

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Kehidupan Kerja

Kualitas kehidupan kerja merupakan konsep yang menjanjikan dalam membantu para manajer untuk merekrut individu-individu berbakat dan mengamankan keterlibatan mereka. Menurut Hackman dan Oldham (1976) menggambarkan sebagai kebutuhan pertumbuhan psikologis yang relevan dengan pertimbangan kualitas kehidupan kerja. Beberapa kebutuhan tersebut telah diidentifikasi: keragaman keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Mereka menyarankan bahwa kebutuhan seperti itu harus diperhatikan jika karyawan ingin mengalami kualitas kehidupan kerja yang tinggi.

Berbeda pendapat dengan Cahill & S.C. Hnall (1995) Kualitas kehidupan kerja adalah proses perubahan organisasi secara menyeluruh, yang meliputi kesehatan karyawan dan kepuasan kerja. Dalam konsep kualitas kehidupan kerja ini mereka mengharapkan peningkatan otonomi karyawan, peningkatan kondisi fisik, penggunaan teknologi yang sehat, keamanan kerja, dan pengembangan karir. Tujuan kualitas kehidupan kerja adalah untuk mengembangkan pekerjaan dan kondisi kerja yang baik bagi karyawan dan organisasi (Sharma, 2003). Selanjutnya menurut Shrikrishna Bal (2020) Kualitas kehidupan kerja adalah konstruk multidimensi yang biasanya merujuk pada kepuasan keseluruhan dengan kehidupan kerja dan dengan keseimbangan kehidupan kerja, rasa memiliki dalam kelompok

kerja, rasa menjadi diri sendiri, dan rasa berharga dan terhormat. Oleh karena itu, program kualitas kehidupan kerja biasanya berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, desain dan persyaratannya, lingkungan kerja, proses pengambilan keputusan dan perilaku penyelia serta kondisi kerja. Kualitas kehidupan kerja menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dengan komunikasi terbuka yang menghargai dan mendorong rekan kerja sekaligus memperlakukan mereka dengan bermartabat dan hormat.

2.1.1.1 Definisi Kualitas Kehidupan Kerja

Menurut Cascio (2016) mendefinisikan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan suatu persepsi pekerja terhadap fisik dan kesejahteraan mental mereka di tempat kerja.

Definisi lain menurut Hashempour et. al., (2018) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah serangkaian hasil bagi karyawan seperti kepuasan kerja, peluang pertumbuhan, masalah psikologis, keamanan kerja, rendahnya tingkat kecelakaan, dan hubungan manusia antara pemberi kerja dan karyawan.

Kualitas kehidupan kerja adalah pemenuhan kebutuhan fisiologis, psikologis, sosial dan ekonomi karyawan yang bertujuan untuk memperbaiki kondisi kerja dan melindungi kesehatan fisik dan mental karyawan (Huseyin, 2018).

Selanjutnya definisi kualitas kehidupan kerja menurut Mawu et. al (2018) merupakan sebuah proses yang merespons pada kebutuhan pegawai dengan mengembangkan suatu mekanisme yang memberikan kesempatan secara penuh

pada pegawai dalam pengambilan keputusan dan merencanakan kehidupan kerja mereka.

Ngalimun et. al (2022) Quality of Work Life atau Kualitas Kehidupan Kerja diartikan sebagai usaha yang sistematis dari organisasi untuk memberikan kesempatan yang bagus bagi karyawan untuk mempengaruhi pekerjaan mereka dan kesempatan untuk berkontribusi terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian penulis menyimpulkan, kualitas kehidupan kerja dapat dinyatakan sebagai suatu upaya yang organisasi berikan untuk memenuhi kebutuhan karyawan merencanakan kehidupan kerja yang akan memberikan kepuasan kerja, peluang pertumbuhan, mengurangi masalah psikologis, keamanan kerja, rendahnya tingkat kecelakaan, dan hubungan manusia antara pemberi kerja dan karyawan.

Tabel 2. 1
Definisi Kualitas Kehidupan Kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kualitas Kehidupan Kerja
1.	2016	Cascio	Suatu persepsi pekerja terhadap fisik dan kesejahteraan mental mereka di tempat kerja.
2.	2018	Hashempour et. al.	Serangkaian hasil bagi karyawan seperti kepuasan kerja, peluang pertumbuhan, masalah psikologis, keamanan kerja, rendahnya tingkat kecelakaan, dan hubungan manusia antara pemberi kerja dan karyawan.
3.	2018	Huseyin	Pemenuhan kebutuhan fisiologis, psikologis, sosial dan ekonomi karyawan yang bertujuan untuk memperbaiki kondisi kerja dan melindungi kesehatan fisik dan mental karyawan.
4.	2018	Mawu et. al	Sebuah proses yang merespons pada kebutuhan pegawai dengan mengembangkan suatu mekanisme yang memberikan kesempatan secara penuh pada pegawai dalam pengambilan keputusan dan merencanakan kehidupan kerja mereka.
5.	2022	Ngalimun et. al	Usaha yang sistematis dari organisasi untuk memberikan kesempatan yang bagus bagi karyawan untuk mempengaruhi pekerjaan mereka dan kesempatan untuk berkontribusi terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Sumber: Diolah penulis, 2023

Dari beberapa definisi pendapat ahli yang telah di jelaskan pada tabel 2.1, definisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah definisi dari Mawu et. al (2018) yang menyatakan Kualitas Kehidupan Kerja adalah sebuah proses yang merespons pada kebutuhan pegawai dengan mengembangkan suatu mekanisme yang memberikan kesempatan secara penuh pada pegawai dalam pengambilan keputusan dan merencanakan kehidupan kerja mereka.

2.1.1.2 Faktor Kualitas Kehidupan Kerja

Werther & Davis dalam Soetjipto (2017) menjelaskan kualitas kehidupan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain kompensasi, desain kerja, kondisi kerja dan partisipasi yang dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Kompensasi

Kompensasi adalah setiap imbalan yang diterima oleh pegawai sebagai tenaga kerja. Kompensasi finansial secara langsung terdiri dari pembayaran yang diterima dalam bentuk upah, gaji, bonus dan komisi. Kebijakan tentang kompensasi merupakan satu hal penting karena merupakan pendorong utama seseorang bersedia menjadi pegawai dari suatu perusahaan tertentu.

2. Desain Pekerjaan

Pekerjaan dapat didesain untuk membantu karyawan melakukan pekerjaan dengan senang dan peduli dengan apa yang mereka lakukan, lebih lanjut dikatakan bahwa *Job Characteristics Model (JCM)* menunjukkan bagaimana suatu pekerjaan dapat didesain untuk membantu karyawan lebih berharga dan mempunyai arti dalam melakukan pekerjaan. JCM adalah

suatu pendekatan mengenai pemer kaya pekerjaan yang mempunyai spesifikasi tertentu yaitu *skill variety, task identity, task significance, autonomic, feedback*.

3. Kondisi kerja

Kondisi kerja merupakan kondisi dalam perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja yang meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, suara bising yang dapat dikendalikan, penggunaan warna, ruang gerak yang diperlukan dan kemana kerja pegawai. Jika rasa aman, frustrasi, dan agresi dari pekerja dapat dihilangkan, karyawan akan lebih menyukai pekerjaannya, dengan kata lain karyawan akan mempunyai kualitas kehidupan kerja yang lebih baik.

4. Partisipasi pegawai

Partisipasi adalah keterlibatan secara mental dan emosional dari seseorang dalam situasi kelompok yang membuat karyawan merasa dibutuhkan dan diperlukan oleh perusahaan, untuk memberikan kontribusi terhadap tujuan perusahaan dan berbagai tanggung jawab terhadap pencapaian tujuan itu.

2.1.1.3 Indikator Kualitas Kehidupan Kerja

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli mengenai indikator kualitas kehidupan kerja, berikut penulis uraikan pada tabel 2.2.

Tabel 2. 2
Indikator Kualitas Kehidupan Kerja

Cascio (2016)	Hashempour et. al (2018)	Huseyin (2018)	Mawu et. al (2018)	Ngalimun et. al (2022)
Keterlibatan karyawan	Gaji yang adil dan memadai	Keamanan kerja	Kompensasi yang tepat dan adil	Lingkaran kualitas
Kompensasi yang seimbangan	Lingkungan kerja yang aman dan higienis	Upah yang adil dan memadai	Lingkungan kerja yang aman dan sehat	Variasi <i>team building</i>
Rasa bangga terhadap instansi	Kesempatan yang sama untuk pertumbuhan	Sistem penghargaan	Kesempatan menggunakan dan mengembangkan kemampuan pekerja	System sosioteknikal
Rasa aman terhadap pekerjaan	Keamanan yang berkelanjutan,	Peluang pendidikan dan kemajuan	Interaksi sosial ditempat kerja	<i>Job enrichment</i>
Keselamatan lingkungan kerja	Legalitas organisasi	Partisipasi dalam pengambilan keputusan	Hak-hak pegawai dalam kantor.	<i>Job enlargement</i>
Kesejahteraan	Afiliasi sosial dalam kehidupan kerja,	Keseimbangan kehidupan pekerjaan rumahan		Kelompok kerja mandiri
Pengembangan karir	Ruang hidup secara keseluruhan,	Stres		
Penyelesaian masalah	Kesatuan sosial	Kesejahteraan umum		
Komunikasi	Pengembangan Kemampuan Manusia	Hubungan antar manusia		

Sumber: Diolah penulis, 2023

Dari indikator-indikator menurut beberapa pendapat ahli yang telah diuraikan pada tabel 2.2, maka penulis menggunakan indikator menurut Mawu et. al (2018) yang relevan dengan permasalahan yang muncul di PT. BPR Artha Karya Usaha.

Menurut Mawu et. al (2018) Kualitas Kehidupan Kerja dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Kompensasi yang tepat dan adil

Penghargaan dari energi karyawan yang di manifestasikan sebagai hasil produksi, atau suatu jasa yang dianggap sama untuk itu, yang berwujud uang, dengan suatu jaminan yang pasti dalam tiap-tiap minggu atau bulan. Berkaitan pula dengan kesesuaian antara gaji dengan standar sosial yang berkecukupan atau standar subyektif dari penerima.

2. Lingkungan kerja yang aman dan sehat

Lingkungan kerja yang aman dan sehat juga meliputi lingkungan kerja yang bebas dari kebisingan, bebas dari gangguan pandangan seperti pencahayaan di lingkungan kerja yang baik, dan bebas polusi.

3. Kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kemampuan pekerja

Sejauh mana pekerjaan yang digeluti oleh karyawan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menggunakan dan mengembangkan segala kemampuan dan keterampilan yang dia miliki dan apakah pekerjaan tersebut memberikan tantangan bagi dirinya untuk terlibat seutuhnya. Kesempatan untuk tumbuh dan berkembang juga meliputi kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan melanjutkan pendidikan sebagai upaya untuk mengikuti pelatihan dan melanjutkan pendidikan sebagai upaya untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan pekerjaan.

4. Interaksi sosial ditempat kerja

Sejauh mana lingkungan pekerjaan dan rekan kerja dapat menerima kehadiran individu dan sejauh mana lingkungan kerja lepas dari prasangka yang destruktif. Apakah karyawan mencapai identitas personal dan kepercayaan diri dikarenakan keadaan di tempat kerja yang bebas dari

prasangka, *egalitarianism* (penganut paham persamaan), mobilitas ke arah atas, kelompok utama yang suportif, rasa kebersamaan antara grup, dan juga perasaan terbuka antar karyawan

5. Hak-hak pegawai dalam kantor.

Sejauhmana organisasi dapat memenuhi hak-hak yang semestinya dimiliki karyawan dan sejauhmana organisasi memberikan kebebasan terhadap keleluasan pribadi (*privacy*). Mungkin terdapat banyak variasi untuk memperluas pengertian ini, termasuk juga budaya organisasi yang menghargai keleluasan pribadi, mentoleransi perbedaan dan adanya kesempatan untuk mengungkapkan pendapat, dan juga adanya kesetaraan dalam pendistribusian *reward* dari organisasi.

2.1.2 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan suatu kekuatan dalam mengidentifikasi individu dengan tujuan organisasi. Komitmen pertama kali dilakukan oleh Etzioni (1961) yang menurutnya kekuatan atau otoritas yang dimiliki organisasi atas individu mereka berakar pada sifat keterlibatan karyawan dalam organisasi. Dia menggambarkan keterlibatan atau komitmen ini sebagai keterlibatan moral, keterlibatan kalkulatif dan keterlibatan alienatif. Pendapat Stevens et. al (1978) telah menyarankan bahwa perbedaan konsepsi komitmen organisasi dapat dimasukkan ke dalam dua kategori yaitu pendekatan perubahan dan pendekatan psikologis. Pendekatan perubahan memandang komitmen sebagai hasil dari transaksi bujukan/kontribusi antara organisasi dan anggota. Pendekatan fisiologis menggambarkan komitmen sebagai orientasi yang lebih aktif dan positif terhadap

organisasi. Di sini orang tersebut dengan rela berkomitmen pada tujuan organisasi dan sulit bagi orang tersebut untuk meninggalkan organisasi. Selanjutnya menurut Allen dan Meyer (1991) konsep komitmen organisasi sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikkan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak. Konsep komitmen organisasi pada dasarnya keterikatan secara psikologis bagi karyawan terhadap organisasi.

2.1.2.1 Definisi Komitmen Organisasi

Menurut Allen dan Meyer (2016:117) komitmen organisasi adalah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasinya mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Komitmen organisasi merupakan perilaku yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi (Shaleh, 2018:50)

Pendapat lain Busro (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut.

Selanjutnya pendapat Napitupulu (2019) menyatakan bahwa Komitmen organisasi merupakan keterikatan individu terhadap organisasi yang dimasukinya.

Pratiwi et. al (2023) Komitmen organisasi adalah derajat dimana karyawan terlibat dalam organisasinya dan berkeinginan tetap menjadi anggotanya, dimana

didalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan karyawan untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja.

Dengan demikian penulis menyimpulkan, komitmen organisasi dapat dinyatakan sebagai suatu sikap anggota organisasi berupa kesetiaan dan kesediaan karyawan anggota yang ingin terlibat dan berkeinginan tetap menjadi anggota dengan mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan bagi organisasi.

Tabel 2. 3
Definisi Komitmen Organisasi

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komitmen Organisasi
1.	2016	Allen & Meyer	Sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasinya mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.
2.	2018	Busro	Tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut.
3.	2018	Shaleh	Perilaku yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi.
4.	2019	Napitupulu	Keterikatan individu terhadap organisasi yang dimasukinya.
5.	2023	Pratiwi et. al	Derajat dimana karyawan terlibat dalam organisasinya dan berkeinginan tetap menjadi anggotanya, dimana didalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan karyawan untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja.

Sumber: Diolah penulis, 2023

Dari beberapa defisini pendapat ahli yang telah di jelaskan pada tabel 2.3, definisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah definisi dari Busro (2018) yang menyatakan bahwa Komitmen Organisasi merupakan tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut.

2.1.2.2 Faktor Komitmen Organisasi

Steers dan Porter dalam Lubis & Zulkarnain (2018) membedakan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap perusahaan menjadi tiga kategori, yaitu:

1. Faktor personal yang meliputi ekspektasi terhadap pekerjaan, kontrak psikologis, faktor pilihan pekerjaan, keinginan berprestasi dan karakteristik personal. Keseluruhan faktor ini akan membentuk komitmen awal.
2. Faktor organisasi, meliputi:
 - a. Karakteristik pekerjaan misalnya ruang lingkup pekerjaan, tantangan, kesulitan, status peran, tingkat pekerjaan, konflik dan kebingungan peran, tingkat otonomi dan jam kerja.
 - b. Karakteristik struktur yang meliputi supervisi, dan konsistensi tujuan organisasi.
 - c. Variabel karakteristik dan faktor struktural yang meliputi keterlibatan secara sosial, *personal importance* dan formalisasi. Semua faktor itu akan membentuk atau memunculkan tanggung jawab.
3. Faktor non organisasi, yang meliputi adanya ketersediaan alternatif pekerjaan lainnya. Faktor yang bukan berasal dari dalam organisasi, misalnya ada tidaknya alternatif pekerjaan lain. Jika ada dan lebih baik, tentu pegawai akan meninggalkannya.

2.1.2.3 Indikator Komitmen Organisasi

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli mengenai indikator komitmen organisasi, indikator berikut penulis uraikan dalam bentuk tabel diantaranya:

Tabel 2. 4
Indikator Komitmen Organisasi

Allen & Meyer (2016)	Shaleh (2018)	Busro (2018)	Napitupulu (2019)	Pratiwi et. al (2023)
Komitmen Afektif	Adanya kemauan karyawan	Komitmen Afektif	Loyalitas seseorang terhadap organisasi	Kemauan karyawan
Komitmen Berkelanjutan	Adanya kesetiaan karyawan	Komitmen Kontinu	Kemauan untuk mempergunakan usaha atas nama	Kesetiaan karyawan
Komitmen Normatif	Adanya kebanggaan karyawan	Komitmen Normatif	Kesesuaian antara tujuan seseorang dengan tujuan organisasi	Kebanggaan karyawan pada organisasi

Sumber: Diolah penulis, 2023

Dari indikator-indikator menurut beberapa pendapat ahli yang telah di uraikan pada tabel 2.4, maka penulis menggunakan indikator menurut Busro (2018) yang relevan dengan permasalahan yang muncul di PT. BPR Artha Karya Usaha.

Indikator Komitmen Organisasi dalam Busro (2018:86) menyatakan bahwa yaitu:

1. Indikator Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Affective commitment, yakni berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi atau keterikatan emosional karyawan. Identifikasi dan keterlibatan dalam organisasi terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional atau merasa mempunyai nilai sama dengan organisasi. Adapun sikap yang komitmen afektif meliputi:

- a. Kepercayaan yang kuat dan menerima nilai dan tujuan organisasi
- b. Loyalitas terhadap organisasi
- c. Kerelaan menggunakan upaya demi kepentingan organisasi.

2. Indikator Komitmen Kontinu (*Continue Commitment*)

Continuance commitment, yakni suatu kesadaran akan biaya-biaya yang harus dikeluarkan atau ditanggung (kerugian baik finansial maupun kerugian lain) berhubungan dengan keluarnya pegawai dari organisasi. Adapun sikap yang komitmen kontinu meliputi:

- a. Memperhitungkan keuntungan untuk tetap bekerja dalam organisasi
- b. Memperhitungkan kerugian jika meninggalkan organisasi

3. Indikator Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Normative commitment, yakni suatu perasaan wajib dari pegawai untuk tetap tinggal dalam suatu organisasi karena adanya perasaan utang budi pada organisasi. Adapun sikap yang komitmen normatif meliputi:

- a. Kemauan bekerja
- b. Tanggung jawab memajukan organisasi.

2.1.3 Perilaku Organisasi Kewargaan

Menurut Bateman dan Organ (1983:588) mengusulkan istilah perilaku organisasi kewargaan untuk menunjuk perilaku yang termasuk salah satu isyarat (sering diterima begitu saja) yang melumasi mesin sosial organisasi tetapi tidak secara langsung melekat pada gagasan biasa tentang kinerja tugas. Dalam buku klasiknya *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Organ (1988) mendefinisikan perilaku organisasi kewargaan sebagai "perilaku

individual yang diskresioner, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara keseluruhan mempromosikan berfungsinya organisasi secara efektif. Definisi ini menekankan bahwa perilaku harus bersifat sukarela, bukan peran yang ditentukan atau bagian dari tugas pekerjaan formal.

Kemudian Graham (1991) menyarankan bahwa perilaku organisasi kewargaan dapat dikonseptualisasikan sebagai konsep global yang mencakup semua perilaku positif organisasi yang relevan dari masing-masing anggota organisasi. Jadi, konseptualisasi yang lebih luas dari kewargaan organisasi mencakup perilaku kinerja pekerjaan tradisional dalam peran, perilaku ekstra-peran fungsional organisasi, dan perilaku politik, seperti partisipasi organisasi penuh dan bertanggung jawab. Perilaku organisasi kewargaan karyawan dijelaskan dalam berbagai istilah seperti perilaku prososial, altruisme, perilaku diskresioner, gerak tubuh, konsekuensi organisasi yang positif, efektivitas organisasi, dan sebagainya, semuanya dianggap "diinginkan" dalam literatur perilaku organisasi.

2.1.3.1 Definisi Perilaku Organisasi Kewargaan

Menurut Priansa (2017) Perilaku Organisasi Kewargaan merupakan suatu sikap yang timbul dari diri sendiri yang ingin melakukan diluar tugas wajibnya, dan tidak menginginkan imbalan atau berharap pada sistem pemberian penghargaan.

Perilaku Organisasi Kewargaan merupakan perilaku individu yang tidak tertuang dalam diskripsi pekerjaan yang memiliki sifat positif untuk mencapai tujuan perusahaan (Surasni, 2018).

Harahap et. al (2022) juga mengungkapkan bahwa Perilaku Organisasi Kewargaan merupakan perilaku di luar tugas pokok seorang karyawan dan tidak

menjadi kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun tetap mendukung fungsi organisasi secara efektif.

Selanjutnya pendapat Amsyakho & Pujiyanto (2023) Perilaku Organisasi Kewargaan merupakan suatu komponen organisasi yang memiliki keunggulan lebih dan berharga bagi organisasi, serta memiliki dampak yang positif bagi kinerja SDM itu sendiri, kelompok maupun organisasi jika hal tersebut digunakan sebagaimana mestinya.

Nahrisah & Novita (2023) juga menyatakan Perilaku Organisasi Kewargaan merupakan suatu perilaku karyawan yang bekerja diluar dari tugas pokoknya dalam bekerja, memiliki sikap tolong menolong serta fokus terhadap tujuan organisasi serta tidak mengharapkan adanya suatu imbalan, baik secara langsung ataupun tidak langsung dari organisasinya.

Dengan demikian penulis menyimpulkan, perilaku organisasi kewargaan dinyatakan sebagai suatu sikap yang timbul dari diri sendiri yang ingin melakukan diluar tugas wajibnya yang tidak tertuang dalam deskripsi pekerjaan dan fokus terhadap tujuan organisasi serta tidak mengharapkan adanya suatu imbalan, baik secara langsung ataupun tidak langsung dari organisasinya untuk mendukung fungsi organisasi secara efektif yang memiliki dampak yang positif bagi kinerja SDM itu sendiri, kelompok maupun organisasi jika hal tersebut digunakan sebagaimana mestinya.

Tabel 2. 5
Definisi Perilaku Organisasi Kewargaan

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Perilaku Organisasi Kewargaan
1.	2017	Priansa	Suatu sikap yang timbul dari diri sendiri yang ingin melakukan diluar tugas wajibnya, dan tidak menginginkan imbalan atau berharap pada sistem pemberian penghargaan.
2.	2018	Surasni	Perilaku individu yang tidak tertuang dalam diskripsi pekerjaan yang memiliki sifat positif untuk mencapai tujuan perusahaan.
3.	2022	Organ dalam Harahap et. al	Perilaku seseorang yang dikerjakan secara ikhlas yang tidak ada kaitannya langsung atau jelas terhadap sistem imbalan (<i>reward</i>) dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi.
4.	2023	Amsyakho & Pujianto	Suatu komponen organisasi yang memiliki keunggulan lebih dan berharga bagi organisasi, serta memiliki dampak yang positif bagi kinerja SDM itu sendiri, kelompok maupun organisasi jika hal tersebut digunakan sebagaimana mestinya.
5.	2023	Nahrisah & Novita	Suatu perilaku karyawan yang bekerja diluar dari tugas pokoknya dalam bekerja, memiliki sikap tolong menolong serta fokus terhadap tujuan organisasi serta tidak mengharapkan adanya suatu imbalan, baik secara langsung ataupun tidak langsung dari organisasinya.

Sumber: Diolah penulis, 2023

Dari beberapa defisini pendapat ahli yang telah di jelaskan pada tabel 2.3, definisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah definisi dari Organ dalam Harahap et. al (2022) yang menyatakan Perilaku Organisasi Kewargaan merupakan perilaku seseorang yang dikerjakan secara ikhlas yang tidak ada kaitannya langsung atau jelas terhadap sistem imbalan (*reward*) dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi.

2.1.3.2 Faktor Perilaku Organisasi Kewargaan

Organ dan Podsakoff et. al dalam Gasgari et.al (2021) mengategorikan sejumlah faktor yang mempengaruhi Perilaku Organisasi Kewargaan pada karyawan seperti:

1. Perbedaan individu

Individu membawa karakter dan kepribadian yang berbeda ketika bergabung menjadi bagian organisasi. Perbedaan ini mencakup sejumlah hal seperti kepribadian, kemampuan, pengalaman, pelatihan, pengetahuan, kebutuhan ekonomi, kematangan, motif dan nilai yang dianut.

2. Sikap terhadap pekerjaan.

Faktor ini berkenaan dengan emosi dan kognisi pegawai yang tumbuh akibat persepsi terhadap lingkungan kerja sehingga memunculkan perilaku seperti komitmen, kepuasan kerja, dan loyalitas kerja.

3. Faktor-faktor kontekstual.

Faktor ini berasal dari pekerjaan, rekan kerja, tim kerja, lingkungan organisasi, kepemimpinan organisasi, budaya organisasi, peran sosial, serta karakteristik tugas yang diterima karyawan.

2.1.3.3 Indikator Perilaku Organisasi Kewargaan

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli mengenai indikator perilaku organisasi kewargaan, indikator berikut penulis uraikan dalam bentuk tabel diantaranya:

Tabel 2. 6
Indikator Perilaku Organisasi Kewargaan

Priansa (2017)	Surasni (2018)	Organ dalam Harahap et. al (2022)	Amsyakho & Pujianto (2023)	Nahrisah & Novita (2023)
Perilaku Membantu dengan Sukarela	Perilaku menolong	Altruisme	<i>Altruism</i>	Perilaku membantu
Perilaku Partisipasi dalam Organisasi	Rasa hormat	Kesadaran	<i>Conscientiousness</i>	Kepatuhan terhadap organisasi

Perilaku Melebihi Standar	Sportivitas	Kebijakan Sipil	<i>Sportmanship</i>	Sportsmanship
Perilaku Sopan	Kesungguhan dalam bekerja	Sopan Santun	<i>Courtesy</i>	Loyalitas terhadap organisasi
Perilaku Sikap Sportif	Tanggungjawab sebagai bagian dari perusahaan	Sportivitas	<i>Civic Virtue</i>	Inisiatif individual
				Kualitas sosial
				Perkembangan diri

Sumber: Diolah penulis, 2023

Dari indikator-indikator menurut beberapa pendapat ahli yang telah diuraikan pada tabel 2.6, maka penulis menggunakan indikator menurut Organ dalam Harahap et. al (2022) yang relevan dengan permasalahan yang muncul di PT. BPR Artha Karya Usaha.

Menurut Organ dalam Harahap et. al (2022) indikator dari perilaku organisasi kewargaan antara lain:

1. Altruisme adalah sukarela dalam menolong teman kerja untuk membantu menyelesaikan pekerjaan dalam situasi yang tidak efektif.
2. Kesadaran adalah mengerjakan tanggung jawabnya lebih dari apa yang diharapkan.
3. Kebijakan sipil adalah perlindungan untuk pekerja atas kewajiban atau tugas manajemen dalam perusahaan.
4. Sopan santun adalah mempermudah masalah - masalah yang berhubungan dengan pekerjaan yang di hadapi oleh rekan kerja.
5. Sportivitas adalah seorang pekerja yang memberi gambaran sikap jujur atau sportivitas terhadap perusahaan.

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Suatu penelitian dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu ini digunakan sebagai data yang mendukung dalam menghasilkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Maka dari itu penulis melakukan kajian beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai variabel yang sama dengan penelitian penulis. Berikut tabel hasil penelitian terdahulu.

Tabel 2. 7
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian/ Judul Referensi	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Dalam Organisasi dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh <i>e-ISSN: 2686-5238</i> <i>Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi</i> <i>Vol. 4, No. 3, Januari 2023</i> Oleh: Afenda Ubelsa, Edward Edward dan Asep Machpudin	Kualitas Kehidupan Kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan. Kemudian Perilaku Organisasi Kewargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai dengan Perilaku Organisasi Kewargaan sebagai variabel mediasi.	Menggunakan Kualitas Kehidupan Kerja sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.	Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainya yakni Kinerja. Analisis data yang digunakan <i>Partial Least Square (PLS)</i>
2.	Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan Mediasi Kepuasan Kerja (Studi pada Anggota Polisi POLDA Jawa Tengah) <i>ISSN: 1693-9727</i> <i>Jurnal Ilmiah Telaah Manajemen</i>	Kualitas kehidupan kerja dan motivasi berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , Kepuasan Kerja secara signifikan tidak faktor yang memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan motivasi terhadap	Menggunakan Kualitas Kehidupan Kerja sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.	Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainya yakni Motivasi dan Kepuasan Kerja. Pengambilan data menggunakan teknik

	<p><i>Vol. 16, No. 1, 2019</i></p> <p>Oleh: Erwin Iswiarto dan Euis Soliha</p>	<p>Perilaku anggota Kewargaan Polri.</p>		<p><i>accidental Nonprobability Sampling.</i></p>
3.	<p>Kualitas Kehidupan Kerja, Pengembangan Karir, Harga Diri Dan Dampaknya Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Karyawan Pt. Bank Sulutgo Cabang Tomohon</p> <p><i>ISSN: 2303-1174</i> <i>Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi</i> <i>Vol. 10 No. 4 Desember 2022,</i></p> <p>Oleh: Gilbert Junio Kaligis, Irvan Trang dan Regina Saerang</p>	<p>Kualitas kehidupan kerja, pengembangan karir, self esteem baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan kategori pengaruh sangat kuat.</p>	<p>Menggunakan Kualitas Kerja Kehidupan sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainnya yakni Pengembangan Karir dan Harga Diri.</p>
4.	<p>Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Studi Pada PT. Bank Mandiri Taspem Manado)</p> <p><i>ISSN: 2503-1406 (Online)</i> <i>Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis</i> <i>Vol. 7 No. 1, April 2022</i></p> <p>Oleh: Vinno Petrus Manoppo, Raymundus Evaldo Rembaen dan Bertha Ireni Mundung</p>	<p>Kepemimpinan Transformasional secara parsial mempengaruhi kecil namun tidak signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada PT. Bank Mandiri Taspem Manado. Secara parsial Mutu Kehidupan Kerja mempengaruhi positif serta signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> PT. Bank Mandiri Taspem Manado. Secara simultan ada pengaruh yang positif serta signifikan dari Kepemimpinan Transformasional serta Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada PT. Bank Mandiri Taspem Manado</p>	<p>Menggunakan Kualitas Kerja Kehidupan sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainnya yakni Kepemimpinan Transformasional.</p>
5.	<p><i>Effect Of Transformational Leadership, Job</i></p>	<p>Kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan</p>	<p>Menggunakan Komitmen Organisasi</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini membahas</p>

	<p><i>Satisfaction, And Organizational Commitments On Organizational Citizenship Behavior</i></p> <p>ISSN: 2338-4840 Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis Vol. 9 No. 1 (2021)</p> <p>Oleh: Agus Purwanto, John Tampil Purba, Innocentius Bernarto dan Rosdiana Sijabat</p>	<p>signifikan pada perilaku anggota organisasi, kepuasan kerja memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional, komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku anggota organisasi.</p>	<p>sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	<p>mengenai variabel lainnya yakni Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja. Sampel yang digunakan Simple Random Sampling.</p>
6.	<p>Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang</p> <p>ISSN: 2597-7008 (Online) Jurnal Sains Psikologi Vol. 8 No. 2, November 2019</p> <p>Oleh: Karina Dyah Ari Saraswati dan Gamma Rahmita Ureka Hakim</p>	<p>Ada pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB sebesar 46%.</p>	<p>Menggunakan Komitmen Organisasi sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini adalah kuantitatif deskriptif dan korelasional sebab akibat. Lokasi penelitian berbeda.</p>
7	<p>Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i></p> <p>ISSN: 2302-8912 E-Jurnal Manajemen Vol. 8, No. 10, 2019</p> <p>Oleh: Ni Putu Devi Erlina Wahyuni dan Wayan Gede Supartha</p>	<p>Keadilan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.</p>	<p>Menggunakan Komitmen Organisasi sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainnya yakni Keadilan Organisasional dan Kepuasan Kerja. Metode penentuan sampel menggunakan pendekatan slovin.</p>
8.	<p>Pengaruh <i>Quality Of Work Life (QWL) Dan Organizational Commitment (OC) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat Tetap</i></p>	<p>Quality of work life berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Organizational commitment berpengaruh signifikan terhadap</p>	<p>Menggunakan Komitmen Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja sebagai variabel X, yang</p>	<p>Populasi dalam penelitian ini sebanyak 50 orang</p>

	<p><i>E-ISSN: PSIMPHONI, Vol.1 No.1,</i></p> <p>Oleh: Nadia Tri Hastuti, Ungung Dwi Ario Wibowo.</p>	<p>organizational citizenship behavior. Sedangkan quality of work life dan organizational commitment secara simultan berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior</p>	<p>mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	
9.	<p><i>The Effect of Career Development, Justice Organization and Quality of Work Life to Organizational Commitment and Implications to Organizational Citizenship Behavior of Employees at PT. Perkebunan Nusantara XIII</i></p> <p><i>ISSN: 2146-4405 International Review of Management and Marketing Vo.10 No.3 (2020)</i></p> <p>Oleh: Hamzah, Musa Hubeis and Irfani Hendri</p>	<p>Dengan mediasi, pengembangan karir, organisasi peradilan, dan kualitas kehidupan kerja mempengaruhi OCB dan komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan komitmen organisasi dan OCB dapat dilakukan meningkatkan pengembangan karir, keadilan organisasi, dan kualitas kehidupan kerja.</p>	<p>Menggunakan Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Organisasi sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainnya yakni pengembangan karir dan Keadilan Organisasi. Analisis data yang digunakan <i>structural equation modeling (SEM)</i></p>
10.	<p><i>The Effect Of Competence And Quality Of Work Life On Organizational Citizenship Behavior (Ocb) With Organizational Commitment Mediation (Study on Jaken and Jakenan Health Center Employees)</i></p> <p><i>e-ISSN: 2775-0809 International Journal Of Social And Management Studies (IJOSMAS) Vol. 02 No. 06 (2022)</i></p> <p>Oleh: Sumarsi dan Alimuddin Rizal</p>	<p>Kompetensi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional karyawan, kualitas kehidupan kerja memiliki efek positif pada organisasi komitmen terhadap karyawan, kompetensi berpengaruh positif terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan, kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan, komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	<p>Menggunakan Kualitas Kehidupan Kerja sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan. Alat pengolah data software SPSS.</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainnya yakni Kompetensi.</p>
11.	<p><i>The Effect Of Organizational Commitment And Quality Of Work Life (QWL) On</i></p>	<p>Komitmen Organisasi dan Quality of Work Life (QWL) berpengaruh positif dan signifikan</p>	<p>Menggunakan Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen</p>	<p>Populasi pada penelitian ini berjumlah 31 orang dan menggunakan</p>

	<p><i>Organizational Citizenship Behavior (OCB) In Palm Oil, Banjarmasin City</i></p> <p>ISSN: 2455-2631 <i>International Journal of Scientific Development and Research (IJS DR)</i> Volume 7 Issue 9</p> <p>Oleh: Dahniar, M. Yudy Rachman, Shilma Irvania Al Difa</p>	<p>Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB). Hasil uji t variabel Komitmen Organisasi mempunyai a berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Sedangkan uji t terhadap Quality of Work Life Variabel (QWL) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).</p>	<p>Organisasi sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	<p>bantuan software aplikasi SPSS21</p>
12.	<p><i>Quality of Work Life and Work Environment on Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction as Mediation</i></p> <p>ISSN (e): 2321-3418 <i>International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)</i> Volume 11 Issue 01 January 2023</p> <p>Oleh: Rosiyati MH Thamrin, Rini Rahmawati, M. Rusmin Nuryadin and Asrid Juniar</p>	<p>Kualitas kehidupan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai mediasi. Karyawan yang puas dengan apa yang telah mereka lakukan adalah didukung oleh lingkungan kerja yang baik dan kualitas kehidupan kerja akan mampu menciptakan Perilaku Organisasi Kewargaan (OCB).</p>	<p>Menggunakan Kualitas Kehidupan Kerja sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainnya yakni Lingkungan Kerja. Analisis data yang digunakan <i>structural equation modeling (SEM)</i></p>
13.	<p><i>Moderating effect of organizational citizenship behavior on the effect of organizational commitment, transformational leadership and work motivation on employee performance</i></p> <p>ISSN: 1754-243X <i>International Journal of Law and Management</i> Vol. 60 Issue: 4 (2018)</p> <p>Oleh: Marcy Rita, Otto Randa Payangan, Yohanes Rante, Ruben</p>	<p>Moderasi OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara komitmen organisasi, kepemimpinan transformasional, motivasi kerja dan kinerja pegawai di Sekretariat Kabupaten di Provinsi Papua.</p>	<p>Menggunakan Komitmen Organisasi sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainnya yakni Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai. Analisis data yang digunakan <i>structural equation</i></p>

	Tuhumena and Anita Erari.			<i>modeling (SEM)</i>
14.	<p><i>The influence of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the inspectorate general of the Ministry of Education and Culture</i></p> <p>ISSN: 23311975 <i>Cogent Business & Management</i> Vol. 7 No. 1 (2020)</p> <p>Oleh: Siti Nurjanah, Vina Pebianti and Agung Wahyu Handaru</p>	<p>Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB, kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB, transformasional kepemimpinan berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB melalui organisasi komitmen, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB melalui komitmen organisasi.</p>	<p>Menggunakan Komitmen Organisasi sebagai variabel X, yang mempengaruhi variabel Y yaitu Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainnya yakni Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja. Analisis data yang digunakan <i>Partial Least Square (PLS)</i></p>
15.	<p><i>The Relationships between Quality of Work Life, School Alienation, Burnout, Affective Commitment and Organizational Citizenship: A Study on Teachers</i></p> <p>ISSN: 2165-8714 <i>European Journal of Educational Research</i> Volume 7, Issue 2, 169 – 180 (2018)</p> <p>Oleh: Huseyin Akar</p>	<p>Persepsi guru terhadap kualitas kehidupan kerja berpengaruh negatif terhadap burnout dan keterasingan sekolah, sedangkan persepsi guru berpengaruh positif mempengaruhi komitmen afektif. Selain itu, persepsi mereka terhadap komitmen afektif berdampak positif pada organisasi perilaku kewarganegaraan.</p>	<p>Menggunakan Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen dan Perilaku Organisasi Kewargaan.</p>	<p>Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai variabel lainnya yakni keterasingan sekolah dan kejenuhan. Analisis data yang digunakan <i>structural equation modeling (SEM)</i></p>

Sumber: Data diolah penulis, 2023

2.2 Kerangka Pemikiran

Kesuksesan merupakan tujuan utama seluruh perusahaan termasuk PT. BPR Artha Karya Usaha. Hal yang menentukan kesuksesan perusahaan ada pada kinerja

yang dihasilkan oleh karyawan. Setiap karyawan dalam organisasi memiliki perilaku organisasi kewargaan. Perilaku organisasi kewargaan merupakan cara orang berperilaku di tempat kerja. Segala hal-hal yang dilakukan untuk membantu perusahaan meskipun tidak diminta melakukannya. Adapun indikator perilaku organisasi kewargaan yaitu altruisme, kesadaran, kebajikan sipil, sopan santun dan sportivitas.

Perilaku organisasi kewargaan pada PT. PT. BPR Artha Karya Usaha altruisme tercermin dalam tindakan sukarela untuk membantu sesama rekan kerja ditunjukkan dengan karyawan bersedia lembur untuk membantu rekan kerja menyelesaikan tugasnya, kesadaran terlihat dari kepekaan individu terhadap tanggung jawabnya terhadap organisasi ditunjukkan dengan karyawan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja, kebajikan sipil tergambar dalam sikap individu yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan moral dalam berinteraksi dengan rekan kerja ditunjukkan dengan karyawan mengikuti setiap kegiatan yang diadakan perusahaan, sopan santun juga tercermin dari sikap yang baik dan penghormatan terhadap rekan kerja ditunjukkan dengan karyawan menanyakan kendala dan masalah yang dihadapi oleh rekan kerja dan sportivitas terlihat dari sikap kerjasama yang ditunjukkan dengan karyawan tidak pernah mengeluh akan tugas dan kebijakan perusahaan. Untuk meningkatkan perilaku organisasi kewargaan perlu didukung dengan adanya kualitas kehidupan kerja yang baik.

Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu kondisi nyata yang diberikan perusahaan dengan menjamin kesejahteraan guna karyawan mendukung kegiatan yang dilakukan. Adapun indikator dari kualitas kehidupan kerja yaitu kompensasi

yang tepat dan adil, lingkungan kerja yang aman dan sehat, kesempatan menggunakan dan mengembangkan kemampuan pekerja, interaksi sosial ditempat kerja dan hak-hak pegawai dalam kantor.

Kualitas kehidupan kerja pada PT. PT. BPR Artha Karya Usaha tercermin dalam kompensasi yang tepat dan adil ditunjukkan dengan karyawan yang mendapatkan gaji sesuai dengan tugas yang diberikan, lingkungan kerja yang aman dan sehat ditunjukkan dengan karyawan diberikan ruangan yang layak dan pencahayaan baik, kesempatan menggunakan dan mengembangkan kemampuan pekerja ditunjukkan dengan karyawan diberikan fasilitas pendidikan dan pelatihan kerja karyawan untuk pengembangan karir, interaksi sosial di tempat kerja ditunjukkan dengan karyawan selalu bertemu tatap muka dengan atasan, dan hak-hak pegawai dalam kantor ditunjukkan dengan karyawan diberikan kesetaraan dalam pendistribusian *reward*. Ketika karyawan merasakan kualitas kehidupan kerja yang tinggi, akan merasa lebih puas, bahagia, dan termotivasi di tempat kerja. Karyawan yang merasa puas dengan kondisi kerja cenderung berperilaku positif, termasuk perilaku organisasi kewargaan.

Begitu pula dengan karyawan yang memiliki komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan sikap atau perilaku yang ditampilkan seseorang terhadap organisasi dengan membuktikan loyalitas untuk mencapai visi, misi, nilai, dan tujuan organisasi. Adapun indikator komitmen organisasi yaitu komitmen afektif, komitmen kontinu dan komitmen normatif.

Komitmen organisasi pada PT. PT. BPR Artha Karya Usaha tercermin komitmen afektif ditunjukkan dengan karyawan yang berkeinginan menghabiskan

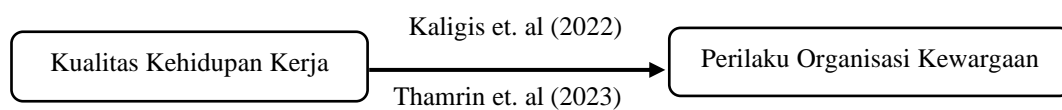
sepanjang hidup di organisasi, komitmen kontinu ditunjukkan dengan karyawan hanya berkeinginan tetap tinggal di organisasi bukan karena kebutuhan gaji dan komitmen normatif ditunjukkan dengan karyawan yang merasa masih ada tanggung jawab jika saya ingin keluar dari organisasi Dengan komitmen yang tinggi terhadap organisasi, karyawan akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaan karena percaya pada pekerjaannya. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi maka semakin kuat organisasi. Ketika karyawan sudah memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, mereka dengan sepenuh hati memiliki kepuasan dalam bekerja. Oleh karena itu, organisasi seharusnya meningkatkan kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi agar karyawan memiliki perilaku organisasi kewargaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikatakan kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku organisasi kewargaan, uraian kerangka pemikiran diatas didapat dalam keterkaitan antar variabel.

2.2.1 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi

Mengembangkan lingkungan kerja yang baik bagi pegawai agar dapat bekerja secara produktif merupakan salah satu manfaat adanya kualitas kehidupan kerja. Kualitas kehidupan kerja meliputi lingkungan kerja dan semua pekerjaan di individu-individu dan teknologi yang digunakan. Dukungan kualitas kehidupan kerja yang terjamin akan membuat karyawan memiliki sikap perilaku organisasi kewargaan. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Thamrin et. al (2023)

dengan judul “Kualitas Kehidupan Kerja dan Lingkungan Kerja pada Organisasi Perilaku Kewarganegaraan dengan Kepuasan Kerja sebagai Mediasinya” yang mengungkapkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan pada Aparatur Sipil Negara di Hulu Sungai. Selain itu, pada penelitian Kaligis et. al (2022) dengan judul “Kualitas Kehidupan Kerja, Pengembangan Karir, Harga Diri Dan Dampaknya Terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan Pada Karyawan PT. Bank Sulutgo Cabang Tomohon” yang mengungkapkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan pada karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Tomohon.

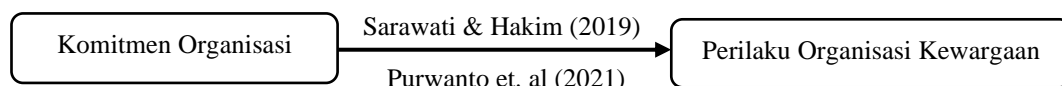


Gambar 2. 1
Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan

2.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan

Menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap organisasi dapat mendukung komitmen organisasi karyawan. Dalam usaha peningkatan komitmen organisasi karyawan, dilakukan upaya-upaya yang dapat membuat karyawan memberikan kemampuan optimalnya demi kepentingan organisasi, sehingga dapat memicu karyawan untuk melakukan tugas yang bukan pekerjaan dengan baik, ini akan mempengaruhi perilaku organisasi kewargaan karyawan. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Purwanto et. al (2021) dengan judul “Pengaruh

Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Organisasi Kewarganegaraan di perusahaan Provinsi Banten” yang mengungkapkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku organisasi kewargaan. Selain itu, pada penelitian Saraswati & Hakim (2019) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang” yang mengungkapkan ada pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku organisasi kewargaan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang.



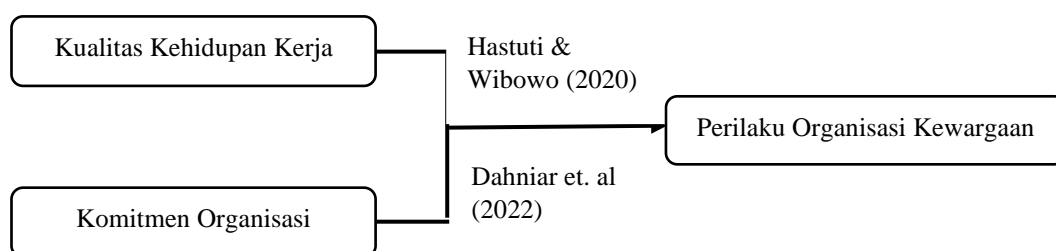
Gambar 2. 2
Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan

2.2.3 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan

Menurut Dahniar et. al (2022) dengan judul “*The Effect of Organizational Commitment and Quality Of Work Life (QWL) On Organizational Citizenship Behavior (OCB) In Palm Oil, Banjarmasin City*” berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah suatu perilaku yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan yang bekerja di perusahaan untuk menunjang fungsi organisasi. Pada penelitian Hastuti & Wibowo (2020) juga dengan judul “Pengaruh *Quality Of Work Life (QWL)* Dan *Organizational Commitment (OC)* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Perawat Tetap” berpendapat bahwa perilaku organisasi kewargaan adalah perilaku alternatif dan gagasan individu, tidak terkait dengan sistem penghargaan resmi dari organisasi namun

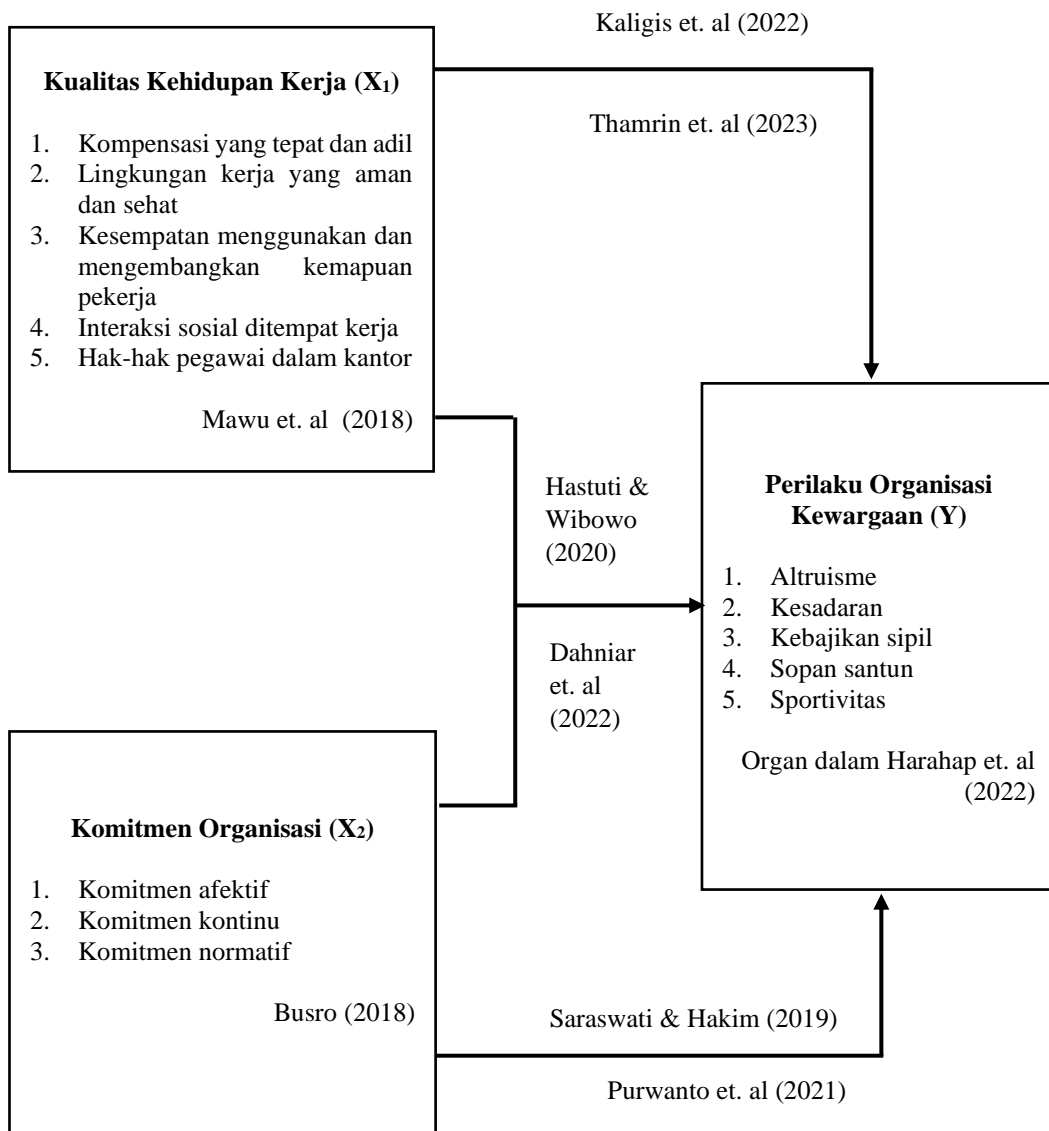
dapat menaikkan efektivitas organisasi. Perilaku organisasi kewargaan ini dapat tumbuh sebab adanya kualitas kehidupan kerja yang baik dan komitmen organisasi yang tinggi. Dalam mengembangkan perilaku organisasi kewargaan juga dibutuhkan penciptaan kualitas kehidupan kerja yang baik. Karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan akan mendorong munculnya perilaku organisasi kewargaan, karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, kesediaan membantu orang lain dan melakukan pekerjaan hingga melebihi apa yang diharapkan organisasi.

Disamping meningkatkan kualitas kehidupan kerja, kinerja yang optimal dapat terbentuk dengan baik karena adanya komitmen yang ditumbuhkan yaitu komitmen dalam organisasi. Karyawan yang mempunyai komitmen pada organisasinya akan menyumbangkan waktu, energi dan talenta mereka yang lebih besar kepada organisasi, dibandingkan dengan pegawai yang tidak memiliki komitmen. Pada saat karyawan mendapat kualitas kehidupan kerja yang terpenuhi dan mempunyai komitmen pada organisasinya, mereka akan lebih bersemangat dalam menjalankan tugasnya tanpa harus diberikan perintah.



Gambar 2. 3
Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat ahli diatas, maka disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara pencapaian Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Organisasi Kewargaan pada karyawan di perusahaan. Berikut model kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 4
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan model penelitian yang terdapat dalam gambar diatas, maka diperlukan hipotesis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Hipotesis yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

- H₁: Kualitas Kehidupan Kerja diduga mempengaruhi Perilaku Organisasi Kewargaan pada PT. BPR Artha Karya Usaha secara parsial.
- H₂: Komitmen Organisasi diduga mempengaruhi Perilaku Organisasi Kewargaan pada PT. BPR Artha Karya Usaha secara parsial.
- H₃: Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Organisasi diduga mempengaruhi Perilaku Organisasi Kewargaan pada PT. BPR Artha Karya Usaha secara simultan.