

# **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN BAGIAN CUSTOMER SERVICE PT. GARUDA INDONESIA**

**Felia Kusuma Uttunggadewi, Endang Sri Indrawati**

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

[kusumafelia@gmail.com](mailto:kusumafelia@gmail.com)

## **Abstrak**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang bebas dan tidak secara langsung dengan sistem *reward* dan bertujuan untuk meningkatkan fungsi organisasi secara efektif. Kualitas kehidupan kerja adalah persepsi karyawan terhadap kesejahteraan fisik dan mental di tempat kerja. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB pada karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia. Sampel dalam penelitian ini merupakan karyawan tetap bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia sebanyak 108 karyawan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua buah skala, yaitu skala kualitas kehidupan kerja (65 aitem valid dengan  $\alpha = 0.957$ ) dan skala OCB (32 aitem valid dengan  $\alpha = 0.913$ ). Berdasarkan analisis regresi sederhana didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB ( $R_{xy} = 0.796$  dengan  $p = 0.000$ ). Hasil tersebut menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dan OCB. Semakin tinggi kualitas kehidupan kerja individu maka semakin tinggi juga OCB. Selain itu, kualitas kehidupan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 63,4% terhadap OCB.

**Kata Kunci:** Kualitas Kehidupan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Karyawan bagian *customer service*

## **Abstract**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) is the behavior of individuals who are free and not directly with the reward system and aim to effectively improve organizational functions. Quality of work life is the employee's perception of physical and mental well-being in the workplace. This study has a purpose to determine the relationship between quality of work life with OCB on the customer service employees of PT. Garuda Indonesia. The sample in this study is a permanent employee of the customer service department of PT. Garuda Indonesia as many as 108 employees. Sampling in this study convenience sampling technique. The research instruments used in this study were two scales, namely the scale of work quality of life (65 valid items with  $\alpha = 0.957$ ) and OCB scale (32 valid items with  $\alpha = 0.913$ ). The use of simple analysis shows that there is a significant relationship between quality of work life and OCB ( $R_{xy} = 0.796$  with  $p = 0.000$ ). These results indicate that there is a significant positive relationship between work quality and OCB. The higher the quality of work life of the individual, the higher the OCB. In addition, the quality of work life contributed effectively to 63.4% of OCB.

**Keywords:** Quality of Work Life, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Customer service employees

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan zaman yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan baik teknologi, organisasi, dan sumber daya manusia, dibutuhkan peningkatan efektifitas dan efisiensi jika suatu organisasi ingin tetap dapat bertahan di tengah persaingan yang ada. Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan hal yang patut diperhatikan karena faktor manusia sangat berperan dalam mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan SDM yang baik merupakan suatu keharusan apabila organisasi ingin berkembang.

Kualitas sumber daya manusia yang menjalankan organisasi dengan keberhasilan organisasi itu sendiri tidak dapat dipisahkan. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan pada manajemen sumber daya manusia yang baik. Hal ini harus menjadi prioritas utama organisasi untuk meningkatkan kinerja anggota organisasi. Kinerja anggota merupakan faktor yang penting dalam kelangsungan suatu organisasi, hal ini dikarenakan baik atau tidaknya kinerja seorang anggota organisasi berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi selanjutnya. Oleh karena itu, penting bagi karyawan untuk mengembangkan *extra-role behavior* yang salah satunya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (selanjutnya disingkat menjadi OCB).

Penelitian Aini, dkk (2014) dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan *Quality of Work Life* dengan *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT Air Mancur Palur Karanganyar” menemukan bahwa permasalahan yang muncul dalam perusahaan adalah kurangnya OCB pada karyawan. Hal ini tentu dapat menjadi hambatan apabila perusahaan tetap ingin mampu bersaing secara global sehingga patut menjadi fokus perhatian untuk menemukan penyebab agar dapat mengatasi masalah tersebut.

Menurut Podsakoff, dkk. (2001 dalam Susanti, 2015), mendefinisikan OCB sebagai bentuk perilaku yang merupakan pilihan individual, tidak secara langsung atau secara eksplisit dikenali dari sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Podsakoff, et al. (2000 dalam Susilo, 2007, dalam Jati, 2013) juga mendeskripsikan bahwa OCB merupakan kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan berdampak pada penilaian kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan. Perilaku ini tidak harus dimiliki oleh setiap karyawan dan tidak ada sanksi khusus bagi karyawan yang tidak menampilkan perilaku tersebut. Namun, organisasi yang memiliki karyawan dengan OCB tinggi, akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan yang terjadi dan bekerja dengan sukarela tanpa harus di perintah.

OCB adalah perilaku yang merupakan pilihan individual, tidak secara langsung atau secara eksplisit dikenali dari sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi serta melibatkan perilaku seperti menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. OCB juga merupakan kontribusi individu yang melampaui persyaratan dan deskripsi kerja. OCB juga tidak dapat dikenali secara eksplisit, sehingga tidak ada sanksi secara formal untuk karyawan yang tidak menunjukkan OCB. Seiring dengan berjalannya waktu, perusahaan atau organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu untuk mendukung produktivitas usaha.

Berdasarkan wawancara informal yang dilakukan dengan karyawan dan observasi peneliti di bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia, dapat disimpulkan bahwa karyawan di sana memiliki OCB yang cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan bersedianya para karyawan memberikan bantuan kepada rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam menangani penumpang, suasana kerja yang terlihat kondusif dan harmonis, serta kemauan para karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal untuk membantu penumpang yang mengalami masalah dengan perjalanannya. Karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia juga memiliki jadwal kerja yang padat yang dapat dilihat dari banyaknya penumpang yang mendatangi ruangan *customer service* untuk dilayani oleh karyawan sehingga dapat disimpulkan bahwa meskipun memiliki jadwal kerja yang padat para karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia tetap memiliki OCB yang baik.

Untuk memunculkan dan meningkatkan OCB ini, banyak determinan pembentuk perilaku dan di antaranya adalah kualitas kehidupan kerja. Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu tingkat dimana anggota dari suatu organisasi mampu memuaskan kebutuhan pribadi yang penting melalui pengalamannya dalam melakukan pekerjaan pada organisasi tersebut (Safrizal, 2004 dalam Jati, 2013). Selain itu, menurut Cascio (2003 dalam Husnawati, 2006), kualitas kehidupan kerja adalah persepsi karyawan dimana mereka menginginkan rasa aman, kepuasan dan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia. Menurut Wheter & Davis (1992, dalam Jati, 2013), kualitas kehidupan kerja (*the quality of work life / QWL*) dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu supervisi, kondisi kerja, gaji, tujangan, dan desain pekerjaan.

Kualitas kehidupan kerja mencakup pemberian kesempatan pada karyawan untuk membuat keputusan mengenai pekerjaan mereka, desain tempat kerja mereka, dan apa yang dibutuhkan untuk membuat produk atau memberikan layanan jasa yang efektif (Cascio, 2006). Newstorm & Davis (2002) mengemukakan bahwa kualitas kehidupan kerja mengacu pada keadaan menyenangkan atau tidaknya lingkungan kerja bagi orang-orang di sekitarnya. Tujuan utamanya adalah mengembangkan lingkungan kerja bagi orang-orang dan juga bagi produksi. Menurut Riggio (2009) kualitas kehidupan kerja adalah penilaian karyawan terhadap keadaan seluruh aspek kehidupan di tempat kerja. Kualitas kehidupan kerja meliputi kompensasi yang diterima karyawan, kesempatan untuk berpartisipasi dan kesempatan untuk maju dalam organisasi, keamanan kerja, tipe pekerjaan, karakteristik organisasi, dan kualitas interaksi antar anggota organisasi.

Penelitian ini dilakukan di PT. Garuda Indonesia dengan subjek karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa jadwal yang padat tidak memengaruhi karyawan bagian *customer service* untuk tetap memiliki tingkat OCB yang baik. OCB pada penelitian ini dapat dilihat dari para karyawan memberikan bantuan kepada rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam menangani penumpang dan suasana kerja yang terlihat kondusif. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai hubungan empiris antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB pada karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian korelasi yang bertujuan untuk mencari hubungan antara dua variabel, yaitu variabel tergantung dan variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas kehidupan kerja dan variabel tergantung dalam penelitian ini adalah OCB. Definisi operasional OCB adalah perilaku positif individu yang bukan merupakan bagian dari deksripsi kerja dan tanggung jawab formal karyawan serta dapat meningkatkan fungsi organisasi secara efektif.

Selanjutnya, definisi operasional kualitas kehidupan kerja adalah persepsi individu terhadap kesejahteraan di tempat kerja dan lingkungan kerja secara keseluruhan, baik yang bersifat positif maupun negatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia yang memiliki masa kerja minimal 2 tahun, tingkat pendidikan minimal SMA, dan berusia maksimal 56 tahun. Sampel berjumlah 108 karyawan yang diambil dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan skala psikologi. Bentuk skala psikologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua buah skala, yaitu skala kualitas kehidupan kerja yang menggunakan sembilan aspek dari Cascio (2006), yaitu *communication, conflict resolution, career development, employee participation, pride, equitable compensation, safe environment, job security*, dan *wellness* (65 aitem valid dengan  $\alpha= 0.957$ ) dan skala OCB yang menggunakan lima aspek dari Organ, Podsakoff, dan Mackenzie (2006) yaitu, *altruism, sportmanship, courtesy, civic virtue*, dan *conscientiousness* (32 aitem valid dengan  $\alpha= 0.913$ ).

Analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Menurut Winarsunu (2010) analisis regresi sederhana berguna untuk mengetahui besar hubungan kedua variabel penelitian, menguji taraf signifikansinya, mencari sumbangan efektif prediktor dan mencari persamaan garis regresi untuk peramalan besarnya nilai Y (OCB) berdasarkan nilai X (kualitas kehidupan kerja). Asumsi yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis regresi sederhana antara lain uji normalitas dan uji linieritas. Perhitungan dalam penelitian ini seluruhnya dilakukan secara komputasi dengan menggunakan bantuan program komputer Statistical Package for Sosial Sciences (SPSS) for windows evaluation version 24.0.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji normalitas dari variabel kualitas kehidupan kerja dengan OCB didapatkan hasil bahwa kedua variabel memiliki data terdistribusi normal dengan nilai signifikansi 0,200 dan 0,141 ( $p>0,05$ ).

**Tabel 1.**  
Uji Normalitas

| Variabel   | <i>Kolomogorov-Smirnov</i> |                    | Bentuk        |
|--|----------------------------|--------------------|---------------|
|  | <i>Godness of Fit Test</i> | P                  |               |
| Kualitas Kehidupan Kerja                         | 0,700                      | 0,200 ( $p>0,05$ ) | <b>Normal</b> |
| <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) | 0,760                      | 0,141 ( $p>0,05$ ) | <b>Normal</b> |

Hasil uji linieritas diketahui hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB menghasilkan nilai F sebesar 209,423 dengan  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel dalam penelitian ini adalah linier.

**Tabel 2.**  
Uji Linieritas

| Nilai F | Signifikansi | <i>p</i>   | Ket.          |
|---------|--------------|------------|---------------|
| 209,423 | 0,000        | $p < 0,05$ | <b>Linier</b> |

Hasil uji hipotesis diperoleh nilai koefisien korelasi (*rxy*) antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB 0,796 dengan signifikansi  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ). Koefisien korelasi dan nilai signifikansi tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB. Koefisien korelasi yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka semakin tinggi pula OCB karyawan. Begitu juga sebaliknya, apabila semakin rendah kualitas kehidupan kerja maka semakin rendah pula OCB karyawan. Hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan positif antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB pada karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia dapat diterima.

**Tabel 3.**  
Uji Hipotesis

| Koefisien Korelasi | Koefisien Determinasi | Standar Kesalahan Estimasi |
|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| .796               | .634                  | 5.873                      |

Hubungan positif yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB pada karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia membuktikan bahwa kualitas kehidupan kerja secara tidak langsung mempengaruhi tinggi rendahnya OCB karyawan. Berdasarkan hasil kategorisasi subjek dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia memiliki tingkat kualitas kehidupan kerja (83,33%) pada kategori tinggi dan tingkat OCB (68,52%) juga pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kualitas kehidupan kerja karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia diikuti dengan tingginya OCB.

Kualitas kehidupan kerja karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia tergolong tinggi artinya karyawan memiliki persepsi yang positif akan keamanan bekerja, kepuasan di tempat kerja, keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan, serta kemampuan untuk tumbuh dan berkembang sebagai manusia. Menurut Cascio (2006) ada beberapa faktor yang menyebabkan kualitas kehidupan kerja, yaitu kebutuhan (imbalan), keinginan (lingkungan kerja yang kondusif) dan

kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam organisasi dimana mereka bekerja faktor yang menyebabkan tingginya kualitas kehidupan kerja karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia adalah kompensasi yang dapat bersaing dengan perusahaan lainnya serta asuransi kesehatan yang diperoleh sangat membantu para karyawan dalam berobat atau ketika membutuhkan rawat inap. Selain itu, perusahaan juga memerhatikan keamanan dan keselamatan karyawannya di tempat kerja. Hal ini didukung penelitian Purwanti & Musadieg (2017) yang mengungkapkan bahwa kesehatan kerja karyawan yang terdapat di PT PJB UP Paiton berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kehidupan kerja karyawan.

Pada penelitian ini diperoleh pula hasil bahwa mayoritas karyawan bagian customer service PT. Garuda Indonesia berada pada tingkat OCB kategori tinggi. OCB karyawan yang tinggi dikarenakan karyawan memiliki komitmen organisasional tinggi yang ditunjukkan dengan kemauan untuk mengerahkan kemampuan secara maksimal ketika bekerja, keinginan kuat untuk menjadi bagian dari perusahaan dan penerimaan karyawan terhadap tujuan perusahaan. Fakta ini sejalan dengan penelitian William & Setiawan (2013) bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Penelitian berikutnya mengenai OCB oleh Widyanti & Farida (2016) menyatakan bahwa sikap puas karyawan terhadap pekerjaannya atau kepuasan kerja juga mempengaruhi OCB karyawan secara signifikan.

Selain itu dalam penelitian ini didapatkan pula hasil bahwa sumbangan efektif variabel kualitas kehidupan kerja terhadap OCB sebesar 63,4 %, sedangkan 36,6% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB pada karyawan bagian *customer service* PT. Garuda Indonesia. Artinya semakin tinggi tingkat kualitas kehidupan kerja yang dimiliki maka semakin tinggi pula OCB karyawan. Begitu pula sebaliknya, apabila tingkat kualitas kehidupan kerja rendah maka tingkat OCB karyawan rendah pula. Selain itu, kualitas kehidupan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 63,4% terhadap OCB.

Adapun beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan dari hasil penelitian ini, yaitu:

1. Bagi subjek penelitian  
Peneliti menyarankan untuk karyawan mempertahankan tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi agar kualitas dan citra baik perusahaan dapat tetap terjaga dengan mengikuti pelatihan yang disediakan perusahaan.
2. Bagi Instansi Terkait  
Perusahaan diharapkan mampu melakukan dan menyediakan hal-hal yang berkaitan langsung dengan kesejahteraan karyawan di tempat kerja sehingga dapat memunculkan perilaku positif karyawan saat bekerja.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Peneliti selanjutnya dapat melakukan analisis tambahan mengenai aspek atau dimensi mana yang paling dominan dalam penelitian. Selain itu diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) serta dalam memilih subjek menggunakan karakteristik usia yang tidak terlalu luas dan lebih spesifik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, F.A.F., Hardjajani, T., & Priyatama, A.N. (2014). Hubungan Antara Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan *Quality of Work Life* dengan *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT Air Mancur Palur Karanganyar. *Wacana Jurnal Psikologi*. Vol. 6 No.1 55-72
- Cascio, W. F. (2006). *Managing human resources : productivity, quality of work life*. Singapore : McGraw-Hill series Management .
- Husnawati, A. (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen dan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Variabel (Studi pada Perum Pegadaian Kanwil VI Semarang).Tesis. Pascasarjana UNDIP Semarang.
- Jati, A. N. (2013). Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Organisasional: Hubungannya dengan *Organizational Citizenship Behavior*. *Kiat BISNIS* Vol. 5 No. 2 97-103.
- Newstorm, J. W., & Davis, K. (2002). *Organizational behavior : Human behavior at work (11<sup>th</sup> ed.)*. Boston, Mass ; New Delhi : McGraw-Hill/Irwin.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2006). *Organization citizenship behaviour: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks. California: SagePublication, Inc.
- Puwanti, L. D., & Musadieq, M. A. (2017). Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kualitas Kehidupan Kerja Dan Produktivitas Kerja (Studi Pada Karyawan Divisi Operasi dan Pemeliharaan PT Pembangkitan Jawa Bali (PJB) Unit Pembangkitan Paiton). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 44 No. 1 118-126
- Riggio, R. E. (2009). *Introduction to industrial/organizational psychology*. Upper Saddle River, NJ : Pearson Prentice Hall.
- Susanti, R. (2015). Hubungan Religiusitas dan Kualitas Kehidupan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan. *Jurnal Psikologi*, Vol. 11 No. 2 94-102
- Widayanti, R., & Farida, E. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Study pada Karyawan Pemerintah Kabupaten Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 14 No. 4 697-704
- William, T., & Setiawan, R. (2013) .Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Di PT.CB Capital. *AGORA*. Vol. 1 No. 1 1-8
- Winarsunu, T. (2010). *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press