

## PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN

Fahmi Maulana<sup>1)</sup>, Yuri Murdo<sup>2)</sup>, Arief Budi Pratomo<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi Manajemen, STIE Nusa Megarkencana  
[fammaulana21@gmail.com](mailto:fammaulana21@gmail.com)

<sup>2)</sup>Prodi Manajemen, STIE Nusa Megarkencana  
[Yuri.murdo@yahoo.com](mailto:Yuri.murdo@yahoo.com)

<sup>3)</sup>Prodi Akuntansi, STIE Nusa Megarkencana  
[arief@stienusa.ac.id](mailto:arief@stienusa.ac.id)

### *Abstract*

*This study aims to examine the effect of quality of work life and organizational citizenship behavior on job satisfaction of CIAO GELATO Yogyakarta employees. In this study used primary data obtained from field research with the object of research of all employees of CIAO GELATO Yogyakarta and secondary data that can support the research. To process and analyze the data, the authors use the help of multiple linear regression statisticanalisis used to determine the relationship patterns that reveal the influence of independent variables to the dependent variable.*

*Based on the results of regression analysis obtained that simultaneously, quality of work life and organizational citizenship behavior mempunyai significant influence terhadap job satisfaction employees. Partially quality of work life has no significant effect on employee job satisfaction, while organizational citizenship behavior has a significant effect on employee job satisfaction.*

**Keywords** : *Quality of work life, organizational citizenship behavior, job satisfaction*

### A. PENDAHULUAN

Salah satu masalah pokok dalam manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana mencari cara yang terbaik untuk mencapai kepuasan kerja karyawan. Menurut (Robbins 2015:46) kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu. Seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Kepuasan kerja karyawan dapat timbul karena dipengaruhi oleh faktor kualitas kehidupan kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan karyawan. Termasuk di dalamnya bagaimana cara perusahaan untuk mempertahankan karyawannya.

CIAO GELATO merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang kuliner yang berkonsep Italian cafe dengan produk utama berupa gelato, dengan jumlah total karyawan sebanyak 40 orang. Dari keseluruhan karyawan ada beberapa karyawan yang merasa tidak sesuainya antara apa yang mereka kerjakan dengan imbalan / kompensasi yang mereka dapatkan dalam hal ini berarti belum tercapainya kepuasan kerja karyawan. Ketidakpuasan kerja karyawan dapat dilihat dari berbagai hal atau tindakan yang dilakukan oleh karyawan, salah satunya yaitu dari absensi karyawan, yang dapat di lihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

1 )Penulis adalah Mahasiswa STIE Nusa Megarkencana, 2&3)Penulis Dosen STIE Nusa Megarkencana,

**Tabel 1.1.**  
**Tingkat absensi karyawan CIAO GELATO Yogyakarta**  
**Periode Januari – Februari 2018**

Bulan	jumlah karyawan	hari kerja	Telat	ijin	Alpha	total
Januari	40	31	9	3	1	13
Febuari	40	28	7	4	3	14
<b>Jumlah</b>		<b>16</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	

Sumber : CIAO GELATO Yogyakarta

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada bulan januari terdapat 9 (sembilan) kali telat masuk dan 1 (satu) kali tidak masuk tanpa keterangan, kemudian pada bulan febuari terdapat 7 (tujuh) kali telat absen dan 3 (tiga) kali tidak masuk tanpa keterangan. Dari data tersebut mengindikasikan bahwa belum tercapainya kepuasan kerja karyawan secara menyeluruh, sehingga perlu adanya evaluasi agar kepuasan kerja karyawan dapat sesuai harapan.

#### **Tujuan penelitian :**

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel *quality of work life* terhadap kepuasan kerja karyawan CIAO GELATO Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja karyawan CIAO GELATO Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan CIAO GELATO Yogyakarta

#### **B. KAJIAN LITERATUR**

Pengertian *Quality of Work Life* menurut Lewis, dkk (dalam Arifin, 2012:12) adalah program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan pekerjaan yang lebih baik. Berbagai faktor perlu dipenuhi dalam menciptakan program *quality of work life* secara operasional diukur dengan menggunakan 4 dimensi yaitu, partisipasi, restrukturisasi kerja, sistem imbalan, lingkungan kerja.

Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* Dalam (Robbins, 2015:5) berpendapat *organizational citizenship behavior* merupakan sebuah bidang studi yang menginvestasi pengaruh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku di dalam organisasi untuk tujuan penerapan pengetahuan demi peningkatan efektifitas organisasi.

Pengertian kepuasan kerja menurut (Robbins 2015:46), kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu. Seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu

#### **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi. (Sugiyono, 2016:13) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada sifat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Ghozali, 2013:96) mengemukakan bahwa dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

1) Penulis adalah Mahasiswa STIE Nusa Megarkencana, 2&3) Penulis Dosen STIE Nusa Megarkencana,

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Pada populasi merupakan seluruh karyawan CIAO gelato (Sugiyono, 2016:148) dan pada pengumpulan sampel menggunakan teknik sampling probabilitas sampling (Sugiono, 2016:15) yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi tiap unsur populasi untuk di pilih menjadi anggota sampel.

Untuk pengolahan data menggunakan beberapa metode seperti : Uji validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik ( Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, Heteroskedastiditas, Uji Autokorelasi ), Analisis Regresi Linear Berganda, Pengujian Hipotesis ( Uji F ( Uji simultan ), Uji t ( Uji parsial )

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Gambaran Umum Perusahaan

Merupakan perusahaan dibidang kuliner yang masih dalam tahap berkembang di Yogyakarta. Ciao Gelato adalah anak dari perusahaan PT. INDOAROMA BOGA UTAMA yang di buka pada 31 januari 2016 lalu dan beralamat di Jalan Affandi No.7, Catur tunggal merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner khususnya ice cream atau gelato, berkonsep italian cafe, tamu dapat menikmati berbagai macam makanan dan minuman italian seperti, gelato dengan berbagai macam rasa, pizza, serta coffe yang semua resepnya langsung ditangani sendiri oleh owner yang merupakan warga asli italia.

### b. Visi dan Misi Ciao Gelato

Dalam pengelolaan suatu perusahaan, diperlukan visi dan misi untuk mengetahui dan merencanakan arah perusahaan, sehingga pengelola membuat suatu strategi pengelolaan untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Adapun visi Ciao Gelato adalah menjadi produk gelato nomor satu di Yogyakarta. Adapun misi dari Ciao Gelato Yogyakarta adalah :

1. Menyajikan produk yang Ciao miliki dengan penuh perhatian dan cinta, menunjukkan bahwa Ciao ingin berbagi dengan para pelanggan agar momen yang dirasakan dapat menjadi sebuah memori yang indah.
2. Memfasilitasi pelanggan dengan tempat yang nyaman, dengan menggunakan desain interior yang merefleksikan filosofi Ciao gelato dengan pilihan varian rasa gelato, setiap bagian arsitektur dan objek dapat dilihat bahwa pada prinsipnya desain interior Ciao gelato menggunakan produk daur ulang Italy-Indonesia yang membuat suasana menjadi akrab dan hangat.

### c. Metode Pengolahan Dan Analisis Data

#### Uji Validitas

Berdasarkan uji instrumen dengan bantuan *software SPSS 22 for windows* maka diperoleh hasil :

1. Variabel *quality of work life* dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga butir pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja (Sugiyono, 2016:202).
2. Variabel *organizational behavior citizenship* dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga butir pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja (Sugiyono, 2016:202).

1)Penulis adalah Mahasiswa STIE Nusa Megarkencana, 2&3)Penulis Dosen STIE Nusa Megarkencana,

3. Variabel kepuasan kerjadinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga butir pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja (Sugiyono, 2016:202).

### Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji instrumen dengan bantuan *software SPSS 22 for windows* maka diperoleh hasil : dapatkan nilai *cronbach's alpha* pada instrument *quality of work life* sebesar 0.744 yang berarti tingkat reabilitas variabel berada pada tingkatan andal, *organizational citizenship behavior* sebesar 0,746 yang berarti tingkat reabilitas variabel berada pada tingkatan andal, dan kepuasan kerja sebesar 0,745 yang berarti tingkat reabilitas variabel berada pada tingkatan andal (Malhotra, 2012:317)

### Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolonieritas  
Berdasarkan hasil analisis nilai *Tolerance* variabel *quality of work life* (X1) adalah 0,383 dan *organizational citizenship behavior* (X2) adalah 0,383 lebih besar dari 0,10. Sementara itu nilai VIF variabel *quality of work life* (x1) adalah 2,611 dan *organizational citizenship behavior* (X2) yaitu 2,611 lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas (Sugiyono, 2016:207).
2. Uji Heteroskedastisitas  
Berdasarkan hasil analisis variabel independen dengan nilai residual yang berbentuk gambar, menunjukkan titik-titik dalam gambar *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diteliti tidak terjadi heteroskedastisitas atau ketidaksamaan varian (Sugiyono, 2016:208).
3. Uji Autokorelasi  
Berdasarkan Uji Autokorelasi dapat disimpulkan bahwa uji instrument autokorelasi menunjukkan bahwa Tidak terjadi autokorelasi karena nilai *DW* berada di antara -2 dan +2 atau  $-2 < DW < 2$  (Sugiyono, 2016:208).

### Analisi Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil tabel di atas yang diperoleh dari *SPSS 22 for Windows*, maka hasilnya dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$Y = a + (b_1X_1) + (b_2X_2) + e$$

$$Y = 7.948 + 0.100(X1) + 0.556(X2) + e$$

1. Kostanta Kepuasan Kerja ( $a$ ) = 7.948 yang menunjukkan kepuasan kerja karyawan pada CIAO GELATO Yogyakarta dengan variabel diantaranya variabel *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior*, maka kepuasan kerja karyawan masih tetap sebesar ( $a$ ) = 7.948
2. Koefisien *quality of work life* ( $b_1$ ) = 0.100 yang artinya nilai koefisien diatas adalah variabel *quality of work life*. Jika variabel *quality of work life* naik sebesar 10%. Sedangkan variabel bebas lain tetap konstan maka *quality of work life* terhadap kepuasan kerja ( $a$ ) karyawan CIAO GELATO Yogyakarta, akan naik sebesar 1% jika *quality of work life* ( $b_1$ ) turun sebesar 10%, sedangkan variabel lain konstan maka kepuasan kerja ( $a$ ) karyawan CIAO GELATO akan turun sebesar ( $b_1$ ) = 1%.

1) Penulis adalah Mahasiswa STIE Nusa Megarkencana, 2&3) Penulis Dosen STIE Nusa Megarkencana,

3. Koefisien *organizational citizenship behavior* ( $b_2$ ) = 0,556 yang artinya nilai koefisien diatas adalah variabel *organizational citizenship behavior*. jika variabel *organizational citizenship behavior* naik sebesar 55,6%. Sedangkan variabel bebas lain tetap konstan maka *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja karyawan CIAO GELATO Yogyakarta, akan naik sebesar motivasi kerja ( $b_2$ ) = 5,56% dan jika *organizational citizenship behavior* turun sebesar 55,6%, sedangkan variabel lain konstan maka kepuasan kerja karyawan CIAO GELATO akan turun sebesar ( $b_2$ ) = 5,56%.

#### **Hasil Uji Secara Parsial (Ujit)**

diperoleh hasil sebagai berikut :

1. *Quality of work life* (X1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) Dari pengujian didapatkan t hitung sebesar = 0,722, dengan tingkat signifikansi 0,475. Karena nilai sig. 0,475 > 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  di terima atau  $H_i$  di tolak, artinya secara parsial *quality of work life* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. *Organizational citizenship behavior* (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) dari pengujian didapatkan t hitung sebesar = 4,854, dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai sig. 0,000 < 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_i$  di terima atau  $H_0$  di tolak, artinya secara parsial *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

#### **Hasil Uji secara simultan ( uji F )**

Pada pengujian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 38.258 dengan tingkat sig. 0,000. Yang bearti nilai sig. ( 0,000 ) lebih kecil dari nilai probabilitas ( 0,05 ) atau 0,000 < 0,05. Hal tersebut membuktikan bahwaterdapat pengaruh signifikan dari variabel *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* secara bersama – sama ( simultan ) terhadap kepuasan kerja karyawan CIAO GELATO Yogyakarta atau (  $H_i$  diterima).

#### **Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Dari hasil pengujian didapatkan nilai R square = 0,676. Hal ini menunjukkan bahwa *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh sebesar 67,6% terhadap kepuasan kerja karyawan dan sisanya sebesar 32,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui.

### **E. KESIMPULAN**

Dari peneltiian yang di lakukan oleh peneliti tentang pengaruh *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja karyawan CIAO GELATO Yogyakarta dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t )pada variabel *quality of work life* (X1) diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,475. Karena nilai sig. 0,475 > 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial *quality of work life* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga hipotesis yang diajukan terbukti.
2. Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t )pada variabel *organizational citizenship behavior*(X2) diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,000. karenanilai sig. 0,000 < 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga hipotesis yang diajukan terbukti.

1 )Penulis adalah Mahasiswa STIE Nusa Megarkencana, 2&3)Penulis Dosen STIE Nusa Megarkencana,

3. Nilai F hitung sebesar 38.258 dengan tingkat sig. 0,000. Yang bearti nilai sig. ( 0,000 ) lebih kecil dari nilai probabilitas ( 0,05 ) atau  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut membuktikan bahwaterdapat pengaruh signifikan dari variabel *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* secara bersama– sama (simultan) terhadap kepuasan kerja karyawan CIAO GELATO Yogyakarta atau ( $H_i$  diterima).

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zaenal, 2012, *Penelitian Pendidikan*, Bandung : PT. Remaja Rodaskarya.
- Bindu J. & Swami Y. 2014, *Quality Of Work Life With Special References To Academic Sector : A Review*. International Review Of Management And Marketing 4 (3):187-200.
- Ghozali, Imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.