) mengemukakan bahwa kualitas kehidupan kerja dapat menumbuhkan komitmen organisasional. Karyawan yang mampu merasakan kualitas kehidupan kerja yang baik didalam perusahaan akan memiliki komitmen yang tinggi, yang berarti hal tersebut mampu meningkatkan OCB. Dengan demikian komitmen organisasional diprediksi mampu berperan sebagai meditor di dalam hubungan kualitas kehidupan kerja terhadap OCB.

Komitmen organisasional adalah keterlibatan dan keterlibatan individu dalam melakukan usaha-usaha yang tertuju pada pencapaian tujuan organisasi secara normatif, afektif dan berkelanjutan Meyer dan Allen, dalam (Luftans, 2011). Ketika aspek kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi berada dalam kondisi baik dan tinggi, maka hal tersebut mendorong peningkatan OCB sebagai tindakan karyawan yang dilakukan secara terus menerus dan melebihi standar yang dipersyaratkan oleh organisasi yang dapat memberikan kontribusi konstruktif bagi perkembangan

Komitmen organisasional memiliki peran penting dalam memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap OCB. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan mempunyai loyalitas terhadap organisasi, adanya keinginan tetap bergabung dengan organisasi dan menunjukkan sikap setia terhadap organisasi yang diharapkan mampu meningkatkan partisipasi karyawan, keterampilan karyawan, dan meningkatkan

timbang balik antara atasan dengan karyawan sehingga dapat meningkatkan OCB. Menurut (Gunastri, Handayani, & Astakoni, 2019) komitmen organisasional menjadi salah satu titik fokus perhatian yang didasarkan pada premis bahwa individu membentuk suatu keterkaitan dengan organisasi. Selain itu, menurutnya karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan melakukan tugas yang tidak hanya sesuai job yang ada, tetapi juga melakukan pekerjaan yang lainnya atau yang biasa disebut dengan perilaku *extra role* pada *organizational citizenship behavior (OCB)*. Pernyataan lain berasal dari Bakhshi et al dalam (Masyarah & Rahadjo, 2015) yang menyatakan bahwa seseorang yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan sering menampilkan perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)* yang akan mendukung keberhasilan organisasi.

Berdasarkan pengamatan Awal yang dilakukan peneliti pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar, komitmen organisasi masih tergolong baik karena tidak terdapat karyawan yang keluar dikarenakan berpindah kerja dari perusahaan namun, pada perhatian lain masih didapati karyawan yang mengeluh akibat porsi pekerjaan yang cukup banyak. Hal ini membuktikan bahwa komitmen organisasi pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar masih kurang baik dan para pegawai juga mempunyai tanggung jawab yang begitu besar.

Berdasarkan keadaan yang sudah dijabarkan diatas dan melihat begitu pentingnya *Organization Citizenship Behavior (OCB)* yang dipengaruhi oleh *Quality of Work Life (QWL)* melalui kepuasan kerja dalam pengembangan dan juga peningkatan kualitas sumber daya manusia maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian pada kantor otoritas pelabuhan utama makassar dengan judul "Analisis Pengaruh Hubungan *Quality Of Work Life (QWL)*

Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar ?.
2. Apakah *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar ?.
3. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar ?.
4. Apakah Komitmen Organisasi memediasi hubungan antara *Quality of Work Life* (QWL) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
2. Mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) terhadap Komitmen Organisasi di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
3. Mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

4. Mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening antara *Quality of Work Life (QWL)* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat yang diharapkan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang *Quality of Work Life (QWL)*, Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
2. Bagi Pembaca
Memberikan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen terutama yang membahas profil dari sektor sumber daya manusia pengaruh *Quality of Work Life (QWL)* dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
3. Bagi Akademisi
Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi, bahan pertimbangan, serta sebagai tambahan pengetahuan bagi para peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian dalam bidang ini.
4. Bagi otoritas pelabuhan utama makassar
Secara teoritis dengan diadakannya penelitian ini akan memberikan gambaran melalui teori-teori dari beberapa ahli kepada pihak instansi terkait tentang bagaimana *Quality of Work Life (QWL)* dan Komitmen Organisasi mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan di Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari landasan teori yang membahas mengenai kompensasi, konflik dan loyalitas karyawan. Selanjutnya uraian tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi merupakan salah satu bidang studi yang menginvestasikan dampak dari perilaku struktur dalam organisasi, kelompok serta individu, dengan maksud menerapkan pengetahuan untuk memperbaiki efektivitas organisasi (Robbins & Judge, 2008). Definisi lain dari perilaku organisasi yaitu studi komprehensif yang mempelajari dimana struktur dalam organisasi, kelompok serta individu dipelajari dalam hubungannya dengan perkembangan organisasi dan budaya organisasi didalam suatu lingkungan tertentu. Komponen organisasi terdiri dari, manusia, pekerjaan, teknologi, struktur organisasi, proses manajemen, lingkungan dan eksternal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan struktur organisasi, ialah strategi serta sumber daya manusia, teknologi, dan lingkungan organisasi (Ulum, 2016). Berikutnya, (Purba et al., 2020) menjelaskan perilaku organisasi yaitu, suatu bidang studi terapan yang mempelajari tingkah laku manusia atau perilaku manusia dalam suatu organisasi, baik manusia dalam kapasitasnya sebagai individu maupun manusia sebagai kelompok, serta hubungan antara manusia dan variabel yang relevan dengan organisasi dalam rangka meningkatkan efektivitas organisasi.

Perilaku organisasi pada dasarnya dibentuk oleh perilaku individual para anggota organisasi yang meliputi karakteristik biografis, kemampuan individu, kepribadian, serta pembelajaran. Salah satu faktor yang paling mudah untuk dianalisis atau dinilai seseorang adalah karakteristik biografis. Data pribadi seperti usia, jenis kelamin, status perkawinan, maupun masa kerja yang dimiliki

seseorang sangat umum dipakai dan mudah diperoleh untuk kemudian dihubungkannya dengan tingkat produktivitas kerja (Supartha, Sintaasih, & K., 2017). Tujuan mempelajari perilaku organisasi bagi para manajer yang diberi mandat oleh para pemilik organisasi, yaitu: mendeskripsikan, menjelaskan dan memprediksi, serta mengendalikan perilaku manusia dalam organisasi agar tujuan didirikannya organisasi dan tujuan orang-orang yang terlibat di dalamnya bisa tercapai secara optimal.

Beberapa prinsip perilaku organisasi menurut (Thoha, 2014), antara lain yaitu, Manusia berbeda perilakunya, Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda, Seseorang memahami lingkungannya dalam hubungannya dengan pengalaman masa lalu kebutuhannya, Banyak faktor yang menentukan sikap dan perilaku seseorang, yaitu adanya perasaan senang dan tidak senang. Perilaku organisasi dicirikan dengan beberapa karakteristik berikut, antara lain:

1. Perilaku

Perilaku individu dalam organisasi. Untuk dapat memahami perilaku organisasi maka harus mampu memahami perilaku berbagai individu dalam organisasi.

2. Struktur

Struktur dari organisasi dan kelompok, dimana struktur berkaitan dengan hubungan yang bersifat tetap dalam organisasi.

3. Proses

Proses organisasi bersangkutan dengan interaksi yang terjadi antara anggota organisasi.

(Purba et al., 2020) menjelaskan adanya interaksi atau hubungan antar individu dalam organisasi, maka penelahan terhadap perilaku organisasi haruslah dilakukan melalui pendekatan-pendekatan, yaitu pendekatan sumber

daya manusia, produktivitas dan sistem. Pendekatan sumber daya manusia (supportif), yaitu untuk membantu pegawai agar berprestasi lebih baik, menjadi orang yang lebih bertanggung jawab, dan kemudian berusaha menciptakan suasana di mana mereka dapat menyumbang sampai pada batas kemampuan yang mereka miliki, sehingga mengarah kepada peningkatan keefektifan pelaksanaan tugas. Terdapat beberapa 2 (dua) faktor pembentuk perilaku yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal, yaitu semua faktor yang berasal dari dalam diri individu seperti motivasi, persepsi, minat, kebiasaan, dan sebagainya yang mendorong individu berperilaku. Faktor eksternal, yaitu faktor yang berasal dari luar diri individu seperti sosial, budaya, politik dan lingkungan lainnya yang membentuk perilaku individu.

2.1.1 Ruang Lingkup Perilaku Organisasi

Disipin ilmu yang mendukung dan memberikan kontribusi terhadap perilaku organisasi menurut (Robbins & Judge, 2008) yaitu antara lain:

1. Psikologi
2. Sosial psikologi
3. Sosiologi
4. Antropologi

Psikologi, yaitu ilmu pengetahuan yang berusaha mengukur, menjelaskan dan mengubah perilaku manusia dan makhluk lainnya dalam situasi tertentu. Psikologi memfokuskan diri untuk mempelajari dan memahami perilaku individual. Psikologi sosial, umumnya dianggap sebagai cabang psikologi, memadukan konsep-konsep dari psikologi dan sosiologi untuk fokus pada pengaruh masyarakat antar satu sama lain. Hal ini berfokus pada perubahan, mengenai bagaimana menerapkannya dan bagaimana mengurangi hambatan dalam penerimaannya. Psikolog sosial juga berkontribusi untuk mengukur,

pemahaman, dan perubahan sikap; mengidentifikasi pola komunikasi dan membangun kepercayaan. Hingga pada akhirnya, memberikan kontribusi penting untuk tentang perilaku kelompok, kekuasaan, dan konflik dalam organisasi untuk mempertahankan norma sosial. Selanjutnya sosiologi, ilmu sosiologi pada konteks ini yaitu dampak budaya yang memberikan konstribusi dalam perilaku kelompok dalam organisasi, kultur organisasi, struktur, dan teori organisasi, teknologi organisasi, komunikasi, kekuatan dan konflik. Antropologi, yaitu ilmu kemasyarakatan yang mempelajari manusia dan aktivitasnya dan memahami perbedaan dalam nilai-nilai fundamental, sikap dan perilaku di antara individu dalam organisasi yang berbeda.

2.2 Quality of Work Life (QWL)

Istilah *Quality of Work Life (QWL)* atau kualitas kehidupan kerja pertama kali diperkenalkan pada tahun 1972 . QWL menjadi sorotan setelah *united auto workers and general motor* melakukan program QWL untuk mengubah sistem kerja. Dalam penjabarannya *Quality Of Work Life* merupakan proses dalam membentuk dan menentukan kebijakan yang nantinya akan dicetuskan oleh perusahaan sebagai bentuk respon atas keinginan dan harapan karyawan. Terwujudnya hal ini tentu merupakan kombinasi antar organisasi dan efektifitas karyawan dengan penekanan partisipasi mulai dari mendiskusikan persoalan hingga pada pembuatan keputusan dengan tujuan yang sejalan yaitu peningkatan kinerja karyawan dan perusahaan (Arifin & V., 2012)

Kualitas kehidupan kerja dapat diartikan sebagai iklim kerja yang secara sengaja direncanakan dan di kembangkan dengan sistematis yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan dalam bekerja, perasaan senang dan merasakan perlindungan dalam bekerja sehingga memiliki dampak bagi intensitas turnover

(Nawawi, 2012). Dengan demikian iklim organisasi ini akan mengubah kualitas kehidupan kerja secara teknis dan manusiawi.

QWL merupakan upaya dalam memanusiakan lingkungan kerja atau bagaimana efektifnya lingkungan pekerjaan dalam pemenuhan keperluan pribadi dan nilai karyawan. Dalam artian hal ini menyangkut interpersonal karyawan untuk mendapatkan hak agar dapat diperlakukan secara layak sebagai karyawan atas hak asasi manusia dan peraturan perundang-undangan sehingga karyawan dapat menentukan keadaan menyenangkan atau tidaknya lingkungan pekerjaannya. Karyawan dalam melakukan aktivitas sebagian besar waktunya dihabiskan pada tempat kerja, maka penting bagi perusahaan melakukan upaya untuk mengembangkan lingkungan kerja yang berkualitas sehingga nantinya berpengaruh pula dalam peningkatan kinerja karyawan.

Perusahaan dalam pendekatan pemenuhan kebutuhan karyawan akan memberdayakan seluruh kemampuan karyawannya dan nantinya akan mendorong untuk meningkatkan keterampilannya sehingga, fungsi karyawan tidak semata – mata untuk digunakan tetapi sebagai sumber daya yang perlu dikembangkan demi menjaga kestabilan perusahaan dalam jangka panjang.

Menurut (W. F. Cascio, 2006) terdapat 2 untuk melihat definisi dari kualitas kehidupan kerja:

- a. Menyamakan *Quality Of Work Life* dengan praktek organisasi dan seperangkat kondisi organisasi yang objektif meliputi kebijakan, promosi, supervisi yang demokratis, keterlibatan pegawai dan kondisi pekerjaan yang aman.
- b. Persepsi pegawai mengenai keamanan dalam bekerja, kepuasan kerja, keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan, kemampuan untuk tumbuh dan berkembang sebagai manusia.

Dalam kedua pernyataannya tersebut, Cascio menyimpulkan karyawan yang menyukai organisasi dan struktur pekerjaannya akan menganggap bahwa pekerjaannya telah memenuhi kebutuhannya, namun persepsi karyawan mengenai QWL yang baik berbeda-beda sehingga Cascio mendefinisikan secara garis besar bahwa QWL dapat diartikan sebagai persepsi mengenai keadaan fisik dan psychis dalam bekerja.

Melihat beberapa penjelasan diartikan bahwa QWL ditentukan dari kondisi yang secara keseluruhan menunjukkan pemenuhan akan kebutuhan dari setiap individu yang berbeda saat bekerja, sehingga hal ini akan memunculkan pespektif dari karyawan bahwa dengan menjadi bagian dari perusahaan merupakan hal yang menguntungkan. Seiring dengan berkembangnya teknologi secara tidak langsung mempengaruhi kebutuhan pekerja yang akan berubah, maka hal ini penting bagi perusahaan untuk melakukan upaya dalam mengidentifikasi kebutuhan karyawan secara teratur melalui program QWL yang dilakukan secara responsif dan relevan. Dengan demikian akan membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang baik.

2.2.1 Aspek-Aspek *Quality Of Work Life* (QWL)

Menurut (W. F. Cascio, 2006) beberapa aspek dalam *Quality Of Work Life* (QWL), antara lain:

1. Keterlibatan pegawai (*employee participation*)
2. Kompensasi yang seimbang (*equitable compensation*)
3. Rasa bangga (*pride*)
4. Rasa aman terhadap pekerjaan (*job security*)
5. Keselamatan lingkungan kerja (*save environment*)
6. Kesejahteraan (*wellness*)
7. Pengembangan karir (*career development*)

8. Penyelesaian masalah (*conflict resolution*)
9. Komunikasi (*communication*)

Pertama, keterlibatan pegawai (*employee participation*), dimana partisipasi ini dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan gagasan, pendapat, kritik dalam proses pengambilan keputusan. Kedua, kompensasi yang seimbang (*equitable compensation*), yaitu pemberian besar atau kecilnya kompensasi yang diterima karyawan mencerminkan status, pengakuan serta tingkatan kepuasan yang dinikmati oleh karyawan. Bila kompensasi yang diterima karyawan terus meningkat, berarti jabatan dan tanggung jawabnya semakin tinggi, statusnya semakin baik serta menunjang pemenuhan kebutuhannya sehingga karyawan, begitu pula sebaliknya jika kompensasi yang diberikan tidak layak mengakibatkan kepuasan, prestasi maupun motivasi semakin menurun. Ketiga, Rasa bangga terhadap institusi (*pride*) yaitu kebanggaan terhadap perusahaan dapat dicapai dengan memperkuat identitas dan citra organisasi. Selanjutnya, aspek keempat yaitu Rasa aman terhadap pekerjaan (*job security*). Rasa aman terhadap pekerjaan ini berhubungan dengan kesempurnaan pada lingkungan, alat, bahan kerja yang dikendalikan oleh sistem manajemen yang baik. Kelima, keselamatan lingkungan kerja (*save environment*) dimana keselamatan lingkungan kerja ini merupakan salah satu persyaratan langkah awal diterapkannya perencanaan, pembuatan, pemakaian barang atau produk teknis. Aspek keenam yaitu Kesejahteraan (*wellness*), dimana Perusahaan yang mendahulukan kepentingan karyawan, justru akan memperoleh dampak yang positif. Ketujuh, yaitu pengembangan karir (*career development*) dimana, pengembangan karir ini diperlukan promosi, untuk memastikan orang-orang yang potensial mampu untuk memenuhi pengisian staff yang berubah-ubah dan meningkatkan keanekaragaman angkatan kerja serta

memberi harapan pekerjaan yang lebih realistis pada karyawan. Kedelapan yaitu aspek Penyelesaian masalah (*conflict resolution*), yaitu Aspek ini sangat sensitif dalam kehidupan organisasi. konflik yang terjadi dengan berbagai bentuk dan corak dalam lingkungan kerja merupakan hal yang tidak dapat dihindari. (Rivai, 2004). Aspek terakhir dari kualitas kehidupan kerja yaitu komunikasi (*communication*), dimana Komunikasi secara terbuka baik melalui manajemen langsung maupun serikat pekerja atau pertemuan grup.

2.2.2 Indikator *Quality Of Work Life* (QWL)

Kualitas kehidupan kerja atau *Quality Of Work Life* (QWL) dapat diukur dari beberapa indikator menurut Porkiani dalam (Lubis, 2019) sebagai berikut:

1. Keamanan kerja

Merupakan kondisi keamanan di lingkungan kerja yang meliputi, besarnya jaminan dari keberadaan pada pekerjaan yang saat ini didapat.

2. Keadilan dan kesetaraan

Merupakan keadilan pembayaran imbalan sebagai pemenuhan tanggung jawab oleh perusahaan.

3. Kompensasi dan tunjangan

Perusahaan diharapkan dapat memberikan kompensasi berupa gaji maupun tunjangan kepada seluruh karyawan sesuai dengan tanggung jawab, pengalaman kerja dan tingkat kesulitan kerja.

4. Peningkatan keterampilan dan kesempatan

Perusahaan memberikan fasilitas kepada karyawan untuk memberikan kesempatan mempelajari keterampilan baru dan kemampuan yang lebih.

5. Partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan.

Merupakan besarnya kesempatan karyawan untuk mengikuti pertemuan dengan atasan.

2.3 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi ialah sebagai suatu kondisi dimana seorang karyawan berpihak pada organisasi tertentu serta keinginan dan tujuannya untuk mempertahankan kedudukannya dalam organisasi tersebut. (Samsuddin, 2018) komitmen organisasi ialah janji (perjanjian/kontrak) untuk melaksanakan sesuatu. Janji terhadap diri sendiri atau pada orang lain yang dapat dilihat dalam perilaku kita. Komitmen merupakan pengakuan sepenuhnya, sebagai perilaku yang sebenarnya yang berasal dari tingkah laku yang timbul dari dalam diri seseorang.

(Utaminingsih, 2014) pengertian dari Komitmen Organisasi sebagai kekuatan relatif dari identifikasi seseorang yang berhubungan dengan keterlibatannya sebagai bagian dari organisasi, maka hal ini menunjukkan sebagai wujud yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam organisasi, hal menarik untuk didalami sebagaimana konsep kepuasan dalam kerja, keterlibatan kerja, pengembangan karier, komitmen saat ini, dan sering keluar masuknya karyawan dalam suatu organisasi.

(Priansa, 2018) mengemukakan komitmen organisasi merupakan identifikasi pegawai terhadap persetujuan untuk mencapai misi unit atau misi organisasi. Dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen organisasi yaitu sikap atau keaslian perilaku seorang karyawan atau sikap kesungguhan seorang karyawan pada sebuah organisasi, dan memiliki tujuan agar dapat dipertahankan di organisasi tersebut.

2.3.1 Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi

Dalam (Darmadi, 2018) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi yakni :

1. Faktor Personal, seperti tingkat pendidikan, pengalaman dalam kerja, Usia, jenis kelamin, kepribadian, dll. Termasuk aspek kepribadian

diantaranya etos kerja, kesediaan untuk memberikan keuntungan terhadap organisasi dari apa yang dilakukan dan keinginan untuk mengaktualisasikan diri dan pengembangan karir.

2. Faktor Organisasional, meliputi kepekaan pada loyalitas organisasi, keamanan kerja serta insentif ekonomi.
3. Faktor Relasional, diantaranya kepercayaan berasal dari atasan, komunikasi antara atasan dan rekan kerja juga umpan balik positif dari klien atau pimpinan.

(Priansa, 2018) menyatakan factor yang mempengaruhi komitmen organisasional yakni :

1. Kepuasan Kerja dan Keadilan, faktor yang paling memberikan dampak terhadap loyalitas pegawai ialah pengalaman kerja adil dan positif. Komitmen organisasional menjadi sulit didapatkan apabila pegawai dihadapkan pada beban kerja yang meningkat akan tetapi justru hal positif yang didapatkan organisasi hanya dinikmati oleh manajer tingkat atas atau pimpinan saja.
2. Keamanan Kerja, kebutuhan akan hubungan antara pekerjaan yang seimbang dengan organisasi. Keamanan kerja harus di awasi untuk menjaga hubungan dimana pegawai percaya usaha mereka akan dipresiasi oleh manajer organisasi, pimpinan, maupun organisasi.
3. Pemahaman organisasi, ialah identifikasi secara perorangan terhadap perusahaan. Perilaku ini akan menguat jika pegawai mempunyai pemahaman yang baik tentang organisasi.
4. Keterlibatan pegawai, seseorang akan merasa menjadi bagian dari perusahaan, jika para pegawai terlibat dalam menentukan keputusan terkait masa depan organisasi.

5. Kepercayaan pegawai, kepercayaan juga merupakan sebuah proses timbal balik. Oleh karena itu, kedua belah pihak mesti saling mempercayai.

2.3.2 Dimensi Komitmen Organisasi

(Busro, 2018) terdapat tiga dimensi yang terpisah terkait komitmen organisasional, yaitu :

1. *Affective commitment*, yakni berkaitan dengan keinginan untuk terikat pada organisasi atau keterlibatan emosional karyawan. keterlibatan serta Identifikasi dalam perusahaan terjadi jika yang karyawan inginkan menjadi bagian dari organisasi dikarenakan terdapat hubungan emosional atau merasa memiliki nilai sama kepada organisasi.
2. *Continuance commitment*, yaitu suatu kesadaran terhadap biaya yang dikeluarkan dan juga harus ditanggung (kerugian baik secara ekonomi atau kerugian lain) terkait dengan keluarnya pegawai dari organisasi.
3. *Normative commitment*, yakni suatu perasaan yang mesti dari pegawai untuk senantiasa bertahan didalam suatu perusahaan karena terdapat perasaan balas budi kepada organisasi.

Terdapat tiga dimensi komitmen organisasi menurut (Yusuf & Syarif, 2018) diantaranya sebagai berikut:

1. Identifikasi dengan organisasi, yakni mampu menerima tujuan organisasi, dimana penerimaan tersebut menjadi dasar komitmen organisasi.
2. Keterlibatan yakni adanya kesediaan untuk berkembang dengan sungguh-sungguh terhadap organisasi.
3. Loyalitas yakni munculnya kemauan yang tinggi untuk menjaga keanggotaan terhadap organisasi.

2.3.3 Indikator Komitmen Organisasi

Indikator Komitmen Organisasi dalam (Busro, 2018) menyatakan bahwa :

1. Indikator Komitmen Afektif (*Affective Commitment*) diantaranya: a) kepercayaan yang tinggi, menerima nilai serta tujuan dari organisasi, b) loyalitas kepada organisasi, dan (c) kerelaan menggunakan upaya untuk kepentingan organisasi.
2. Indikator Komitmen Kontinu (*Continue Commitment*) diantaranya : a) memperhitungkan keuntungan untuk selalu bekerja didalam organisasi, b) memperhitungkan kerugian jikalau meninggalkan organisasi
3. Indikator Komitmen Normatif (*Normative Commitment*) diantaranya : a) keinginan bekerja dan b) bertanggung jawab untuk memajukan organisasi.

Selain itu Indikator Komitmen Organisasi secara umum dijelaskan juga oleh (Shaleh, 2018) yakni komitmen organisasi mempunyai 3 indikator yaitu:

1. Terdapat kemauan karyawan, di mana terdapat kemauan karyawan untuk berusaha mencapai kepentingan organisasi.
2. Terdapat loyalitas karyawan, dimana karyawan mempunyai keinginan untuk menjaga keanggotaannya agar selalu menjadi salah satu bagian organisasi.
3. terdapat kebanggaan karyawan kepada organisasi, dapat dicermati dengan melihat karyawan bangga karena bisa menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya serta merasa organisasi tersebut sudah menjadi bagian didalam hidupnya.

2.4 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

2.4.1 Definisi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational citizenship behavior adalah perilaku diluar kewajiban kerja karyawan dan dapat menaikkan fungsi pada suatu organisasi secara efektif. OCB merupakan perilaku baik yang dilakukan dengan sukarela dan juga mampu melampaui harapan normal seperti biasanya (Robbins & Judge, 2008). (Organ et al., 2006) *Organizational citizenship behaviour* yakni perilaku seseorang yang bersifat bebas, dan tidak secara langsung serta eksplisit untuk mendapatkan penghargaan dari sistem imbalan formal, dan secara menyeluruh (agregat) mampu meningkatkan efisiensi serta efektifitas fungsi dari perusahaan, sukarela dan bersifat bebas. (Podsakoff et al., 2018) mengungkapkan jika secara luas *Organizational citizenship behavior* berkontribusi terhadap keefektifan organisasi secara keseluruhan. *Organizational citizenship behavior* merupakan jenis perilaku dan kontribusi yang tidak secara eksplisit terkait dengan persyaratan pekerjaan tertentu. Dengan adanya OCB di sebuah organisasi dapat membuat organisasi menarik serta mempertahankan karyawan berkualitas. Selain daripada itu, OCB diartikan pada dasar sukarela, mampu memberikan kontribusi pada organisasi serta terdapat struktur multi-dimensi. Secara tidak langsung, perilaku OCB terapat beberapa manfaat, diantaranya yakni Meningkatkan kinerja karyawan, OCB juga yaitu perilaku mempertahankan karyawan yang berkualitas dan mampu Menciptakan modal sosial. OCB merupakan perilaku positif yang ada diluar peraturan formal organisasi (extra role) yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan (reward).

2.4.2 Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational citizenship behaviour memiliki beberapa dimensi menurut (Morales-Sánchez & Pasamar, 2020), antara lain meliputi, *altruisme* (membantu

spesifik orang lain); *civic virtue* (mengikuti hal-hal penting dalam organisasi); *conscientiousness* (kepatuhan norma); *courtesy* (berkonsultasi dengan orang lain sebelum mengambil tindakan); dan *sportsmanship* (tidak mengeluh tentang hal-hal yang sepele).

1. *Altruism* (kepedulian)

Menunjukkan kemauan atau perilaku sukarela karyawan yang bertujuan untuk membantu anggota organisasi lainnya yang sedang memiliki masalah baik itu urusan pekerjaan maupun pribadi. Hal ini mengarah kepada perilaku memberikan bantuan yang bukan dari pekerjaannya.

2. *Civic Virtue* (kewarganegaraan)

Perilaku yang menunjukkan adanya rasa tanggung jawab terhadap keadaan organisasi dengan mau ikut beradaptasi, memiliki inisiatif dan gagasan yang membangun serta memperbaiki prosedur, dan struktur kegiatan. Hal ini mengarah kepada tanggung jawab yang tugaskan oleh organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas pada bidang pekerjaannya.

3. *Conscientiousness* (kesadaran)

Sikap di luar pekerjaan karyawan yang bekerja lebih dari harapan perusahaan untuk melakukan sesuatu secara sukarela yang bukan merupakan tugas utama atau kewajibannya. Hal ini mengarah kepada sikap yang lebih dari pekerjaannya sebagai seorang pegawai.

4. *Courtesy* (kebaikan)

Sikap positif dari karyawan yang selalu berinteraksi satu sama lain serta menghindari perselisihan antar karyawan lainnya dengan cara menjaga hubungan baik. Sikap ini didasarkan pada prinsip memberi tahu orang lain sebelumnya tentang tindakan atau keputusan yang mungkin

memengaruhi mereka. Hal ini mengarah kepada rasa menghargai dan menghormati satu dengan yang lain sesama pegawai.

5. *Sportsmanship* (sikap sportif)

Keinginan karyawan untuk bertoleransi kepada situasi yang kurang diinginkan didalam perusahaan atau organisasi tanpa menyatakan rasa keberatan atau mengeluh. Seseorang yang memiliki tingkat *sportsmanship* yang baik akan meningkatkan suasana kerja yang positif antar pegawai serta akan membuat suasana kerja yang kondusif.

2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior

Perilaku OCB dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik internal maupun eksternal. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* menurut (Organ et al., 2006), yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Internal

a. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dengan OCB dan kinerja pekerjaan. Kepuasan kerja juga telah berpengaruh terhadap tekanan psikologis individu dalam suatu organisasi. Pekerja dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi lebih mungkin untuk terlibat dalam OCB melebihi hal itu ketika karyawan merasa puas maka cenderung patuh terhadap tugas karena ingin mengulang pengalaman-pengalaman positifnya. *Job satisfaction* sebagai keadaan emosional dalam individu yang menyenangkan dan dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja individu.

b. Komitmen organisasi

Banyak penelitian yang sudah dilakukan untuk menguji hubungan antara komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship*

Behavior. Komitmen merupakan kekuatan relatif dari identifikasi dan keterlibatan seorang individu dalam organisasi tertentu dengan keyakinan yang dalam dan penerimaan atas tujuan dan nilai suatu organisasi, kesediaan untuk mengerahkan upaya cukup besar demi kepentingan organisasi, dan suatu keinginan kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.

c. Kepribadian

Merupakan karakteristik individu yang mempengaruhi terbentuknya organisasi. Perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan sehingga karyawan tersebut akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior*)

d. Motivasi

Motivasi akan efektif jika seseorang mengetahui peran organisasinya dengan baik sehingga, memberikan kesediaan untuk mengerahkan usaha yang maksimal demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana di persyarkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu. Motivasi kerja melibatkan motivasi intrinsik yang terdiri dari kemajuan, pengakuan dan tanggung jawab, dan motivasi ekstrinsik yang terdiri dari pengawasan, penggajian, dan kebijakan perusahaan. (Rita et al., 2019).

2. Faktor Eksternal

a. Kepercayaan pada pimpinan

Kepercayaan terhadap pimpinan dapat memperkuat hubungan kepemimpinan transformasional terhadap *Organizational Citizenship*

Behavior. Kepercayaan terhadap pimpinan didefinisikan sebagai kunci mediasi hubungan antara kepemimpinan transformasional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

b. Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kepemimpinan yang dimaksud adalah aktifitas pemimpin dalam upaya mempengaruhi aktifitas bawahan untuk menggapai kesadaran yang lebih besar atas perannya dalam organisasi dan bersama mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

c. Budaya organisasi

Budaya didefinisikan sebagai program mental kolektif dari orang-orang dalam suatu masyarakat yang mengembangkan nilai-nilai kepercayaan dan perilaku yang sama. Budaya organisasi mengacu pada sistem makna bersama yang dianut oleh anggota yang membedakan organisasi itu terhadap organisasi yang lain.

2.5 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran pustaka sebelumnya, peneliti menemukan penelitian yang sejenis terkait pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) terhadap Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Adapun rangkuman penelitian terdahulu yang relevan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2.1. Rangkuman Penelitian-penelitian Terdahulu

Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Kesimpulan
(Moestain, Hamidah, & Kadir, 2020)	Leadership, quality of worklife, job satisfaction and organizational citizenship behavior in PT. Pertamina	Leadership, quality of worklife dan job satisfaction	Instrument menggunakan kuesioner dan wawancara. Penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data analisis structural equation modeling, using SMART-PLS	Leadership berpengaruh signifikan terhadap job satisfaction dan organizational citizenship behavior. Quality of worklife berpengaruh terhadap job satisfaction dan organizational citizenship behavior. job satisfaction berpengaruh terhadap OCB, leadership berpengaruh terhadap OCB melalui job satisfaction serta terdapat pengaruh positif tidak langsung antara quality of worklife dan OCB melalui job satisfaction.
(Zulkarnain & Manurung, 2020)	The Influences Of Transformational Leadership, Organizational Citizenship Behavior, And Quality Of Work Life On The Job Satisfaction	<i>Job satisfaction, organizational citizenship behavior, quality of work life, transformational leadership</i>	<i>Teknik pengambilan sampel dengan proportional stratified random sampling. Teknik analisis regresi linier berganda</i>	Transformational leadership, organizational citizenship behavior, dan quality of work life, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap job satisfaction. Quality of work life berpengaruh signifikan terhadap job satisfaction.
(Kasraie, Parsa, Hassani, & Ghasem-Zadeh, 2014)	<i>The Relationship between Quality of Work Life, Job Stress, Job Satisfaction and Citizenship Behavior in Oshnaviyeh Hospital's Staff</i>	<i>Citizenship behavior, Job satisfaction, Job stress, Hospital personnel, Quality of work</i>	<i>Instrument penelitian dengan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi dan path analysis.</i>	Terdapat pengaruh signifikan positif antara quality of work life, job stress, job satisfaction, terhadap organizational citizenship behavior. Variabel quality of work merupakan variabel bebas yang memberikan pengaruh sebesar 18% terhadap organizational citizenship behavior.
(Nafei,	The Role of Job	Job	<i>Penelitian kuantitatif</i>	Job embeddedness

2015)	Embeddedness on Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior: A Study on Menoufia University Hospitals	embeddedness, quality of work life, organizational citizenship behavior	<i>dengan teknik analisis data menggunakan analisis korelasi, multiple regression analysis dengan SPSS.</i>	berpengaruh signifikan terhadap QWL dan OCB. Selanjutnya QWL berpengaruh positif signifikan terhadap OCB.
(Lambert, E. G 2010)	The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, turnover intent, life satisfaction, and burnout among correctional staff	<i>Organizational citizenship behavior, Job satisfaction, Turnover intent, Life satisfaction, Job burnout,</i>	<i>Teknik analisis data dengan Ordinary Least Squares (OLS) regression</i>	Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa perilaku OCB berpengaruh signifikan positif terhadap job satisfaction dan life satisfaction, dan berpengaruh signifikan negative terhadap turnover dan job burnout.
(Kooshki & Zeinabadi, 2016)	The Role Of Organizational Virtuousness In Organizational Citizenship Behavior Of Teachers: The Test Of Direct And Indirect Effect Through Job Satisfaction Mediating	Organizational virtuousness, organizational citizenship behavior, job satisfaction, teacher	<i>Teknik pengambilan sampel dengan cluster sampling sebanyak 403 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan analisis confirmatory factor analysis(CFA) dengan model structural equation modeling (SEM)</i>	Hasil analisis menunjukkan bahwa organizational virtuousness tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB dan organizational virtuousness dengan mediasi job satisfaction dapat berpengaruh signifikan terhadap OCB guru.
(Saxena & Saxena, 2015)	Impact of Job Involvement and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior	Job involvement, Organizational commitment, Organizational citizenship behavior	Penelitian telah dilakukan pada 150 karyawan baik sektor jasa dan manufaktur dengan bantuan kuesioner, Regresi berganda diterapkan dengan bantuan SPSS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap OCB.

(Pio & Tampi, 2018)	The influence of spiritual leadership on quality of work life, job satisfaction and organizational citizenship behavior	Spiritual Leadership, Organizational Citizenship Behavior	<i>Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan teknik analisis data dengan Structural Equation Modeling (SEM).</i>	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif antara spiritual leadership terhadap quality of work life, spiritual leadership terhadap job satisfaction, quality of work life terhadap job satisfaction, quality of work life terhadap organizational citizenship behavior, job satisfaction terhadap organizational citizenship behavior;
(Hamzah, Hubeis, & Hendri, 2020)	The Effect of Career Development, Justice Organization and Quality of Work Life to Organizational Commitment and Implications to rganizational Citizenship Behavior of Employees at PT. Perkebunan Nusantara XIII	Career Development, Organizational Justice, Quality of Work Life, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior	Data diperoleh melalui kuesioner dan analisis data dengan structural equation modeling (SEM).	Pengembangan karir, keadilan organisasi, kualitas kehidupan kerja, dan komitmen organisasi mempengaruhi OCB. Pengembangan karir, keadilan organisasi, dan kualitas kehidupan kerja mempengaruhi komitmen organisasi. Komitmen organisasi mengintervensi pengaruh pengembangan karir, keadilan organisasi, dan kualitas kehidupan kerja terhadap OCB.
(Choi, Kim, Yim, & Won, 2020)	Influence of Quality of Nursing Work Life on Nurses' Turnover Intention: the Mediating Effect of organizational Commitment	Nurses, turnover intention, Quality of life	Program SPSS 24.0 digunakan untuk menganalisis data. T-test dan ANOVA dilakukan untuk menganalisis perbedaan variabel berdasarkan karakteristik perawat, dan uji Scheffé dilakukan untuk perbandingan post-hoc	Hasil penelitian menunjukkan korelasi yang signifikan antar variabel. OC menunjukkan efek mediasi yang sempurna dalam hubungan antara QNWL dan TI. Hasilnya menunjukkan bahwa QNWL perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap TI, yang dimediasi melalui OC.

2.6 Kerangka Pemikiran

2.6.1 Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

QWL merupakan upaya peningkatan budaya organisasi yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan karyawan. Nilai-nilai dalam *Quality of Work Life* termasuk pemenuhan kebutuhan karyawan (*investment in people*) dianggap penting dalam perencanaan strategis yang mengarah pada efisiensi organisasi. *Quality of Work Life* yang tinggi sangat penting bagi organisasi untuk menarik dan mempertahankan pekerja (Kashani, 2012). Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu, dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja, stres kerja, kepuasan kerja, dan perilaku kewarganegaraan. Kualitas kehidupan kerja merupakan variabel terpenting di antara variabel independen karena mampu mengidentifikasi sekitar 18% perilaku warga (Kasraie et al., 2014)

(Podsakoff et al., 2018) mengungkapkan bahwa *Organizational citizenship behavior* secara luas berkontribusi terhadap keefektifan organisasi secara keseluruhan. *Organizational Citizenship* merupakan perilaku yang salah satunya ditunjukkan dengan tindakan sukarela untuk membantu rekan kerja dalam menjalankan tugasnya (Kasraie et al., 2014).

2.6.2 Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu juga penerimaan nilai dan tujuan organisasi (Luftans, 2011). Dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap perusahaan, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan perusahaan.

Konsep *Quality of Work Life* (QWL) pada dasarnya mengungkapkan pentingnya nilai penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya sehingga konsep tersebut menjadi landasan utama bagi manajemen suatu perusahaan untuk mengelola tenaga karyawan. Selain mengungkapkan pentingnya nilai penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerja, *Quality of Work Life* juga memiliki peran penting untuk mengubah iklim organisasi agar secara teknis dan manusiawi dapat membawa suatu perusahaan kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik (Luftans, 2011). *Quality of Work Life* yang baik akan memungkinkan munculnya komitmen organisasi bagi karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Parvar, et. al., 2013), terkait pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasional menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Imanni & Witjaksono, 2014) juga memperlihatkan hasil yang sama, yaitu terdapat pengaruh signifikan dari kualitas kehidupan kerja yang baik pada komitmen organisasional dari karyawan. Artinya komitmen yang tinggi dari para pekerja berasal dari kualitas kehidupan kerja yang baik. Indikasi kualitas kehidupan kerja yang baik adalah adanya kenyamanan kerja melalui kelengkapan sarana dan prasarana penunjang untuk bekerja agar menjamin keamanan kerja kemudian memberikan kesempatan secara adil kepada mereka untuk mendapatkan ketrampilan tambahan dengan mengikuti pelatihan.

2.6.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Komitmen organisasi yakni adalah janji (perjanjian/kontrak) untuk melakukan sesuatu. Janji pada diri kita sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakan kita. Komitmen merupakan pengakuan seutuhnya, sebagai sikap yang sebenarnya yang berasal dari watak yang keluar dari dalam

diri seseorang (Samsuddin, 2018). Komitmen dalam mempengaruhi karyawan untuk memilih tetap bertahan atau meninggalkan organisasi diantaranya komitmen afektif, komitmen kontinuan, dan komitmen normatif (Sambung, 2014). Apabila komitmen organisasional yang meliputi komitmen afektif, komitmen kontinuan dan komitmen normatif dapat dirasakan karyawan maka mampu mempengaruhi kesediaan karyawan untuk melakukan apapun demi memajukan organisasi serta karyawan cenderung menampilkan OCB (Purnama, 2013).

Hasil penelitian (Saxena & Saxena, 2015) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan apapun untuk kemajuan organisasi

2.6.4 Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening

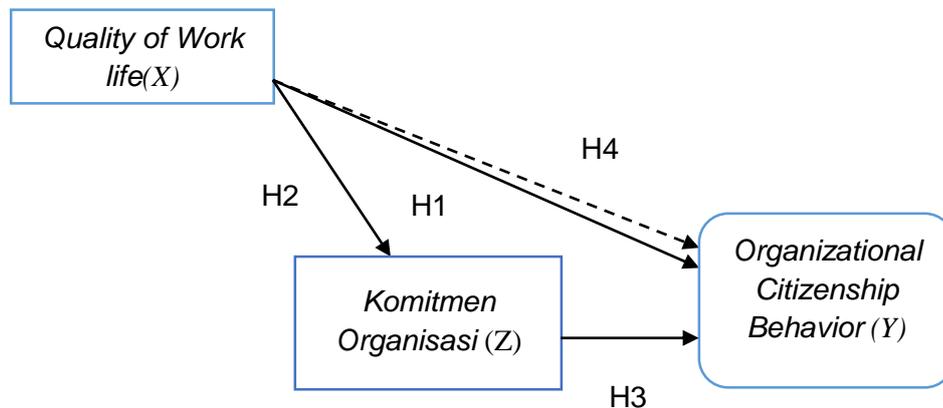
Penerapan kualitas kehidupan kerja secara optimal dengan menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk menunjang pekerjaan karyawan, memberikan gaji sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan memiliki keterkaitan antara pekerjaan karyawan dengan kehidupan sosial akan menumbuhkan komitmen organisasional sehingga akan mendorong terbentuknya perilaku OCB. Komitmen organisasional memiliki peran penting dalam memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap OCB. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan mempunyai loyalitas terhadap organisasi, adanya keinginan tetap bergabung dengan organisasi dan menunjukkan sikap setia terhadap organisasi diharapkan mampu meningkatkan partisipasi karyawan, keterampilan karyawan, dan meningkatkan timbal balik antara atasan dengan karyawan sehingga dapat meningkatkan OCB. Komitmen organisasional adalah keterlibatan dan keterlibatan individu dalam melakukan upaya-upaya

yang mengarah pada pencapaian tujuan organisasi secara afektif, normatif dan berkelanjutan Meyer dan Allen, dalam (Luftans, 2011).

Ketika aspek kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi berada dalam kondisi baik dan tinggi, maka hak tersebut mendorong peningkatan OCB sebagai tindakan karyawan yang dilakukan secara terus menerus dan melebihi standar yang dipersyaratkan oleh organisasi yang dapat memberikan kontribusi konstruktif bagi perkembangan. Hasil penelitian (Hamzah et al., 2020) menunjukkan bahwa Komitmen organisasi mengintervensi pengaruh, dan kualitas kehidupan kerja terhadap OCB.

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka konseptual secara teoritis dalam penelitian ini adalah seperti yang terlihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Keterangan:

- > Secara langsung
- - - - -> Secara tidak langsung

2.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ : Terdapat Pengaruh Yang Positif Dan Signifikan Antara *Quality Of Work Life (QWL)* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
- H₂ : Terdapat Pengaruh Antara *Quality Of Work Life (QWL)* Terhadap Komitmen Organisasi Di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
- H₃ : Terdapat Pengaruh Antara Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.
- H₄ : Komitmen Organisasi Dapat Memediasi Hubungan Antara *Quality Of Work Life (QWL)* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar.