

Peran Mediasi *Work Engagement* terhadap Pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Organizational Citizenship Behavior*

Wylda Olivia Kowey¹, Harvey Hiariey², Conchita V. Latupapua³, Riskinia D. Julianty⁴

¹Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Ambon

^{2,3,4}Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

Email : olivia_nikijuluw@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan melalui *work engagement* sebagai variabel pemediasi pada karyawan di CV. Saburo Ambon. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di CV. Saburo Ambon. Sampel dalam penelitian adalah 52 orang karyawan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*. Menggunakan alat analisis SmartPLS 3.0 dengan metode analisisnya menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (2) variabel *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement*, (3) variabel *work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, (4) variabel *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh *work engagement*.

Kata kunci; *Quality Of Work Life, Organizational Citizenship Behavior, Work Engagement*

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of quality of work life on organizational citizenship behavior through work engagement as an intervening variable on employees of CV. Saburo Ambon. The population in this study were all employees of CV. Saburo Ambon. The sample in this study were 52 respondents. By using a questionnaire as a data collection tool. Sampling using probability sampling technique with Simple Random sampling method. The data analysis method used was SmartPLS 3.0 with the analysis method using Partial Least Square (PLS). The results showed that (1) the variable quality of work life has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, (2) the variable quality of work life has a positive and significant effect on work engagement, (3) the variable work engagement has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, (4) the variable quality of work life has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior mediated by work engagement.

Keywords : *Quality Of Work Life, Organizational Citizenship Behavior, Work Engagement.*

PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, terjadi peningkatan dalam hal persaingan, hal ini memaksa dilakukannya perubahan dalam suatu organisasi apabila tidak ingin tertinggal dan kalah dalam persaingan yang kian ketat adanya. Disinilah penting artinya nilai sumber daya manusia dalam suatu organisasi, karena maju tidaknya suatu organisasi sangat bergantung pada sumber daya manusia yang

ada di dalamnya. Selaras dengan pernyataan Bangun (2012) bahwa menurutnya SDM merupakan salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam organisasi agar dapat tercapainya tujuan organisasi, perkembangan suatu organisasi sangat tergantung terhadap kualitas dan kapabilitas dari SDM yang ada di dalamnya.

Dengan tingginya persaingan yang ada, penting artinya bagi CV. Saburo untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui peningkatan kualitas SDM yang ada. Disinilah peran OCB dibutuhkan. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa OCB menguntungkan organisasi dalam banyak hal seperti kepuasan pelanggan, kualitas dan kuantitas layanan atau produk, kinerja penjualan, keluhan pelanggan, dan pendapatan; kinerja organisasi (Koys, 2001). Dimana hal-hal tersebut merupakan kualitas yang perlu ditunjukkan oleh bisnis ritel seperti CV Saburo.

OCB adalah tindakan yang diambil oleh kemauan karyawan dalam melaksanakan peran ekstra, tidak terpengaruh oleh sistem imbalan formal, namun masih berkontribusi pada efektivitas fungsi organisasi (Organ, dkk 2006). dimana hal ini mencerminkan sifat fleksibel dari peran pekerja di tempat kerja modern, dan mengakui fakta bahwa karyawan diakui dan dihargai karena terlibat dalam OCB (Van Scotter, Motowidlo & Cross, 2000), pemahaman sehari-hari tentang OCB sebagai *'the extra mile'* atau *'above and beyond'* untuk membantu orang lain di tempat kerja adalah ide yang banyak dikenal, dan ide-ide ini terus menjadi cara yang populer untuk menjelaskan konsep OCB. Contoh khas OCB termasuk menawarkan untuk membantu pendatang baru mengenal peran dan kantornya, kolega yang mungkin berjuang dengan tenggat waktu, atau sukarela untuk mengubah *shift*. Yang penting, OCB juga mencakup tindakan yang berkaitan dengan organisasi seperti bekerja lembur tanpa (mengharapkan) imbalan, atau menjadi sukarelawan untuk mengatur fungsi di seluruh kantor.

Untuk meningkatkan OCB perlu diperhatikan faktor-faktor pendorong seperti tingkat *quality of work life*. Dimasa kini, QWL menjadi salah satu dimensi yang dianggap penting terhadap kualitas kehidupan. Selain itu, tingkat QWL sangat mempengaruhi organisasi dalam menarik serta mempertahankan karyawannya (Boonrod, 2009). Penting artinya untuk menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menawarkan lingkungan kerja yang sesuai kepada karyawannya, karena apabila hal itu dapat dijadikan sebagai indikator yang baik untuk meningkatkan citra perusahaan yang mampu menarik serta mempertahankan karyawannya, (Noor dan Abdullah, 2012).

QWL memiliki arti penting untuk kinerja suatu organisasi dan itu merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan. (Gupta dan Sharma, 2011). QWL merupakan kesan karyawan dari keinginan fisik dan psikologis di tempat ia bekerja.

Hal lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah *work engagement*. Schmidt (2004) mendefinisikan komitmen kerja sebagai kombinasi antara kepuasan dan komitmen, dan kepuasan ini lebih terkait dengan elemen emosional atau yang berhubungan dengan sikap, sedangkan komitmen lebih mencakup elemen motivasi dan fisik. Bakker dan Schaufeli, Leiter (2015) mengartikan *work engagement* berupa gambaran dorongan diri karyawan di tempat kerjanya. Karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi dapat dilihat dari keterlibatan kerjanya.

pada *Harvard Business Review* (2013) Studi, 77% dari "*high prioritizers*," atau ahli strategi yang percaya keterlibatan itu penting, mengatakan *work engagement* karyawan memiliki dampak yang cukup besar pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada latar belakang yang terjadi di dalam lingkungan CV. saburo serta tingkat persaingan yang tinggi dalam usaha ritel di Ambon saat ini, maka penulis merasa adanya urgensi untuk melakukan penelitian dengan judul "pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *work engagement* sebagai variabel mediasi pada karyawan CV. Saburo Ambon".

Quality Of Work Life

Menurut Cascio (2003) "QWL in terms of employees perceptions of their physical and mental well-being of work" yang mana dapat diartikan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi pegawai akan kesejahteraan mental dan fisik mereka di tempatnya bekerja.

Berdasarkan pada pendapat Casio (2003) terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai alat ukur QWL, yaitu: 1. Keterlibatan Pegawai, 2. Kompensasi yang layak dan seimbang, 3. Rasa aman terhadap pekerjaan, 4. Keselamatan lingkungan kerja, 5. Rasa bangga terhadap institusi, 6. Pengembangan karir (*career development*), 7. Fasilitas yang tersedia, 8. Penyelesaian masalah, 9. Komunikasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organ dkk. (2006) menyatakan bahwa OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit di akui dalam sistem pemberian penghargaan dan secara keseluruhan meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi-fungsi organisasi.

Berdasarkan pada pendapat Organ dkk (2006) bahwa terdapat 5 indikator utama OCB, yang diantaranya ialah: 1. *Altruism*, 2. *Conscientiousness*, 3. *Sportmanship*, 4. *Courtesy* dan 5. *Civic Virtue*.

Work Engagement

Schaufeli, Bakker dan Salanova (2006) mengartikan *work engagement* sebagai kondisi mental yang positif, yang memuaskan dan berhubungan dengan pekerjaan dan karakteristik dengan semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), serta penghayatan (*absorption*).

Schaufeli dkk (2006) membagi indikator *employee engagement* ke dalam 3 dimensi, yaitu: 1. *vigor*, 2. *dedication*, dan 3. *absorption*.

HIPOTESIS

Hipotesis Penelitian

H1 = Terdapat pengaruh signifikan *quality of work life* (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada karyawan di CV. Saburo Ambon.

H2 = Terdapat pengaruh signifikan *quality of work life* (X) terhadap *work engagement* (Z) pada karyawan di CV. Saburo Ambon.

H3 = Terdapat pengaruh signifikan *work engagement* (Z) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada karyawan di CV. Saburo Ambon.

H4 = Terdapat pengaruh signifikan *quality of work life* (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) melalui *work engagement* (Z) pada karyawan di CV. Saburo Ambon.

METODE

Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian kuantitatif atau lebih tepatnya merupakan penelitian korelasi, dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah adanya hubungan antara *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *work engagement* sebagai variabel pemediasi pada karyawan di CV Saburo Ambon. Populasi dalam penelitian ini ialah karyawan yang bekerja di CV. Saburo Ambon yang berjumlah 60 orang. Berdasarkan pada perhitungan dengan rumus Slovin maka jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 52 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah teknik *probability sampling*, yaitu *simple random sampling*.

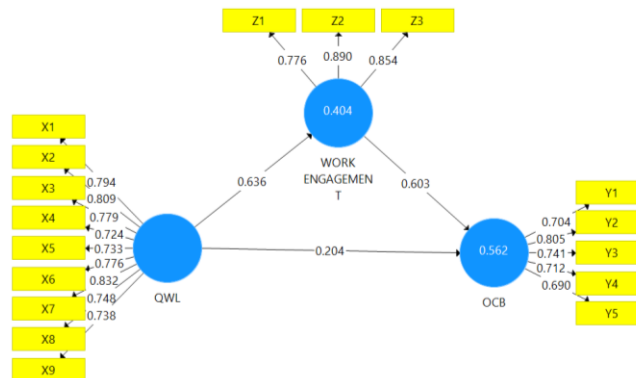
Metode analisis data menggunakan metode analisis Partial Least Square (PLS). uji validitas dapat dilihat melalui nilai *Outer loadings* dan nilai AVE, uji reliabilitas melalui nilai *Composite Reliability*, uji hipotesis melalui hasil estimasi *bootstrapping* dengan melihat nilai original sampel (o) dan nilai T-statistik, dan uji evaluasi model dengan melihat nilai R-square.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Gambar 1.1 Outer loadings



Sumber : pengolahan data smartPLS 2021

Convergent validity variabel QWL, OCB dan *work engagement* dinyatakan valid karena nilainya diatas 0,5.

AVE

Tabel 1.1 AVE

	AVE
QWL	0.595
OCB	0.535
WORK ENGAGEMENT	0.708

Sumber: hasil olah data PLS 2021

Berdasarkan pada data diatas maka dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pada masing-masing konstruk telah *konvergen* dengan item lain dalam satu pengukuran.

Uji Reliabilitas

Tabel 1.2 Nilai *Composite Reliability*

	Composite reliability
QWL	0.929
OCB	0.852
WORK ENGAGEMENT	0.879

Sumber: hasil olah data PLS 2021

Berdasarkan pada data pada tabel di atas bahwa seluruh data memenuhi 0,60. Dimana hal ini berarti bahwa data memiliki reliabilitas yang tinggi dengan kata lain maka data dapat dikatakan reliabel.

Uji Hipotesis

Tabel 1.3 Path Coefficients

	Original Sampel (O)
QWL → OCB	0.204
QWL → WORK ENGAGEMENT	0.636
WORK ENGAGEMENT → OCB	0.603

Sumber: pengolahan data PLS 2021

Path Coefficients dilihat pada angka original sample menunjukkan bagaimana sifat kolerasi antar konstruk apakah *negative* (-) atau kolerasi konstruk bersifat *positive* (+). Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa korelasinya bersifat positif.

Tabel 1.4 T Statistik

	T Statistik
QWL → OCB	2.361
QWL → WORK ENGAGEMENT	6.847
WORK ENGAGEMENT → OCB	4.691

Sumber: pengolahan data PLS 2021

T-statistik yaitu menguji signifikansi konstruk apabila $\alpha = 5\%$ maka $t = 1,96$. Dapat dilihat pada diagram inner model dan tabel. Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel bersifat signifikan.

Tabel 1.5 T Statistik mediasi

	T Statistik
QWL → WORK ENGAGEMENT → OCB	3.260

Sumber: pengolahan data PLS 2021

T-statistik yaitu menguji signifikansi konstruk apabila $\alpha = 5\%$ maka $t = 1,96$. Dapat dilihat pada diagram *inner* model dan tabel. Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel bersifat signifikan.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap *Organizationan Citizenship Behavior* pada CV. Saburo

Bersasarkan hasil perhitungan *statistic*, hasil perhitungan T *Statistic*/ T Hitung memperoleh nilai T *Statistic*/T Hitung sebesar 2.361, lebih dari 1,96. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang menyatakan bahwa "Terdapat pengaruh signifikan *Quality of work life* (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada karyawan di CV Saburo Ambon.", dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chaterine Eka Kurniawati (2018) dan penelitian yang dilakukan oleh Yadav, Rangnekar dan Srivastava (2019) yang menunjukkan bahwa QWL berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB. Namun temuan ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marina, Yusuf dan Zulkifli

(2020) dan penelitian yang dilakukan oleh Suriyana, Wijaya, dan Kumbara (2020) yang menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan secara langsung antara QWL terhadap OCB.

Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap *work Engagement* Pada CV. Saburo

Berdasarkan pada hasil perhitungan statistik, hasil perhitungan *T Statistic/T* Hitung memperoleh nilai *T Statistic/T* Hitung sebesar 6.847 artinya bahwa QWL berpengaruh signifikan terhadap variabel *work engagement*, karena mempunyai nilai *T Statistic/T* Hitung melebihi nilai >1.96. maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh signifikan *Quality of work life* (X) terhadap *work engagement* (Z) pada karyawan di CV Saburo Ambon.” Dinyatakan diterima.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Marina, Yusuf dan Zulkifli (2020), Fanggidae, Djani, dan Neolaka (2020) dan Chaterine Eka Kurniawati (2018) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara QWL terhadap *work engagement*.

Pengaruh *Work Engagement* Terhadap *Organizationan Citizenship Behavior* Pada CV Saburo

Berdasarkan pada hasil perhitungan statistik, hasil perhitungan *T Statistic/T* Hitung memperoleh nilai *T Statistic/T* Hitung sebesar 4.691 artinya bahwa *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap variabel OCB, karena mempunyai nilai *T-statistic* melebihi nilai >1.96. maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh signifikan *work engagement* (Z) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada karyawan di CV Saburo Ambon.” Dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chaterine Eka Kurniawati (2018) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *work engagement* terhadap OCB, namun hasil ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Marina dan Zulkifli (2020) yang memperoleh hasil penelitian bahwa *work engagement* tidak berpengaruh terhadap OCB.

Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap *Organizationan Citizenship Behavior* Yang Dimediasi Oleh *Work Engagement* Pada CV. Saburo

Berdasarkan pada hasil perhitungan statistik, dikarenakan hasil perhitungan *T Statistic /T* Hitung memperoleh nilai *T Statistic /T* Hitung sebesar 3.260 nilai *T-statistic /T* Hitung melebihi nilai >1.96. maka hipotesis 4 penelitian ini yang berbunyi “Terdapat pengaruh signifikan *Quality of work life* (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) melalui *work engagement* (Z) pada karyawan di CV Saburo Ambon.” Dinyatakan dapat diterima.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Marina, Yusuf dan Zulkifli (2020) yang memperoleh hasil bahwa QWL tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB melalui WE. Berdasarkan pada hasil uji nilai *T Statistic /T* Hitung yang didapat dimana hubungan QWL terhadap OCB berpengaruh signifikan dan hubungan antara QWL terhadap OCB yang dipengaruhi oleh *work engagement* juga berpengaruh signifikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Z berperan sebagai pemediasi Sebagian (*partial mediation*).

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh *work engagement* dengan *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat analisis. Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *quality of work life* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior*. sehingga hipotesis pertama penelitian yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh signifikan *quality of work life* (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada karyawan di CV. Saburo Ambon.” Dapat dinyatakan diterima.
2. Variabel *quality of work Life* memiliki pengaruh signifikan terhadap *work engagement*. sehingga hipotesis kedua penelitian yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh signifikan *quality of work life* (X) terhadap *work engagement* (Z) pada karyawan di CV. Saburo Ambon.” dapat dinyatakan diterima.
3. Variabel *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap Variabel *organizational citizenship behavior*. Hal ini berarti hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang berbunyi “Terdapat pengaruh signifikan *work engagement* (Z) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada karyawan di CV. Saburo Ambon.” terbukti dapat diterima.
4. Variabel *quality of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap Variabel *Organizational Citizenship Behaviour* yang dimediasi oleh *Work Engagement*. Hal ini berarti hipotesis keempat dalam penelitian ini yang berbunyi “Terdapat pengaruh signifikan *quality of work life* (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) melalui *work engagement* (Z) pada karyawan di CV. Saburo Ambon.” terbukti dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2015). *Key questions regarding work engagement. Reprint of European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20, 4–28.
- Bangun, Wilson. 2012. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta: Erlangga.
- Fanggidae, T. S., , W., & Neolaka, M. N. B. (2020). *Analysis of the Effect of quality of Work life and Organizational Culture on Employee Engagement AT PT Jasa Raharja (Company) East Nusa Tenggara Branch. International Journal of Economics, Business and Management Research*, 4(02), 15-33.
- Gupta, M., & Sharma, P. (2011). *Factor Credentials Boosting Quality of Work Life of BSNL Employees in Jammu Region. Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2, 79-89.
- Harvard Business Review (2013)
https://hbr.org/resources/pdfs/comm/achievers/hbr_achievers_report_sep13.pdf
- Kurniawati, C. E. (2018). Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap *Work Engagement* Dan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perusahaan Elektronik Di Surabaya. *AGORA* Vol. 6. No. 2.
- Marina, R., Yusuf, T., & Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh *Quality Of Work Life* Dan *Work Motivation* Dimoderasi Oleh *Change Management* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui *Work Engagement* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada AOCC PT Angkasa Pura I (Persero)). *EKOBISMAN-JURNAL EKONOMI BISNIS DAN MANAJEMEN*, 5(2), 109-122.
- Noor, S. M. & Abdullah, M. A. (2012). *Quality Work Life among Factory Workers in Malaysia. Procedia - Social and Behavioral Sciences* 35:739–745. DOI:10.1016/j.sbspro.2012.02.144
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. London. SAGE Publications.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). *The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study. Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716. Retrieved March 31, 2016, from: <http://www.wilmars>

- Suriyana, N., Wijaya, R. A., & Kumbara, V. B. (2020). Pengaruh Tingkat *Quality Of Work Life* (QWL), Dan *Knowledge Management* Terhadap *Organizing Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Inervening* Pada PT. Graindo Mediatama. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL* 1, no. 2 : 548-559.
- Yadav, M. Rangnekar, S. & Srivastava, A. P. (2019) *Industrial and Commercial Training; Guilsborough* Vol. 51, Iss. 7/8 : 396-408. DOI:10.1108/ICT-04-2018-004