

QUALITY WORK OF LIFE DALAM MENINGKATKAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, DAN KINERJA KARYAWAN

Ryan Pahlawan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning
Jln. D.I. Panjaitan KM 8 Rumbai Pekanbaru
E-mail : ryanpahlawan7@gmail.com

diterima: 16/01/2023; direvisi: 24/3/2023; diterbitkan: 26/3/2023

Abstract: This study aims to analyze the effect of quality work on organizational citizenship behavior and employee performance. The sample for this research is government-owned credit insurance employees in Riau Province, totaling 324 people. The technique used is the census method. The data analysis technique used is SEM-PLS. The results of this study indicate that a) quality of work life has a positive and significant influence on organizational citizenship behavior; b) quality of work life has a positive and significant influence on employee performance; c) organizational citizenship behavior has a positive and significant influence on employee performance; and d) quality of work life has a positive and significant influence on employee performance through organizational citizenship behavior. Based on the results of this study, companies must pay extra attention to employees, especially in a comfortable work environment, in order to create an increase in organizational citizenship behavior and employee performance.

Keywords: *Quality Work Of Life Organizational Citizenship Behavior, Dan Kinerja Karyawan*

PENDAHULUAN

Suatu perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun pencapaian tujuan yang efektif membutuhkan manajemen yang baik dan benar. Pengelolaan sumber daya tersebut sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan melalui manajemen yang merupakan alat untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, tujuan dari setiap sumber daya manusia perusahaan harus dipupuk dengan cara yang selaras dengan tujuan perusahaan. Masalah sumber daya manusia yang dihadapi berbagai organisasi saat ini adalah masalah kinerja karyawan.

Kinerja karyawan yang kurang maksimal ini tentu saja akan membawa dampak terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Karena karyawan yang mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan tentu saja akan menghasilkan nilai bagi perusahaan,

baik itu secara finansial maupun non finansial yang dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti: asset, equity, profit, RBC (Risk Based Capital) atau perbandingan antara modal suatu perusahaan asuransi dengan resiko yang akan terjadi, dan GWP (Gross Written Premium).

Fenomena terkait dengan kinerja perusahaan menunjukkan nilai yang fluktuasi, baik itu dari total asset, equity, profit, RBC (Risk Based Capital) atau perbandingan antara modal suatu perusahaan asuransi dengan resiko yang akan terjadi dan GWP (Gross Written Premium), terutama pada tahun 2021, terdapat lima indikator kinerja perusahaan tersebut mengalami kondisi yang berfluktuasi. Berdasarkan pada laporan kinerja perusahaan asuransi, maka dapat dilihat tidak semua indikator penilaian kinerja perusahaan yang memiliki trend perkembangan yang positif. Sebagai contoh dapat dilihat dari nilai profit yang

diterima oleh dua perusahaan Asuransi Penjamin Kredit milik Pemerintah Riau (Askrida dan Jamkrida) mengukuhkan kenaikan keuntungan. Namun di sisi lainnya, Risk Based Capital) atau perbandingan antara modal suatu perusahaan asuransi dengan resiko yang akan terjadi cenderung menurun.

Perilaku kewargaan organisasi, kepuasan karyawan dan kualitas kehidupan kerja. Isu selanjutnya yang mempengaruhi kinerja terkait dengan perilaku kewargaan organisasi (OCB). Perilaku kewargaan organisasi adalah perilaku yang dibutuhkan oleh organisasi dan karyawan. Karyawan dengan perilaku yang baik dengan sendirinya menghasilkan hasil kerja yang terbaik, sedangkan perilaku kerja yang buruk juga cenderung mengarah pada kinerja yang buruk. Hal ini berdasarkan Suyantiningsih dkk. terhadap hasil penelitian. (2018). Studi empiris ini menyimpulkan bahwa Quality Work of Life (QWL) dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil studi empiris ini juga menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Temuan penting terakhir atau studi empiris juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berperan memediasi pengaruh Quality of Work Life (QWL) dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja paramedis di puskesmas. Sunaryadi dkk. (2020). Kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap perilaku kewargaan organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perawat rumah sakit di Jaringan Rumah Sakit Tipe D Muhammadiyah Jawa Timur. Sementara itu, Hermawati dkk. (2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas hidup tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SDM; (2)

Kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, (3) Perilaku kewargaan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajemen sumber daya manusia. (4) Kualitas kehidupan kerja secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi kinerja SDM yang dimediasi oleh perilaku kewargaan organisasi.

Kualitas kehidupan kerja dapat memberikan dampak positif bagi karyawan dan perusahaan: bagi karyawan, QWL dikatakan membawa kepuasan dan meningkatkan perilaku OCB di tempat kerja, sedangkan di perusahaan, QWL diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan. Menurut Sunaryad et al. sesuai dengan hasil kajian. (2020). Hidayat ja Ariyanto, (2021) Sari, et al. (2019). Alfani. (2018). Tevanoj1. S. dan Harikaran. (2020). Farmiet al. (2020). Nurbiyati. (2014) Analisis data mengungkapkan bahwa QWL secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, perilaku anggota organisasi (OCB), dan kinerja melalui variabel langsung dan mediasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Tujuan dari adanya *Quality of Work Life* (QWL) adalah untuk secara langsung meningkatkan efisiensi karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja dan perilaku kerja. Dalam hal ini perilaku kerja adalah Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hal ini berdasarkan pernyataan (Hermawati dan Nasharuddin, 2016) bahwa OCB dianggap sangat penting untuk meningkatkan kinerja karena dapat menciptakan hubungan yang mendorong karyawan untuk saling mempercepat tugas. dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan-rekan tersebut. Seiring waktu, perilaku karyawan yang membantu membantu menyebarkan praktik terbaik ke seluruh unit kerja.

Menurut Sunaryad et al. hasil penelitian yang dilakukan oleh (2020) *Quality of work life* berpengaruh signifikan dan positif terhadap perilaku anggota organisasi, Ruhana et al. (2019). menunjukkan bahwa QWL berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hastati dkk. (2019) Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku karyawan. Ardila dkk. (2018). *Quality Work (QWL)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Politeknik LP3I Jakarta;

Hermawati dkk. (2019) Kualitas kehidupan kerja berdampak signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Anna, dkk. (2020) QWL berpengaruh langsung terhadap OCB, Putra et al. (2021) Kualitas kehidupan kerja berdampak signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Hidayahm N. and Hendarsjah, H. (2021) Hasil unik dari penelitian ini adalah bahwa QWL tidak berpengaruh langsung terhadap OCB Indonesian Industrial Regarsport.

Kondisi kerangka kerja internal atau individu berperan penting dalam mengoptimalkan hasil kerja atau kinerja karyawan, faktor individu tersebut seperti kepuasan kerja, motivasi kerja, etos kerja, efikasi diri karyawan, keterampilan dan kompetensi. Faktor eksternal kehidupan kerja mendukung aktivitas tersebut. (Soetjipto, 2017).

Rivai dan Sagala (2019) menjelaskan kualitas kehidupan kerja sebagai upaya perusahaan yang dilakukan secara sistematis untuk memberikan kesempatan yang lebih baik kepada setiap karyawan, meningkatkan hasil kerja dan berinvestasi dalam kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Soetjipto, (2017) menyatakan bahwa kualitas hidup atau *quality of work life* adalah konsep desain dan proses kerja multidimensi yang memandu sumber daya manusia dan

berbagai proses dan aktivitas kerja di antara karyawan yang dipandang sebagai pendukung peningkatan kinerja perusahaan. ukuran Karena integritas ini, yaitu. kemampuan staf dan perusahaan untuk membentuk hubungan kerja yang dinamis dalam segala aspeknya, kita dapat berbicara tentang kualitas hidup (*quality of working life*).

Kejujuran dan hubungan antar berbagai faktor yang saling mendukung proses pencapaian merupakan konsep dasar *Quality Life Work*. Walton dalam Soetjipto (2017) membahas beberapa dimensi kualitas kehidupan kerja yaitu gaji dan tunjangan, kondisi kerja, pengembangan pribadi, kemajuan, rekan kerja, budaya kerja, keseimbangan kehidupan kerja dan kepentingan sosial pemberi kerja.

Menurut Kreitner dan Kinicky (2012), faktor internal merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi kinerja karyawan, faktor internal tersebut adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan keadaan individu, seperti: B. faktor demografi, faktor psikologis (kepuasan, motivasi, *self-efficacy* dan antusiasme). dan faktor pengalaman. Faktor eksternal dan faktor internal bersifat relatif satu sama lain, misalnya faktor eksternal yang terkait dengan kebijakan perusahaan dan sistem penggajian terkait dengan kepuasan kerja dan karyawan secara relatif.

Menurut Hermawat dan Nasharuddin (2016), program *Quality Work of Life* pada dasarnya mencari cara untuk meningkatkan kualitas hidup dan menciptakan lapangan kerja yang lebih baik atau mencapai efisiensi yang maksimal. Begitu juga dengan Suyantiningsih dkk. sesuai dengan hasil kajian. (2018) menyimpulkan dari hasil studi empiris tersebut bahwa *Quality Work Life (QWL)* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berdampak positif terhadap kinerja.

Suyantiningih dkk. berdasarkan hasil penelitian. (2018) menemukan bahwa Quality of Life Work (QWL) dan Organizational Citizenship berpengaruh positif terhadap Job Performance. Hidayat dan Ariyanto, (2021) Quality of work life berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan saat WFH. Nurbiyati. (2014) QWL memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. alfa saya (2018). Kualitas kehidupan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Abadi dkk. (2020), kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Angin Perang. (2020) Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Setyaningrum dan Ekhsan (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Wirastuti dkk. (2020), kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.

Sementara itu, Hermawati dkk. (2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas hidup tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja SDM; Noviana dan Rijanti. (2014) Kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, Putra et al. (2021). Kualitas kehidupan kerja tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan karyawan untuk bekerja. Asharini dkk. (2018) QWL dan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Menurut Wayne, Hermawati dan Nasharuddin (2016) menunjukkan bahwa terdapat dua pandangan tentang pentingnya kualitas kehidupan kerja. Pertama, dikatakan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan seperangkat kondisi dan praktik tujuan organisasi, seperti:

Hastat et al. berdasarkan hasil penelitian. (2019) Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan melalui perilaku karyawan. Tevans dan Harikar. (2020), penelitian empiris menunjukkan bahwa OCB memediasi hubungan antara work-life balance dan kinerja organisasi. Anna, dkk. (2020) QWL secara tidak langsung mempengaruhi kinerja melalui OCB. Sementara itu, Hermawati dkk. (2019) Kualitas kehidupan kerja tidak memiliki pengaruh langsung maupun tidak langsung yang signifikan terhadap kinerja SDM yang dimediasi oleh perilaku kewargaan organisasi. Putra dkk. (2021), kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui efek mediasi perilaku kewargaan organisasi.

Banyak penelitian telah membahas faktor-faktor yang berkontribusi terhadap perkembangan OCB, namun artikel ini menyoroti faktor-faktor yang dikemukakan oleh Organ (1995), yaitu:

Selain itu, Katz (1964) dalam Bolino, Turnely and Bloodgood (2012) menunjukkan bahwa organisasi bekerja lebih efektif ketika karyawan berpartisipasi di luar tugas formal mereka. Banyak peneliti memprioritaskan penelitian mereka untuk mengidentifikasi nenek moyang OCB, misalnya Organ dan Ryan (1995) dan Podsakoff et al. (2010) dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood (2012). Namun, Karambayya (1989) melakukan uji empiris hubungan antara OCB dan kinerja organisasi. Dikatakan bahwa karyawan yang bekerja di organisasi berkinerja tinggi memiliki OCB yang lebih baik daripada mereka yang bekerja di organisasi berkinerja rendah. (Mudar, 2015)

Menurut Hermawati dan Nasharuddin (2016), kinerja yang baik membutuhkan perilaku yang diharapkan oleh organisasi. Dewasa ini, perilaku yang dituntut oleh organisasi tidak hanya perilaku in-role tetapi juga extra-role. Perilaku peran tambahan ini juga disebut sebagai Organization Citizenship Behavior (OCB). OCB adalah istilah yang

digunakan untuk menggambarkan perilaku seorang guru yang seharusnya disebut sebagai anggota yang baik (Sloat, 1999). Perilaku ini cenderung melihat orang (guru) sebagai makhluk sosial (anggota organisasi) daripada individu yang egois.

Quality of Work Life (QWL) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil studi empiris ini juga menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Temuan penting terakhir atau penelitian empiris juga menunjukkan bahwa sementara penelitian yang dilakukan oleh Setyaningrum dan Ekhsan (2021) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja mempengaruhi kinerja karyawan, kualitas kehidupan kerja mempengaruhi kepuasan kerja, Kepuasan kerja mempengaruhi karyawan kinerja dan kepuasan kerja. dapat berkontribusi untuk mempengaruhi kualitas kehidupan kerja dan produktivitas karyawan. El-Sayed dkk. (2018) menunjukkan bahwa mayoritas peserta penelitian memiliki kualitas hidup yang buruk dalam kehidupan kerja.

Menurut Sunaryad et al. hasil investigasi yang dilakukan. (2020) *Organizational Citizenship Behavior* Berpengaruh Signifikan dan Positif Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Jaringan Rumah Sakit Tipe D Muhammadiyah Jawa Timur. Hermawati dkk. (2019) *Organizational citizen behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja SDM, Kristian dan Agatha Ferijan. (2020) OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Anna, dkk. (2020) OCB secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan, tetapi Putra et al. (2021) Perilaku kewargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, dapat dirumuskan

keterkaitan antara perilaku warga organisasi dengan kinerja sebagai berikut:

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan: Askrindo (Asuransi Kredit Indonesia) Kantor Cabang Pekanbaru, Askrindo Syariah Cabang Pekanbaru, Perusahaan Umum Jaminan Kredit Indonesia (Jamkrindo) Cabang Pekanbaru, Jamkrindo Syariah Cabang Pekanbaru, Askrida Pekanbaru, Askrida Syariah Pekanbaru dan Jamkrinda Riau. Adapun jumlah populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 324 orang. Metode Analisis Data yang digunakan pada penelitian ini adalah SEM PLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

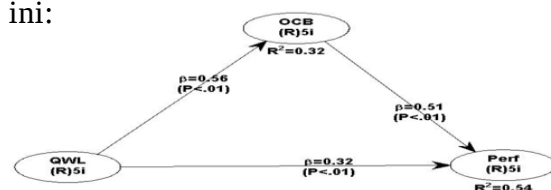
Nilai estimasi untuk hubungan antara jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi ini diperoleh dengan prosedur bootstrapping. Melihat signifikansi pada hipotesis dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi *t* statistic pada algoritma bootstrapping rapor, nilai signifikan dilihat dari nilai sig. < 0.05. Adapun Hasil pengujian Estimasi Koefisien Jalur adalah:

Tabel 1: Hasil Pengujian Koefisien

Hipotesis	Koefisien	P Value	Keputusan
$QWL \rightarrow OCB$	0.564	<0.001	Berpengaruh
$QWL \rightarrow Perf$	0.320	<0.001	Berpengaruh
$OCB \rightarrow Perf$	0.508	<0.001	Berpengaruh
$QWL \rightarrow OCB \rightarrow Perf$	0.287	<0.001	Berpengaruh

Sumber: Data Olahan, 2022

Berdasarkan pada Tabel 1, maka dapat dilihat pengaruh antar variabel yang diteliti. Sementara itu, jika dilihat dari grafik hubungan antar variabel yang diteliti dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 6: Jalur Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pada gambar dan tabel di atas, maka didapatkan hasil uji hipotesis sebagai berikut: Nilai koefisien jalur sebesar 0,564 dan nilai $p < 0,001$. Karena nilai P -value $< 0,001$ dan nilai koefisien bertanda positif maka hipotesis penelitian ini diterima yang berarti bahwa kualitas hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Artinya setiap satu satuan perubahan kualitas hidup mempengaruhi kualitas hidup sebesar 0,564.

Hal ini berdasarkan pernyataan (Hermawati dan Nasharuddin, 2016) bahwa OCB dianggap sangat penting untuk meningkatkan kinerja karena dapat menciptakan hubungan yang mendorong karyawan untuk saling mempercepat tugas. dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan-rekan tersebut. Seiring waktu, perilaku karyawan yang membantu membantu menyebarkan praktik terbaik ke seluruh unit kerja.

Menurut Sunaryad et al. hasil investigasi yang dilakukan. (2020) Kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap perilaku anggota organisasi, Ruhana et al. (2019). menunjukkan bahwa QWL berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hastati dkk. (2019) Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku karyawan. Ardila dkk. (2018). *Quality Work* (QWL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Politeknik LP3I Jakarta.

Nilai koefisien jalur sebesar 0,320 dan nilai $p < 0,001$. Karena nilai P -value $< 0,001$ dan nilai koefisien bertanda positif maka hipotesis penelitian ini diterima yang berarti bahwa kualitas hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya setiap satuan perubahan kualitas hidup mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 0,320.

Walton dalam Soetjipto (2017) membahas beberapa dimensi kualitas kehidupan kerja yaitu gaji dan tunjangan, kondisi kerja, pengembangan pribadi, kemajuan, rekan kerja, budaya kerja, keseimbangan kehidupan kerja dan kepentingan sosial pemberi kerja.

Menurut Hermawati dan Nasharuddin (2016), program *Quality Work of Life* pada dasarnya mencari cara untuk meningkatkan kualitas hidup dan menciptakan lapangan kerja yang lebih baik atau mencapai efisiensi yang maksimal. Pekerjaan yang berkualitas mencakup aktivitas internal perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi kehidupan kerja dan yang dapat membangkitkan semangat karyawan untuk melakukan tugas guna mencapai tujuan perusahaan. Begitu juga dengan Suyantiningsih dkk. sesuai dengan hasil kajian. (2018) menyimpulkan dari hasil studi empiris tersebut bahwa *Quality Work Life* (QWL) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdampak positif terhadap kinerja.

Suyantiningsih dkk. berdasarkan hasil penelitian. (2018) menemukan bahwa *Quality of Life Work* (QWL) dan *Organizational Citizenship* berpengaruh positif terhadap *Job Performance*. Hidayat dan Ariyanto, (2021) *Quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan saat WFH. Nurbiyati. (2014) QWL memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. alfa saya (2018). Kualitas kehidupan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Abadi dkk. (2020), kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Nilai koefisien jalur 0,287 dan P -value 0,011. Karena P -value adalah 0,011 $< 0,05$ dan nilai koefisien bertanda positif, sehingga menerima hipotesis penelitian ini bahwa kualitas hidup berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui perilaku kewargaan organisasi. Kami kemudian memperoleh nilai koefisien 0,287, yang berarti bahwa untuk setiap peningkatan 1

unit persepsi kualitas hidup yang dimediasi oleh perilaku kewargaan terkait organisasi, kinerja karyawan meningkat sebesar 0,287, dengan variabel lain dianggap konstan.

Menurut Wayne, Hermawati dan Nasharuddin (2016) menunjukkan bahwa terdapat dua pandangan tentang pentingnya kualitas kehidupan kerja. Pertama, dikatakan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan seperangkat kondisi dan praktik tujuan organisasi, seperti:

Hastat dkk. berdasarkan hasil penelitian. (2019) Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui perilaku karyawan. Tevans dan Harikar. (2020), penelitian empiris menunjukkan bahwa OCB memediasi hubungan antara work-life balance dan kinerja organisasi. Anna, dkk. (2020) QWL secara tidak langsung mempengaruhi kinerja melalui OCB.

Nilai koefisien jalur sebesar 0,508 dan nilai $p < 0,001$. Karena nilai $P\text{-value} < 0,001$ dan nilai koefisien bertanda positif maka hipotesis penelitian ini diterima yang berarti bahwa perilaku anggota organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya setiap unit perubahan perilaku organisasi mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 0,508.

Budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi dukungan organisasi, persepsi hubungan supervisor/bawahan/kualitas interaksi, senioritas dan gender. (Mudar, 2015)

Selain itu, Katz (1964) dalam Bolino, Turnely and Bloodgood (2012) menunjukkan bahwa organisasi bekerja lebih efektif ketika karyawan berpartisipasi di luar tugas formal mereka. Banyak peneliti memprioritaskan penelitian mereka untuk mengidentifikasi nenek moyang OCB, misalnya Organ dan Ryan (1995) dan Podsakoff et al. (2010) dalam Bolino, Turnely dan Bloodgood

(2012). Namun, Karambayya (1989) melakukan uji empiris hubungan antara OCB dan kinerja organisasi. Dikatakan bahwa karyawan yang bekerja di organisasi berkinerja tinggi memiliki OCB yang lebih baik daripada mereka yang bekerja di organisasi berkinerja rendah. (Mudar, 2015)

Quality of Work Life (QWL) dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil studi empiris ini juga menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Temuan penting terakhir atau penelitian empiris juga menunjukkan bahwa sementara penelitian yang dilakukan oleh Setyaningrum dan Ekhsan (2021) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja mempengaruhi kinerja karyawan, kualitas kehidupan kerja mempengaruhi kepuasan kerja, Kepuasan kerja mempengaruhi karyawan kinerja dan kepuasan kerja. dapat berkontribusi untuk mempengaruhi kualitas kehidupan kerja dan produktivitas karyawan. El-Sayed dkk. (2018) menunjukkan bahwa mayoritas peserta penelitian memiliki kualitas hidup yang buruk dalam kehidupan kerja. Di sisi lain, hampir setengah dari mereka menunjukkan perilaku kewargaan organisasi yang rendah, dan terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja secara keseluruhan dan perilaku kewargaan organisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: (1) Quality life work berpengaruh positif dan signifikan terhadap citizen behavior organisasi, (2) Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan (4) Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui perilaku kewargaan organisasi

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Hermawati, et al. 2019. Efek Implementasi *Quality Work of Life* Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Terintegrasi .Studi Kasus Usaha Mikro Kecil dan Menengah Di Kota Malang. *Jurnal Manajemen*, Desember 2019, Halaman : 28-33.
- Andi Rezkiawati Anma, et al. 2020. Model of the Influence of *Quality Work of Life* through *Organizational Citizenship Behavior* .OCB. on Employee Performance at Stella Maris Hospital, Makassar. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* Vol.12 No.14 .2021.,285-291
- Asharini, et al. .2018. The Impact Of *Quality Work of Life* And Job Satisfaction On Employee Performance Of PT. Madubaru PG-PS Madukismo. *AGRO EKONOMI*, Vol 29, No 1, Juni 2018, Hal.146-159. DOI: <http://doi.org/10.22146/ae.31491>
- Bagas Kristian W dan AgathaFerijani. 2020. The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Performance with OCB as the Intervening Variables .A Case Study on PT. Ulam Tiba Halim Distributor Company. *Journal Of Management and Business Environment* Vol.2 .1. July 2020
- Cascio. Wayne F. 2013. *Managing Human Resources: Productivity. Quality Work of Life. Profits*. New York: Mcgraw and Hill.
- Hariati, Muis, M., Amar, Y. .2021. The Effect of Job Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance through *Organizational Citizenship Behavior*. *HJBS Volume 3 No 4* October 2021, <http://doi.org/10.26487/hjbs.v3i4>
- Haryono, S dan Pamungkas, Y. .2020. Effect of *Quality Work of Life* on Performance: The Role of Satisfaction and Work Discipline. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 176. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
- Hastati, et al. 2019. Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, *Quality Work of Life* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Perilaku Di Hotel Dinasti Kota Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management* 2.1., Desember 2019
- Hidayah, S. dan Harnoto .2018. Role of *Organizational Citizenship Behavior* .OCB., Perception of Justice and Job Satisfaction on Employee Performance. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9 .2. 2018, 170-178. <http://jdm.unnes.ac.id/>
- Hidayah N. dan Hendarsjah, H. .2021. The impact of *Quality Work of Life* .QWL. and work motivation on the *Organizational Citizenship Behavior* .OCB. with job satisfaction as a mediating variables. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*. Vol. 7, No. 3, 2021, pp. 499-506. <https://doi.org/10.29210/020211247>.
- Hermawati. A. dan Nasharuddin Mas. 2016. *Buku Ajar Quality Work of Life Dan Organizational Citizenship Behavior Sebuah Kajian Empiris*. Malang: Badan Penerbitan Universitas Widyagama Malang.
- Ika Ruhana, et al. 2019. The Effect of *Quality Work of Life* .QWL. on Job Satisfaction and Organization *Citizenship Behavior* .OCB. .A Study of Nurse at Numerous Hospitals in Malang, Indonesia. *Journal of Public Administration*

- Studies JPAS Vol. 4, No. 2, pp. 51-58*
- Laras, T dan Jatmiko, B. .2021. The Influence of *Organizational Citizenship Behavior .OCB. And Organizational Culture on The Performance of Education Employees as Mediated by Job Satisfaction .Survey at the Private University of Sleman Regency in Yogyakarta. KINERJA Volume 25, No. 2, 2021 Page. 308-332, DOI : 10.24002/kinerja.v25i2.4814*
- Ivancevich. John M. *et al.* 2014. *Organizational Behavior and Management. 10th Edition.* New York: McGraw-Hill Education
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing. Organisasi.* Jakarta: Graha Ilmu.
- Kreitner, Robert, and Kinicki, Angelo, 2012. *Organizational Behavior*, 3rd Edition, By. Richard D. Irwin Inc. Printed in The United State of America.
- Lestari, E.R, dan Ghaby, N.K.F. .2018. The Influence of *Organizational Citizenship Behavior .OCB. on Employee's Job Satisfaction and Performance.* Industria: *Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri Volume 7 Nomor 2: 116-123 .2018. <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2018.007.02.6>*
- Maharani V. Troena, E.A, dan Noermijati .2018. *Organizational Citizenship Behavior Role in Mediating the Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction on Employee Performance: Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java. International Journal of Business and Management; Vol. 8, No. 17; 2018/ <http://www.ccsenet.org/ijbm>*
- Maryani. Y, Entang, M. dan Tukiran. M. 2021 The Relationship between Work Motivation, Work Discipline and Employee Performance at the Regional Secretariat of Bogor City. *International Journal Of Social And Management Studies (IJOSMAS) Volume: 02 No. 02 <https://www.ijosmas.org>*
- Mayasari, 2022. Klaim Asuransi Kredit Membengkak pada Awal Tahun Ini. <https://keuangan.kontan.co.id/news/klaim-asuransi-kredit-membengkak-pada-awal-tahun-ini?page=1>
- Mohammad A. Al-Mahasneh. 2015 The impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance at Greater Amman Municipality. *European Journal of Business and Management. Vol.7, No.36, 2015. <http://www.iiste.org/>.*
- Mohammad Rabiul Basher Rubel dan Daisy Mui Hung Kee. 2014. *Quality Work of Life* and Employee Performance: Antecedent and Outcome of Job Satisfaction in Partial Least Square .PLS. *World Applied Sciences Journal 31 .4.: 456-467, 2014*
- Mufti Hasan Alfani. 2018. Analisis Pengaruh *Quality Work of Life .Qwl. Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance Volume 1 Nomor 1, Mei 2018*
- Muhammad Ihsan Hidayat dan Eny Ariyanto, 2021, The Effect of *Quality Work of Life* on Worker Performance When Work from Home through Job Satisfaction and Organizational Commitment as Intervening Variables .Case Study at PT Patra Jasa Head Office. *European Journal of Business and*

- Management Research Vol 6 | Issue 6 | November 2021*
- Mutiara Rita Perangin-Angin. 2020. The Effect of *Quality Work of Life* and Work Engagement to Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Mopoly Raya Medan. *International Journal of Research and Review Vol.7; Issue: 2; February 2020*
- N. Thevanes. S. dan Harikaran. 2020. Work-Life Balance and Organizational Performance: The Mediating Role of *Organizational Citizenship Behavior*. *Asian Journal of Social Sciences and Management Studies Vol. 7, No. 4, 280-287, 2020*
- Nadia Farmi, et al. 2020. Pengaruh *Quality Work of Life* Terhadap Kinerja Karyawan PT. POS Indonesia .Persero. KPRK Lhokseumawe Dengan Motivasi Intrinsik Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Indonesia .J-MIND. Vol.5 No.2 Juli–Desember 2020*
- Ni Putu Ratna Sari, et al. 2019. The Influence of *Quality Work of Life* on Employees' Performance with Job Satisfaction and Work Motivation as Intervening Variables in Star-Rated Hotels in Ubud Tourism Area of Bali. *Journal of Tourism and Hospitality Management June 2019, Vol. 7, No. 1, pp. 74-83*
- Putra, Adrianza et al. 2021. The Impact of *Quality Work of Life* on employee performance with job satisfaction and *Organizational Citizenship Behavior* as mediating variables .Case study at LinkAja company. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry .TOJQI. Volume 12, Issue 7 July 2021: 13031 – 13042*
- Rahayu, B, dan Utami, S .2020. The Role of *Organizational Citizenship Behavior* In Mediating The Effect of Employee Satisfaction, Organizational Commitment And Employee Engagement on Employee Performance .Study in Baitul Maal Wa Tamwil East Java. *IOSR Journal of Business and Management .IOSR-JBM. Volume 22, Issue 2. Ser. VI .February. 2020.,*
<http://www.iosrjournals.org/>
- Retno Purwani Setyaningrum dan Muhamad Ekhsan.2021. The Role Of Job Satisfaction In Mediating The Influence Of *Quality Work of Life* On Employee Performance. *Management Research Studies Journal. Volume II, Issue I, April 2021*
- Ridfan Rifadly Abadi, et al. 2020. Effect of Quality of Work-Life and Employee Engagement towards Job Satisfaction and Employee Performances at PT. Indofood CBP Sukses Makmur, Tbk. Makassar Branch. *GSJ: Volume 8, Issue 8, August 2020,*
- Riyono. B, Hartati. S, Fatdina. (2022) *Quality of Work Life (QWL)* from Psychological Perspective and the Development of Its Measurement. *Jurnal Psikologi Volume 49, Number 1, 2022: 87– 103.*
<https://dx.doi.org/>
- Rubel, M.R.B, dan Kee, D.M.H. .2014. *Quality Work of Life* and Employee Performance: Antecedent and Outcome of Job Satisfaction in Partial Least Square .PLS. *World Applied Sciences Journal 31 .4.: 456-467, 2014.* DOI: 10.5829/idosi.wasj.2014.31.04.142