

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Bagian ini akan dijelaskan mengenai definisi dan beberapa hal yang terkait dengan variabel-variabel penelitian yaitu *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi, kualitas kehidupan kerja berdasarkan beberapa sumber yang akan digunakan sebagai acuan. Berikut adalah landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Dalam meningkatkan Sumber daya manusia yang positif, perlu mengembangkan perilaku *extra-role* yaitu perilaku baik anggota organisasi atau istilah yang paling populer adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pegawai yang menampilkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) disebut dengan pegawai yang baik (*good citizen*).

Pertama kalinya istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diperkenalkan oleh Organ (1988) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Menurut Mayfield (2013), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang dapat mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka melebihi ketentuan yang diberikan oleh organisasi sehingga dapat meningkatkan efisiensi organisasi. Pendapat Robbins (2006) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku yang bukan merupakan bagian dari tugas yang telah dipersyaratkan secara formal bagi seorang karyawan tetapi secara keseluruhan mendorong fungsi efektif organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan perilaku peran ekstra (*extra role behavior*) atau OCB adalah perilaku positif dalam organisasi di luar deskripsi peran kerja, terkadang tidak terlihat jelas, bersifat sukarela dan tidak menghasilkan imbalan (*reward*) secara formal namun banyak memberikan kontribusi untuk organisasi. Perilaku ini tidak harus dimiliki oleh setiap karyawan dan tidak ada sanksi khusus bagi karyawan yang tidak menampilkan perilaku tersebut. Namun kemunculan perilaku tersebut sangat diharapkan oleh setiap jenis organisasi.

a. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Perilaku OCB dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik internal maupun eksternal. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* menurut (Organ 1988), yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Internal

a) Kepuasan kerja

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

b) Komitmen organisasi

Banyak penelitian yang sudah dilakukan untuk menguji hubungan antara komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Komitmen merupakan

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

c) Kepribadian

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

d) Motivasi

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

2. Faktor Eksternal

a) Kepercayaan pada pimpinan

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

b) Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kepemimpinan yang dimaksud adalah aktifitas pemimpin dalam upaya mempengaruhi aktifitas bawahan untuk menggapai kesadaran yang lebih besar atas perannya dalam organisasi dan bersama mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang berkontribusi dalam penciptaan kualitas kehidupan kerja (Melcher, 1995). Kepemimpinan yang kondusif dapat memberi dampak pada setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya secara aman, nyaman dan tanpa ada rasa khawatir.

c) Budaya organisasi

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

d) Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pertama kali diajukan oleh Organ (1988), yang mengemukakan lima dimensi primer yang dibagi lagi dalam indikator Altsebagai berikut :

- 1) *Altruism*, yaitu mengutamakan kepentingan orang lain, misalnya dengan membantu rekan kerja dalam suatu tugas.
- 2) *Conscientiousness*, berisi perilaku in-role yang memenuhi tingkat di atas standar minimum yang disyaratkan, seperti bekerja dengan teliti, kehadiran lebih awal, kepatuhan terhadap aturan, dan sebagainya.

- 3) *Civic virtue* yaitu keterlibatan atau partisipasi sukarela dan dukungan terhadap kehidupan politik (sejarah dan perkembangan) organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah.
- 4) *Sportsmanship* yaitu mengindikasikan perilaku sportif, tidak senang protes, mempunyai perilaku yang baik, misalnya bekerja tanpa mengeluh.
- 5) *Courtesy*, adalah perilaku sopan santun, suka menghormati orang lain atau seperti meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi bersama orang lain.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa dimensi-dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meliputi perilaku menolong teman sekerja, adanya partisipasi dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi, perilaku yang ditampilkan memenuhi atau melebihi syarat minimal peran yang dikehendaki (bekerja dengan ketelitian yang tinggi, datang cepat, dll), mempertimbangkan pendapat atau nasehat orang lain dalam mengambil keputusan, dan perilaku yang memandang organisasi kearah yang positif. Kelima dimensi tersebut didasarkan atas rasa sukarela atau tanpa adanya paksaan.

2. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah keadaan psikologis individu yang berhubungan dengan keyakinan, kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Dalam pengertian yang sempit komitmen karyawan dapat diartikan sebagai ketaatan seseorang dalam menjalankan visi, misi, serta tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Mathis & Jackson (2000) memberikan definisi komitmen organisasi sebagai suatu derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Selanjutnya komitmen keanggotaan secara umum

dapat didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan psikologis anggota pada anggota organisasi tertentu Summer & Acito (2000). Kemudian menurut Kreitner & Kinicki (2007) komitmen organisasi menunjukkan seberapa tingkat identifikasi seseorang pada suatu organisasi dan seberapa komit ia dengan tujuan-tujuan organisasi tersebut.

Berlandaskan beberapa pendapat diatas maka dapat kita simpulkan bahwa komitmen karyawan merupakan suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi dimana ia bekerja yang ditandai dengan adanya kepercayaan dan penerimaan atas tujuan organisasi, dan kemauan untuk berdedikasi tinggi dan mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi serta keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

a. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen karyawan tentunya juga tidak serta merta terjadi begitu saja. Komitmen karyawan disini juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, Steers dan Porter (1983) membedakan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap perusahaan menjadi empat kategori, yaitu:

a) Karakteristik Personal

Pengertian karakteristik personal mencakup: usia, masa jabatan, motif berprestasi, jenis kelamin, ras, dan faktor kepribadian. Sedangkan tingkat pendidikan berkorelasi negatif dengan komitmen terhadap perusahaan. Karyawan yang lebih tua dan lebih lama bekerja secara konsisten menunjukkan nilai komitmen yang tinggi.

b) Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan meliputi kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan, otonomi, kesempatan berinteraksi, dan dimensi inti pekerjaan. Biasanya, karyawan yang bekerja pada level pekerjaan yang lebih tinggi nilainya dan karyawan menunjukkan level yang rendah pada konflik peran dan ambigu cenderung lebih berkomitmen (Steers, 1988).

c) Karakteristik Struktur

Faktor-faktor yang tercakup dalam karakteristik struktural antara lain ialah derajat formalisasi, ketergantungan fungsional, desentralisasi, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan fungsi kontrol dalam perusahaan. Atasan yang berada pada organisasi yang mengalami desentralisasi dan pada pemilik pekerja kooperatif menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi.

d) Pengalaman Bekerja

Pengalaman kerja dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang penting, yang mempengaruhi kelekatan psikologis karyawan terhadap perusahaan. Pengalaman kerja terbukti berkorelasi positif dengan komitmen terhadap perusahaan. Hal ini menyangkut seberapa besar karyawan percaya bahwa perusahaan memperhatikan minatnya, merasakan adanya kepentingan pribadi dengan perusahaan, dan seberapa besar harapan karyawan dapat terpenuhi dalam pelaksanaan pekerjaannya.

b. Indikator Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer (1990) menguraikan 3 (tiga) indikator komitmen organisasi, yaitu:

- a) Komitmen afektif yang mengarah pada *the employee's emotional attachment to, identification with, and involvement in the organization*. Ini berarti, komitmen afektif berkaitan dengan keterikatan emosional karyawan, identifikasi karyawan, dan keterlibatan karyawan pada organisasi. Dengan demikian, karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan terus bekerja dalam organisasi karena mereka memang ingin (*want to*) melakukan hal tersebut.
- b) Komitmen kontinuans berkaitan dengan *an awareness of the costs associated with leaving the organization*. Hal ini menunjukkan

adanya pertimbangan untung rugi dalam diri karyawan berkaitan dengan keinginan untuk tetap bekerja atau justru meninggalkan organisasi. Komitmen kontinuans adalah kesadaran akan ketidakmungkinan memilih alternatif tingkah laku lain karena adanya ancaman akan kerugian besar. Karyawan yang terutama bekerja berdasarkan komitmen kontinuans ini bertahan dalam organisasi karena mereka butuh (*need to*) melakukan hal tersebut karena tidak adanya pilihan lain.

- c) Komitmen normatif merefleksikan *a feeling of obligation to continue employment*. Dengan kata lain, komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi. Ini berarti, karyawan yang memiliki komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka wajib (*ought to*) bertahan dalam organisasi. Allen & Meyer, 1990 mendefinisikan komponen komitmen ini sebagai tekanan normatif yang terinternalisasi secara keseluruhan untuk bertingkah laku tertentu sehingga memenuhi tujuan dan minat organisasi. Oleh karena itu, tingkah laku karyawan didasarkan pada adanya keyakinan tentang “apa yang benar” serta berkaitan dengan masalah moral.

3. Kualitas Kehidupan Kerja

Istilah kualitas kehidupan kerja diperkenalkan pada akhir tahun 1960-an sebagai cara pengelolaan sumber daya manusia untuk berfokus pada efek pekerjaan terhadap kesehatan dan kesejahteraan serta upaya untuk meningkatkan kualitas kenyamanan karyawan pada pengalaman kerjanya (Kiriago & Bwisa, 2013). Kualitas kehidupan kerja kemudian diperkenalkan lebih luas pada tahun 1972 dalam *International Relation Conference* di Roma.

Kualitas kehidupan kerja menurut Zin (2004) merupakan kondisi dimana kebutuhan-kebutuhan karyawan terpenuhi dalam bekerja dan kesempatan bagi karyawan untuk terlibat dalam menentukan pekerjaannya. Cascio (2003)

mendefinisikan kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi karyawan yang menginginkan rasa aman, kepuasan, keseimbangan hidup dan kemampuan untuk tumbuh dan berkembang sebagai manusia. Swamy & Rashmi (2015) mendefinisikan kualitas kehidupan kerja sejauh mana seorang karyawan merasa puas dari segi kebutuhan pribadi dan pekerjaan melalui partisipasi dalam tempat kerja mencapai tujuan organisasi. Kualitas kehidupan kerja adalah salah satu hal yang penting yang perlu diperhatikan organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan sejauh mana karyawan merasa kebutuhannya terpenuhi oleh organisasi melalui kesempatan berpartisipasi, adanya rasa aman dan merancang kehidupannya di dalam lingkup pekerjaan.

a. Indikator Kualitas Kehidupan Kerja

Indikator dalam pengukuran kualitas kehidupan kerja yang dikembangkan oleh Walton (1998) yaitu :

- 1) Pertumbuhan dan pengembangan, yaitu terdapatnya kemungkinan untuk mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan keterampilan atau pengetahuan yang dimiliki karyawan.
- 2) Partisipasi, yaitu adanya kesempatan untuk berpartisipasi atau terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan.
- 3) Sistem imbalan yang inovatif, yaitu bahwa imbalan yang diberikan kepada karyawan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standar hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan standar pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja.
- 4) Lingkungan kerja, yaitu tersedianya lingkungan kerja yang kondusif, termasuk di dalamnya penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku kepemimpinan serta lingkungan fisik.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu ini, terdapat rangkuman dari studi sebelumnya yang merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah studi sebelumnya yang dijabarkan dalam tabel:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Keterangan
1	Author, Tahun	Hastuti, Nadia & Ugung, (2020)
	Variabel	<i>Quality of Work Life (X), Organizational Commitment (X2), Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>
	Tujuan	Mengetahui pengaruh <i>quality of work life</i> dan <i>organizational commitment</i> terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
	Populasi	Perawat tetap Rumah Sakit Umum Ananda berjumlah 50 orang.
	Sampel	50 responden.
	Metode Pengumpulan Data	Penyebaran Kuesioner menggunakan skala likert.
	Analisis Data	Analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.
	Temuan Penelitian	<i>Quality of work life</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> , <i>organizational commitment</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> , serta <i>quality of work life</i> dan <i>organizational commitment</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
2	Author, Tahun	Sinta & Novita, (2017)
	Variabel	Kualitas Kehidupan Kerja (X), Keadilan Organisasi (X2), <i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>

No	Penelitian Terdahulu	Keterangan
	Tujuan	Mengetahui pengaruh keadilan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap OCB
	Populasi	Perawat rawat inap di Rumah Sakit Karya Husada Cikampek berjumlah 85 orang.
	Sampel	85 responden.
	Metode Pengumpulan Data	Observasi, wawancara dan kuesioner.
	Analisis Data	Analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.
	Temuan Penelitian	<i>Quality of work life</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> , keadilan organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> , serta <i>quality of work life</i> dan keadilan organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
3	Author, Tahun	Nurika dkk, (2022)
	Variabel	Gaya Kepemimpinan Transformasional (X), Kualitas Kehidupan Kerja (X2), Kepuasan Kerja (X3), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y), Komitmen Organisasi (Z)
	Tujuan	Menguji dan mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional, kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dan komitmen organisasi sebagai variabel intervening.
	Populasi	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dunia Fashion Ketapang Kalimantan Barat yang berjumlah 73 pegawai.
	Sampel	73 responden.
	Metode Pengumpulan Data	Metode Angket.
	Analisis Data	Analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.

No	Penelitian Terdahulu	Keterangan
	Temuan Penelitian	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan transformasional, kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dan komitmen organisasi baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama). Serta komitmen organisasi terbukti mampu memediasi kepemimpinan transformasional, kualitas kehidupan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
4	Author, Tahun	Fauzia, (2011)
	Variabel	Kualitas Kehidupan Kerja (X), Komitmen Organisasional (Y)
	Tujuan	Mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasional
	Populasi	Karyawan Bank "X" pada Divisi Operasional Regional Surabaya dengan jumlah karyawan (N) sebanyak 45 orang.
	Sampel	45 responden.
	Metode Pengumpulan Data	Metode survei lapangan melalui wawancara.
	Analisis Data	Analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.
	Temuan Penelitian	Terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor-faktor kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasional.
5	Author, Tahun	Fitria, (2019)
	Variabel	Kualitas Kehidupan Kerja (X), Komitmen Organisasi (X2), <i>Organizational Citizenship behavior</i> (Y)
	Tujuan	Mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
	Populasi	Karyawan PT Masa Kini Mandiri Harian Lampung Post yang berjumlah 228 karyawan.

No	Penelitian Terdahulu	Keterangan
	Sampel	132 responden
	Metode Pengumpulan Data	Penyebaran kuesioner dengan skala likert
	Analisis Data	Menggunakan analisis regresi linear berganda.
	Temuan Penelitian	kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> , komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
6	Author, Tahun	Intan, (2019)
	Variabel	Komitmen Organisasional (X), Budaya Organisasi (X2), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)
	Tujuan	Menguji pengaruh komitmen organisasional, budaya organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
	Populasi	Karyawan PT. Cahya Bagus Mandiri Bandar Lampung sebanyak 85 orang.
	Sampel	85 responden.
	Metode Pengumpulan Data	Penyebaran kuesioner menggunakan skala likert.
	Analisis Data	Analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.
	Temuan Penelitian	Komitmen organisasional dan budaya organisasi secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
7	Author, Tahun	Andi, (2021)
	Variabel	Kualitas Kehidupan Kerja (X), OCB (Y), Komitmen Organisasi (Z)
	Tujuan	Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap OCB dengan komitmen organisasi sebagai variabel <i>intervening</i> .
	Populasi	Karyawan Kantor Otoritas Pelabuhan Utama sebanyak 95 orang.

No	Penelitian Terdahulu	Keterangan
	Sampel	95 responden.
	Metode Pengumpulan Data	Penyebaran kuesioner menggunakan skala likert.
	Analisis Data	Analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.
	Temuan Penelitian	Kualitas Kehidupan kerja berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB, dan komitmen organisasi memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja secara signifikan terhadap OCB.

Penelitian ini memiliki beberapa persamaan dengan penelitian sebelumnya seperti variabel yang digunakan yaitu kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel yang digunakan, ada beberapa peneliti yang tidak menggunakan komitmen organisasi sebagai mediasi, kemudian memiliki perbedaan dari segi jumlah responden, alat analisis yang digunakan, serta objek yang diteliti. Pada penelitian sebelumnya mayoritas objek yang diteliti adalah perusahaan jasa, berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan perusahaan manufaktur sebagai objek yang akan diteliti. Dikarenakan, perusahaan manufaktur melibatkan banyak orang dalam hal operasionalnya. Oleh karena itu, sangat penting untuk memperhatikan bagian internal pada perusahaan untuk meningkatkan produktivitas. Salah satu hal yang perlu diperhatikan yaitu perilaku baik karyawannya atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku OCB ini akan berdampak pada penciptaan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif sehingga dapat meningkatkan produktivitas tim. Karyawan yang memiliki sikap OCB ini akan cenderung mengikuti prosedur lebih baik, yang dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi operasional. Yang berarti perusahaan manufaktur seperti

PT. Pasifik Satelit Nusantara ini perlu diteliti lebih lanjut terkait variabel yang diteliti sebagai bentuk peningkatan kinerja secara keseluruhan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini kualitas kehidupan kerja bertindak sebagai variabel bebas (X) dan *organizational citizenship behavior* bertindak sebagai variabel terikat (Y), serta komitmen organisasi bertindak sebagai variabel mediasi (Z).

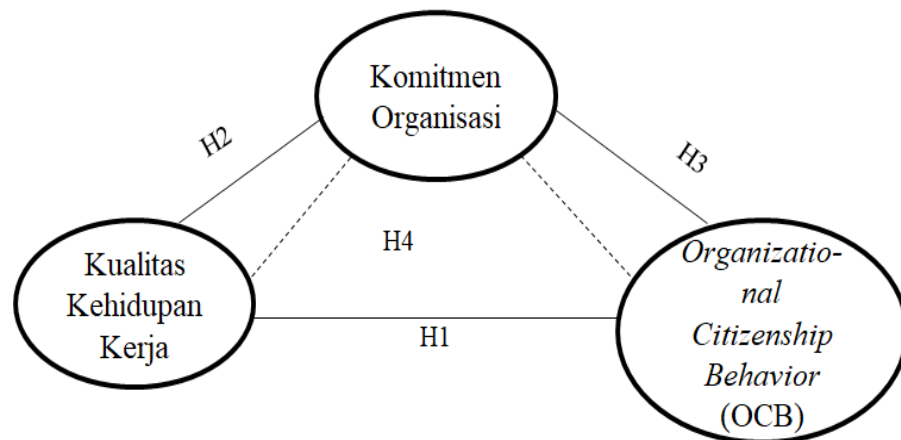
Hubungan antara kualitas kehidupan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* didasari oleh Robbins dan Judge (2015) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah penentu utama perilaku baik *organizational citizenship behavior* seorang karyawan. Dengan memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* dalam diri karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Hastuti, Nadia & Ugung, 2020), (Sinta & Novita, 2017) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hubungan kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi didasari oleh Farid (2014) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki korelasi pada dimensi-dimensi komitmen organisasi. Dengan demikian, kualitas kehidupan kerja memiliki dampak yang berpengaruh pada komitmen organisasi, sehingga apabila perusahaan ingin meningkatkan komitmen organisasi karyawan, perusahaan dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Nurika, 2022) dan (Fauzia, 2011) yang mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Sementara hubungan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* didasari oleh Debora (2004) yang menyatakan bahwa latar belakang yang

paling besar dalam mempengaruhi munculnya perilaku OCB adalah komitmen organisasi dan kepribadian. Dimana hasil penemuannya mengatakan bahwa komponen komitmen organisasi yang berpengaruh terhadap OCB total adalah komitmen afektif dan kontinuans. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha- usaha ekstra (*extra effort*). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Fitri, 2019) dan (Intan, 2019) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, serta komitmen organisasi berpengaruh terhadap keduanya yaitu kualitas kehidupan kerja dan *organizational citizenship behavior*. Maka dari itu penelitian ini memiliki kerangka berpikir yang digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Pada gambar 2.1. di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas kehidupan kerja sebagai variabel bebas (X), *organizational citizenship behavior* (perilaku

sukarela) sebagai variabel terikat (Y), dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi (Z) di antara keduanya.

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, yang dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Setelah melihat kontribusi yang ada pada permasalahan yang dikemukakan diatas, maka untuk penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan mendorong munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB), karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, kesediaan membantu orang lain dan melakukan pekerjaan hingga melebihi apa yang diharapkan organisasi. Ditambahkan oleh Cascio (2006) bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi karyawan mengenai keamanan dalam bekerja, kepuasan, keseimbangan antara kehidupan kerja serta kemampuan untuk tumbuh dan berkembang sebagai manusia. Disamping itu kualitas kehidupan kerja dapat meningkatkan peran serta dan kontribusi para anggota atau pegawai terhadap organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2015), menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah penentu utama perilaku baik anggota organisasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seorang pegawai. Dengan kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Hastuti, Nadia & Ugung, (2020) bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Sependapat dengan Sinta & Novita, (2017) mengemukakan bahwa adanya

pengaruh positif dan signifikan antara kualitas kehidupan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

H1: Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Menurut pendapat Greenberg dan Baron, (2003) terdapat tiga keuntungan yang dapat diperoleh dari penerapan Kualitas Kehidupan Kerja yaitu pertama keuntungan yang langsung dapat dicapai yaitu meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasional, kedua meningkatkan produktivitas dan ketiga yaitu meningkatkan efektifitas organisasi (misalnya profitabilitas, pencapaian tujuan organisasi). Kualitas kehidupan kerja dari seorang individu, ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku di dalam tempat kerja maupun diluar tempat kerja. Kualitas kehidupan kerja dapat menyebabkan timbulnya perasaan positif terhadap diri sendiri, pekerjaan yang dilaksanakan dan terhadap organisasi (komitmen lebih kuat terhadap tujuan-tujuan organisasi). Dari hal sebelumnya dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa seorang karyawan yang mendapatkan kualitas kehidupan kerja yang baik maka dapat memperkuat komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan tersebut, begitu pula sebaliknya karyawan dengan kualitas kehidupan kerja yang rendah atau kurang maka tidak akan dapat tercipta komitmen yang baik. Dengan demikian kualitas kehidupan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi. Hal ini didukung oleh peneliti Nurika dkk, (2022) yang mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Sejalan dengan hasil penelitian dari Fauzia, (2011) bahwa faktor-faktor kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

H2: Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi.

3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Komitmen Organisasi merupakan perwujudan psikologi yang mengkarakteristik hubungan pekerja dengan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusan untuk melanjutkan atau tidak melanjutkan keanggotaannya dalam organisasi (Allen dan Meyer, 1990). Selanjutnya Allen dan Meyer, (1990) menjelaskan Komitmen Organisasional merupakan suatu sikap yang ditunjukkan karyawan terhadap perusahaan dimana mereka selalu memihak perusahaannya dan memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam sebuah organisasi. OCB merupakan perilaku yang merefleksikan Komitmen Organisasi karyawan terhadap organisasinya (Dargahi, Alirezaie, Shaham, dalam Prabowo, 2014).

Hal ini dibuktikan oleh peneliti Hastuti, Nadia & Ungung, (2020) bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Sejalan dengan hasil penelitian dari Fitri, (2019) dan Intan, (2019) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* artinya semakin tinggi karyawan berkomitmen terhadap suatu organisasi maka semakin tinggi pula karyawan mempunyai *organizational citizenship behavior* di dalam dirinya.

H3: Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

4. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel Mediasi

Penerapan kualitas kehidupan kerja secara optimal dengan menyediakan fasilitas kerja yang memadai untuk menunjang pekerjaan karyawan, memberikan gaji sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan memiliki keterkaitan antara pekerjaan karyawan dengan kehidupan sosial akan menumbuhkan komitmen organisasional sehingga akan mendorong

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

Ketika aspek kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi berada dalam kondisi baik dan tinggi, maka hak tersebut mendorong peningkatan OCB sebagai tindakan karyawan yang dilakukan secara terus menerus dan melebihi standar yang dipersyaratkan oleh organisasi yang dapat memberikan kontribusi konstruktif bagi perkembangan. Hasil penelitian Andi, (2021) menunjukkan bahwa Komitmen organisasi mengintervensi pengaruh, dan kualitas kehidupan kerja terhadap OCB. Hal ini didukung juga dengan hasil dari peneliti Nurika, (2022) bahwa komitmen organisasi sebagai variabel intervening terbukti dapat memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap OCB.

H4: Komitmen Organisasi memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)