

Pengaruh *Quality Of Work-Life* dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Alfa Retailindo

M. Irfan Maulana Bima^{1*}, Salim Basalamah², Junaidin Zakaria³, Nurpadila⁴
maulanabima@umi.ac.id^{1*}, salim.basalamah@umi.ac.id², junaidin.zakaria@umi.ac.id³,
nurpadila.nurpadila@umi.ac.id⁴

^{1*2,3,4}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh *quality of work-life* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT. Alfa Retailindo di Kota Makassar. Pengambilan data dilakukan dengan metode survei kuesioner yang dilakukan pada 84 orang karyawan PT. Alfa Retailindo. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan Software Statistik SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *quality of work-life* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan (2) *organizational citizenship behavior* juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kedua variabel *quality of work-life* dan *organizational citizenship behavior* dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Alfa Retailindo.

Kata Kunci: *Quality of Work-Life, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Karyawan*

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Sumber daya manusia atau karyawan di sebuah perusahaan memiliki peranan yang sangat vital. Tanpa karyawan fungsi-fungsi perusahaan tidak akan bisa berjalan. Perusahaan atau organisasi didirikan selalu disertai dengan tujuan yang hendak dicapai, dan untuk mencapai tujuan tersebut tentu dibutuhkan sumber daya manusia yang mau bekerja untuk perusahaan. Oleh karena itu perusahaan memiliki tugas untuk menjadikan setiap karyawannya bisa berkinerja sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mencari tahu variabel-variabel yang memiliki hubungan serta dapat meningkatkan kinerja karyawan. Salah satunya adalah variabel kualitas kehidupan kerja atau *quality of work-life* (QWL) karyawan (Leitao, Pereira, dan Goncalves, 2019; Singh dan Maini, 2020; Thakur dan Sharma, 2019; Pratiwi, 2019). Menurut Walton (1974) konsep kualitas kehidupan kerja atau *quality of work life* merupakan seberapa efektifnya perusahaan memberikan respon terhadap kebutuhan-kebutuhan karyawan. Menurut Cascio (2003), kualitas kehidupan kerja merupakan salah satu tujuan penting perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan. Selanjutnya Cascio (2003) mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan tentang kesejahteraan mental dan fisiknya ketika bekerja. Leitao dkk. (2019) mengemukakan bahwa *quality of work-life* dapat menumbuhkan lingkungan kerja yang sehat dan menyenangkan bagi karyawan, sehingga pada akhirnya dapat berdampak pada kinerja karyawan yang lebih baik lagi. Kualitas kehidupan kerja dapat diartikan sebagai sebuah konsep yang bertujuan untuk menciptakan kondisi lingkungan pekerjaan yang layak dan manusiawi dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan para karyawan, serta memperhatikan kesejahteraan mereka.

Berdasarkan konsep *quality of work-life* yang dikembangkan oleh Cascio (2006), terdapat sembilan indikator untuk menilai *quality of work-life* di perusahaan, antara lain: Partisipasi, yaitu adanya kesempatan bagi karyawan untuk berpartisipasi atau terlibat

dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan. Pengembangan diri, yakni kejelasan mengenai pengembangan karir karyawan di masa depan. Sistem imbalan yang inovatif, yakni sistem imbalan yang diberikan memungkinkan karyawan untuk memenuhi berbagai kebutuhan mereka sesuai dengan standar hidup mereka. Lingkungan kerja, artinya tersedianya lingkungan kerja yang kondusif untuk bekerja, serta menjamin keselamatan dan kenyamanan karyawan dalam bekerja. Komunikasi, yakni adanya komunikasi yang lancar dan terbuka. Penyelesaian konflik, yakni adanya kesempatan bagi karyawan untuk berkontribusi dalam mencari solusi atas konflik yang terjadi di perusahaan. Kesehatan kerja, yakni adanya perlindungan kesehatan bagi karyawan. Rasa aman atau jaminan pekerjaan, yakni adanya jaminan mengenai kelangsungan dan masa depan pekerjaan karyawan, seperti status karyawan tetap. Serta Rasa bangga, yakni adanya rasa bangga yang tertanam pada diri karyawan.

Selain *quality of work-life*, penelitian juga dilakukan pada variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) atau perilaku kewargaan organisasional untuk memprediksi kinerja karyawan. *Organizational citizenship behavior* merupakan sebuah perilaku individu yang dilakukan atas dasar sukarela melebihi tugas atau peran pokok individu tersebut di tempat kerja. Perilaku kewargaan organisasi seringkali disebut sebagai sebuah perilaku ekstra dari karyawan di tempat kerja. Perilaku kewargaan organisasi merupakan kesadaran atau inisiatif yang timbul dari dalam diri karyawan untuk melakukan hal-hal seperti menolong orang lain, melakukan tugas ekstra secara sukarela, dan patuh terhadap aturan serta nilai-nilai yang dimiliki perusahaan. Perilaku-perilaku tersebut timbul dikarenakan adanya rasa memiliki yang kuat oleh karyawan sehingga karyawan merasa bahwa mereka adalah bagian dari perusahaan dan akan melakukan yang terbaik untuk kepentingan perusahaan.

Organ (1997) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi *organizational citizenship behavior* karyawan yaitu, *altruism* yakni perilaku menolong yang dilakukan karyawan pada rekan kerjanya yang mengalami kesulitan baik dalam menghadapi permasalahan mengenai pekerjaan maupun masalah pribadi; *conscientiousness* yakni perilaku atau sikap kehati-hatian yang ditunjukkan dengan berusaha melakukan lebih baik dari apa yang diinginkan perusahaan; *sportsmanship* yakni perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam perusahaan tanpa mengajukan keberatan-keberatan; *courtesy* yakni perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah-masalah *interpersonal*. Seseorang yang memiliki *courtesy* adalah orang yang menghargai dan peduli terhadap orang lain; dan *civic Virtue* yakni perilaku yang ditunjukkan dengan turut serta secara penuh (*self involvement*) dan memberi dukungan terhadap setiap fungsi-fungsi perusahaan. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan selalu berperan aktif dalam semua kegiatan yang diadakan perusahaan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Bachrach, 2006; Azmi 2010). Penelitian dari Podsakoff (2000), Suumenda dan Arup (2007), Luthans (2011), dan Kilinc dan Ulusoy (2014), juga membuktikan bahwa *organizational citizenship behavior* karyawan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Setiap perusahaan pastinya mengharapkan kinerja yang tinggi dari para karyawannya, tak terkecuali dengan PT. Alfa Retailindo Makassar. Salah satu indikator yang menjadi ukuran keberhasilan kinerja karyawan di PT. Alfa Retailindo Makassar adalah tercapainya target penjualan yang mampu dilakukan oleh para karyawan.

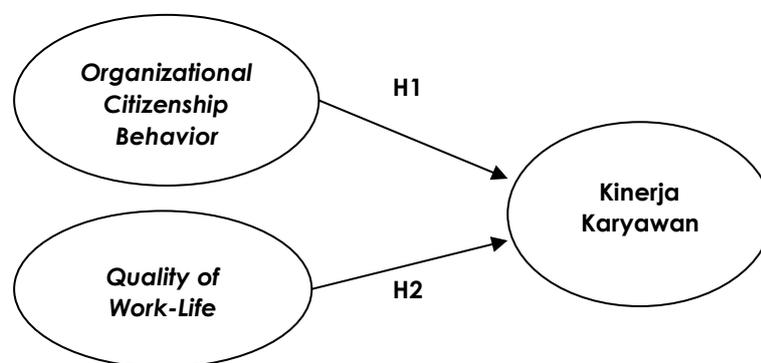
Tabel 1 Penjualan PT. Alfa Retailindo Makassar per kuartal tahun 2020

Periode	% Achieve	% Growth
Kuartal 1	-5,3%	-2,2%
Kuartal 2	-9,4%	3,0%
Kuartal 3	1,6%	0,3%
Kuartal 4	-1,8%	1,7%
Jumlah	-3,6%	0,7%

Sumber Tabel 1: PT. Alfa Retailindo Makassar (2021)

Berdasarkan data penjualan PT. Alfa Retailindo Makassar pada tahun 2020, tercatat bahwa terjadi beberapa kali tidak tercapainya target penjualan per kuartal, serta tidak tercapainya target penjualan tahunan. PT. Alfa Retailindo Makassar mengalami defisit sebesar -5,3% dari anggaran yang dianggarkan pada kuartal pertama tahun 2020. Begitupun dengan kuartal kedua terjadi defisit anggaran yang bahkan jauh lebih besar dari kuartal pertama yakni sebesar -9,4%. Walaupun pada periode tahun 2020 pencapaian target penjualan tidak tercapai, namun growth atau pertumbuhan tahunan penjualan PT. Alfa Retailindo Makassar tetap bertumbuh positif walaupun hanya sebesar 0,7%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi permasalahan terkait kinerja di PT. Alfa Retailindo Makassar, khususnya mengenai kinerja karyawannya, yakni menyangkut pencapaian target penjualan PT. Alfa Retailindo Makassar, karena yang menjadi ukuran keberhasilan kinerja karyawan di PT. Alfa Retailindo Makassar dilihat dari pencapaian target penjualan mereka.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka kerangka konseptual disusun seperti yang tampak pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori dan kerangka pikir yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: (1) *Quality of work-life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Alfa Retailindo. (2) *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Alfa Retailindo.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda menggunakan *software* statistik SPSS. Pengambilan data dilakukan dengan metode survei kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Alfa Retailindo Makassar yang berjumlah sebanyak 84 orang. Penelitian ini menggunakan metode sensus yaitu dengan mengambil seluruh populasi karyawan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

a. Analisis Deskriptif Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Alfa Retailindo Makassar dengan menggunakan kuisisioner sebagai metode dalam mengumpulkan data, sebelum responden mengisi kuisisioner, terlebih dahulu responden mengisi data diri yang dimana data tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase	Kinerja (Mean)
Laki-Laki	47	55,95%	3,55

Perempuan	37	44,05%	3,57
Total	84	100%	3,56
Usia	Jumlah responden	Persentase	Kinerja (Mean)
21-25 tahun	72	85,71%	3,53
26-30 Tahun	10	11,90%	3,73
> 30 tahun	2	2,38%	3,67
Total	84	100%	3,56
Lama Bekerja	Jumlah responden	Persentase	Kinerja (Mean)
< 1 tahun	4	4,76%	3,50
1-2 tahun	50	59,52%	3,51
3-4 tahun	26	30,95%	3,72
> 5 tahun	4	4,76%	3,25
Total	84	100%	3,56
Tingkat Pendidikan	Jumlah responden	Persentase	Kinerja (Mean)
SMA / Sederajat	83	98,81%	3,56
D3	1	1,19%	3,50
Total	84	100%	3,56

Sumber Tabel 2 Data Diolah, Peneliti (2022)

Berdasarkan data di atas bahwa pegawai PT. Alfa Retailindo Makassar dominan adalah laki-laki ,yakni sebanyak 47 orang atau sebanyak 55,95% sedangkan perempuan berjumlah 37 orang atau sebanyak 44,05%. Tabel di atas, responden yang berusia 21-25 tahun merupakan yang paling banyak, yakni sebanyak 72 orang atau 85,71% dari total responden, selanjutnya responden berusia 26-30 tahun sebanyak 10 orang atau 11,90% dari total responden, dan responden yang berusia diatas 30 tahun sebanyak 2 orang atau 2,38% dari total responden. Tabel di atas, pengelompokan responden berdasarkan lama bekerja, responden yang paling banyak adalah karyawan yang bekerja 1-2 tahun yakni sebanyak 50 orang atau 59,52% dari total responden, selanjutnya karyawan yang telah bekerja selama 3-4 tahun sebanyak 26 orang atau 30,95%, kemudian lebih dari 5 tahun sebanyak 4 orang atau 4,76%, dan kurang dari 1 tahun sebanyak 4 orang atau 4,76%. Berdasarkan tabel di atas, responden yang paling banyak adalah karyawan dengan tingkat pendidikan terakhir SMA yakni sebanyak 83 orang atau 98,81% dari total responden, selanjutnya karyawan yang tingkat pendidikan D3 sebanyak 1 orang atau 1,19% dari total responden. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kinerja karyawan lulusan D3 maupun karyawan lulusan SMA. Hal ini disebabkan karena karyawan lulusan SMA dan D3 kurang lebih tidak berbeda jauh, baik dari segi pola pikir, wawasan, dan pengetahuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa baik lulusan SMA maupun D3 sama-sama harus mampu beradaptasi dan mempelajari segala hal yang berkaitan dengan perusahaan khususnya apa yang menjadi tujuan perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja mereka.

b. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan table 3, nilai koefisien determinasi yang dinyatakan dengan R Square adalah sebesar 0,567 atau sebesar 56,7% yang berarti bahwa variabel bahwa variabel Kinerja 56,7% dipengaruhi oleh Variabel *Quality of Work Life* dan *Organizational Citizenship Behavior* selebihnya yakni 43,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dapat disimpulkan nilai R

Square menunjukkan pengaruh yang kuat oleh variabel bebas terhadap variabel terikat, sementara nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,753 atau 75,3% hal ini menunjukkan seberapa besar hubungan variabel bebas dengan variabel terikat, tingkat nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah tinggi.

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	
	.753 ^a	.567	.557	1.938	.567	53.138	

Sumber Tabel 3: Data diolah, Peneliti (2022)

c. Uji Hipotesis

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa adalah sebesar 53,138 atau lebih besar dari nilai f-tabel yakni 53,138 , serta nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,005 hal ini menunjukkan bahwa variabel *Quality of Work Life* dan *Organizational Citizenship Behavior* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Tabel 4 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	399.259	2	199.629	53.138	.000 ^b
	Residual	304.301	81	3.757		
	Total	703.560	83			

Sumber Tabel 4: Data diolah, Peneliti (2022)

Sedangkan, pada uji parsial (Uji t) diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 5 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.479	1.779		1.956	.054
	Total_X1	.371	.057	.528	6.462	.000
	Total_X2	.312	.073	.352	4.306	.000

Sumber Tabel 5: Data diolah, Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil pada uji parsial ditemukan hasil yang dapat memberikan model taksiran sebagai berikut:

$$Y = 3.479 + 0.371X_1 + 0.312X_2$$

Pembahasan

Persamaan diatas memberikan makna sebagai berikut : (1) Nilai konstanta yakni 3.479 memiliki arti bahwa apabila nilai dari variabel bebas yakni *Quality of Work Life* dan *Organizational Citizenship Behavior* sama dengan 0 maka nilai kinerja adalah 3.479; (2) Berdasarkan persamaan diatas dapat dilihat bahwa variabel *Quality of Work Life* memiliki nilai koefisien regresi yaitu sebesar 0.371 bernilai positif, ini berarti bahwa variabel *Quality of Work Life* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, dengan demikian pernyataan yang bisa didapatkan dari nilai koefisien regresi ini adalah bahwa setiap peningkatan 1 satuan yang terjadi pada motivasi kerja maka diikuti dengan kenaikan kinerja (Y) sebesar 0.371, dengan melihat hasil ini dapat dinyatakan bahwa dengan meningkatnya *Quality of Work Life* maka dengan demikian kinerja akan ikut meningkat, motivasi kerja juga memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 nilai ini lebih kecil dari 0.05 yang artinya bahwa variabel *Quality of Work Life* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian maka

hipotesis yang menyatakan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Retailindo; (3) Berdasarkan hasil uji Parsial diatas dapat dilihat bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* memiliki nilai koefisien regresi yaitu sebesar 0.312 bernilai positif, ini berarti bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, dengan demikian pernyataan yang bisa didapatkan dari nilai koefisien regresi ini adalah bahwa setiap peningkatan 1 satuan yang terjadi pada motivasi kerja maka diikuti dengan kenaikan kinerja (Y) sebesar 0.312, dengan melihat hasil ini dapat dinyatakan bahwa dengan meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* maka dengan demikian kinerja akan ikut meningkat, *Organizational Citizenship Behavior* juga memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 nilai ini lebih kecil dari 0.05 yang artinya bahwa variabel *Quality of Work Life* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian maka hipotesis yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Retailindo.

Simpulan

Quality of Work Life secara positif dan signifikan kinerja pegawai, yang artinya bahwa pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja pegawai dapat dibuktikan secara nyata, arah positif juga memberikan gambaran bahwa dengan meningkatnya *Quality of Work Life* maka diikuti dengan peningkatan kinerja pegawai. *Organizational Citizenship Behavior* secara positif dan signifikan kinerja pegawai, yang artinya bahwa pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pegawai dapat dibuktikan secara nyata, arah positif juga memberikan gambaran bahwa dengan meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* maka diikuti dengan peningkatan kinerja pegawai.

Referensi

- Azmi, A. (2010). *The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and High Performance Organization*. Case Study at Padiberas Nasional Berhad, Universiti Utara Malaysia.
- Bachrach, D.G., Powell, B.C. and Bendoly, E. (2006). *Organizational citizenship behavior and performance evaluations: exploring the impact of task interdependence*, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91 No. 1, pp. 193-201.
- Cascio, W. F. (2003). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits 6th ed.* Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Cascio, W. F. (2006). *Managing Human Resources. Productivity, Quality of Wok Life, Profits.* Colorado: Mc Graw-Hill.
- Kilinc, E. dan Ulusoy, H. (2014). *Investigation of OCB, organizational silence, and employee performance at physicians and nurses, and the relationship among them.* *Business Management Dynamics*, Vol. 74, pp. 376-382.
- Leitão J., Pereira D., dan Gonçalves A. (2019). *Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity.* *Int J Environ Res Public Health*. 16(20): 3803. doi: 10.3390/ijerph16203803.
- Luthans, F. (2011). *International Management Culture Strategy and Behavior.* McGraw Hill Book, New York, NY.
- Organ, D. W. 1997. *Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time.* *Human Performance*, 10: 85-97.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. dan Bachrach, D.G. (2000). *Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research.* *Journal of Management*, Vol. 26 No. 3, pp. 513-563.
- Pratiwi, I. (2019). *The Quality Of Work Life (QWL) as A Determining Factor for Employee Performance of LPP TVRI South Sulawesi Through Organizational Citizenshipbehavior*

- Variables (OCB)*. International Journal of Innovative Science and Research Technology Vol. 4 Issue. 11.
- Singh, A. (2022). *The mediating role of employee commitment between quality of work-life and job performance of the faculty*. Industrial and Commercial Training, Vol. 54 No. 2, pp. 250-266. <https://doi.org/10.1108/ICT-08-2020-0098>
- Suumenda, B. dan Arup, V. (2007). *Psychological climate and individual performance in India: test of a mediated model employee relations*. Vol. 29 No. 6, pp. 664-676.
- Thakur dan Sharma (2019). *A Study of Impact of Quality of Work Life on Work Performance*. Management and Labour Studies 44(3):326-344. DOI:10.1177/0258042X19851912
- Walton, Richard E. (1974), *Improving the quality of work life*. Harvard Business Review 52(3).