**HUBUNGAN ANTARA *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL) DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN KONTRAK DI PAMERAN MODE MALL X YOGYAKARTA**

**Ina Sari**

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[ina.sari16maret@gmail.com](mailto:ina.sari16maret@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Quality of Work Life (QWL) dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan kontrak di pameran mode Mall X Yogyakarta. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara QWL dengan OCB. Subjek penelitian adalah karyawan kontrak berusia 20-25 tahun dan sudah bekerja minimal 1 tahun sebanyak 70 karyawan. Pengambilan subjek menggunakan sampling purporsive dengan data yang dikumpulkan menggunakan Skala OCB dan Skala QWL. Data dianalisis menggunakan korelasi product moment dengan program SPSS v.23. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai korelasi sebesar 0.285 dengan p = 0.000 (p<0.005). Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara QWL dengan OCB. Diterimanya hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan koefisien determinasi (R²) sebesar 0.296 yang berarti QWL memiliki kontribusi 8.1% terhadap OCB dan sisanya 91.9% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu faktor karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, dan faktor karakteristik kepemimpinan.

**Kata kunci :** QWL, OCB

***THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE (QWL) AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) ON CONTRACT EMPLOYEES AT THE MALL X YOGYAKARTA FASHION EXHIBITION***

**Ina Sari**

The Faculty Of Psychology Of The University Of Mercu Buana Yogyakarta

[ina.sari16maret@gmail.com](mailto:ina.sari16maret@gmail.com)

**Abstract**

*This study aims to determine the relationship between Quality of Work Life (QWL) and organizational citizenship behavior (OCB) on contract employees at the Mall X Yogyakarta fashion exhibition. The hypothesis in this study is that there is a positive relationship between QWL and OCB. The research subjects were contract employees aged 20-25 years and had worked for at least 1 year as many as 70 employees. Subject collection uses purporsive sampling with data collected using OCB Scale and QWL Scale. Data were analyzed using product moment correlation with the SPSS v.23 program. Based on the results of the analysis, obtained a correlation value of 0.285 with p = 0.000 (p <0.005). These results show that there is a significant positive relationship between QWL and OCB. The acceptance of the hypothesis in this study shows the coefficient of determination (R²) of 0.296 which means that QWL has a contribution of 8.1% to OCB and the remaining 91.9% is influenced by other factors, namely individual characteristics, job characteristics, organizational characteristics, and leadership characteristics.*

***Keywords:*** *QWL, OCB*

**PENDAHULUAN**

Masyarakat Indonesia memang sudah dikenal sebagai masyarakat konsumtif karena cenderung membeli barang-barang baru walaupun barang yang di milikinya masih berfungsi. Dasarnya adalah mengikuti *trend* (perkembangan terbaru) tanpa mempertimbangkan fungsinya. Produk-produk dari mode memiliki banyak model sehingga menarik perhatian konsumen, mulai dari jenis pakaian, tas, sepatu, alat *make up*, dan lainnya (Hidayah, 2015). Mode menjadi bagian yang tidak dapat dilepaskan dari gaya hidup yang bukan sekadar penutup tubuh maupun hiasan, lebih dari itu mode juga menjadi alat komunikasi untuk menyampaikan identitas pribadi pemakainya (Hendariningrum, 2008).

Produsen pun berlomba untuk membuat produk mode terbaru dan memperkenalkan produknya melalui berbagai strategi, salah satunya strategi pameran (Hendariningrum & Susilo, 2008). Pameran merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang, beberapa seniman, maupun perusahaan untuk menyampaikan gagasan atau idenya, sehingga dapat memperkenalkan produknya kepada masyarakat melalui media karya seni sesuai dengan bidang yang di tekuni. Kegiatan ini sangat diharapkan dapat menjalin komunikasi antara seniman atau perusahaan yang diwakili oleh karya seninya dengan apresiator dari penikmat seni. Adapun tujuan dari diselenggarakannya pameran ada beberapa aspek yaitu tujuan sosial, tujuan kemanusian dan tujuan komersial (Markaz**, 2016).**

Pameran secara komersial adalah untuk menghasilkan keuntungan atau profit bagi seniman maupun penyelenggara (Gracia, 2009). Pameran komersial juga menawarkan mode dari suatu produk dipusat keramaian atau *exhibition* mall yang dilakukan secara tunggal atau bersama-sama dengan brand lainnya (Markaz, **2016)**. Pameran mode ini dapat masyarakat jumpai di berbagai tempat salah satunya di Mall X Yogyakarta. Menurut Fitri (2018) Mall X tergolong Mall yang sangat lengkap, dimana para pengunjung bisa menemukan berbagai macam kebutuhannya. Melissa (2017) menyatakan bahwa Mall X termasuk 10 shopping Mall terbesar di Yogyakarta. Konsep bangunan depan yang begitu menarik dan tempat yang strategis karena berada di salah satu jalan utama Yogyakarta sehingga bnyak pengunjung yang betah berada disana. Hal tersebutlah yang membuat penyelenggara pameran mode dapat menjual barang-barang mode dengan mudah dan efisien.

Menjual barang-barang mode tentunya tidak lepas dari unsur manusia di dalamnya yaitu karyawan kontrak. Menurut Smilet (2017) dalam kondisi tertentu perusahaan seringkali membutuhkan karyawan kontrak, di mana arus pekerjaan begitu padat maupun bersifat sementara. International Labour Organization (2010) menyatakan bahwa karyawan kontrak hanya dilibatkan untuk bekerja dalam jangka waktu terbatas, termasuk kontrak dalam jangka waktu tertentu, proyek atau tugas, pekerjaan musiman, termasuk kerja harian. Kesempatan kerja sebagai karyawan kontrak memungkinkan seseorang bekerja dalam waktu yang relatif singkat sekitar 2 bulan atau 3 bulan atau bahkan bisa beberapa hari saja.

Menurut Agja (2016)karyawan kontrakyang bekerja di pameran mode Mall X Yogyakarta memiliki tugas-tugas pekerjaan yaitu melakukan *display* (penempatan) barang sesuai dengan pengelompokkan yang disesuaikan ukuran dan warna (*grouping*), memasang label harga (*price tag*), menjaga kerapihan dan kebersihan barang. Karyawan juga harus mampu melakukan *monitoring* (pencatatan) terhadap kesedian stok produk kemudian dilaporkan kepada supervisor. Selain itu, karyawan dituntut siap sedia untuk melayani konsumen dengan bersikap ramah agar konsumen menjadi loyal pada stan tempatnya bekerja. International Labour Organization (2010) menyatakan bahwa hadirnya *karyawan kontrak* dapat membawa tantangan bagi perusahaan, karena bersifat sementara membuat karyawan kurang diberikan inovasi sehingga produktivitasnya lebih rendah.

Tantangan-tantangan bagi perusahaan dalam mengahdapi karyawan kontrak berdampak pada emosi negatif dari karyawan dengan menunjukan bentuk ekspresi ketidakcintaan atas pekerjaan sehingga kinerjanya memburuk (Robbins & Judge, 2008). Karyawan akan mengabaikan peraturan, prosedur, melalaikan tugas jika tidak diawasi, dan tidak berusaha mencapai hasil yang baik (Podsakoff, ddk., 2001). Pencapaian hasil yang baik bisa didapatkan perusahaan melalui *organizational cizitenship behavior* (OCB) yang di miliki karaywannya. Menurut Cascio (2006) OCB dapat membuat karyawan memberikan loyalitas-nya dan menunjukan kinerja melebihi harapan perusahaan. OCB akan membawa karyawan secara sukarela melakukan segala hal untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Kaswan, 2017).

OCB merupakan bentuk perilaku yang melibatkan pilihan dan inisiatif individual yang tidak berkaitan dengan sistem penghargaan formal organisasi yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman (Organ, 2006). Menurut Organ, Podsakoff, dan Mackenzie (2006) OCB merupakan wujud dari *extra-role behavior* yang meningkatkan pengaruh ikatan di antara anggota organisasi. Ikatan antara setiap anggota akan muncul dari emosi positif, kemudian emosi positif dapat menghasilkan anggota serikat untuk persetujuan umum sehingga dapat mencegah terjadinya konflik. Greenberg dan Robert (2003) menyatakan bahwa OCB adalah tindakan yang dilakukan oleh anggota organisasi yang melebihi ketentuan formal dari pekerjaannya yang dapat menguntungkan bagi organisasi.

OCB terbagi dalam lima aspek yaitu sikap menolong (*altruism*) merupakan perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam organisasi. Aspek sikap toleransi (*sportsmanship*)yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengajukan keberatan. Aspek sikap sukarela (*conscientiousness*)yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan usaha karyawan melakukan kewajibannya melebihi persyaratan perusahaan. Aspek sikap hormat (*courtesy*)yaitu perilaku baik dan hormat yang menunjuk pada tindakan pengajaran kepada orang lain sebelum mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah. Aspek sikap tanggungjawab (*civic virtue*)yaituperilaku yang mengindikasi tanggungjawab karyawan pada kehidupan organisasi (Organ, 2006).

Newstrom (2007) menyatakan bahwa OCB merupakan unsur penting dalam keberlangsungan jalannya sebuah organisasi dengan tindakan yang dipilih karyawan secara bebas dan melebihi panggilan tugas yang dapat meningkatkan kesuksesan organisasi. Menurut Organ, dkk. (2006) OCB dapat meningkatkan produktivitas karyawan, rekan kerja dan manajer, menghemat SDM yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan. OCB juga dapat menjadi cara untuk mengkoordinasi kegiaatan tim kerja yang efektif serta meningkatkan kemampuan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan karyawan terbaik. Selain itu, OCB berperan penting bagi perusahaan dalam mempertahankan stabilitas kinerja organisasi, membantu kemampuan organsiasi untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang dinamis.

Idealnya seseorang memiliki OCB didalam dirinya agar menunjukan perilaku sukarela diluar deskripsi kerja yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. Seseorang akan menunjukan bentuk dari ekspresi kecintaan, loyalitas dan rasa memiliki yang tinggi dari anggota organisasi terhadap perusahaannya (Robbins dan Judge, 2008). OCB merupakan perilaku positif dimana karyawan melakukan tugas diluar kewajibannya tanpa adanya paksaan dan imbalan dari perusahaan (Sumarni, 2008). Menurut Graham (dalam Marlinda & Turnip, 2015) seseorang yang memiliki OCB akan menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi sehingga karyawan dapat berpartisipasi secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi, sehingga organisasi akan dapat mencapai segala hal melebihi tujuan yang telah ditetapkan.

Akan tetapi pada kenyataannya, berdasarkan survey yang dilakukan Maulani, Widiartanto, dan Dewi (2015) menunjukan 13.3% karyawan bersedia membantu rekan kerja, 10% membantu rekan kerja baru, 20% pekerjaan terselesikan tepat waktu, 13.3% mengemukakan pendapat untuk organisasi, 20% mengikuti perkembangan organisasi, 10% mengajak rekan kerja berdiskusi dan 13.3 % memberikan saran kepada rekan kerja. Hasil penelitian Susanti (2015) mengungkapkan bahwa OCB karyawan yang beekrja di perusahaan tergolong rendah yaitu di bawah 50%. Artinya, data tersebut menunjukan bahwa masih banyak karyawan yang belum memiliki OCB di dalam dirinya.

Sejalan dengan data tersebut, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tanggal 25 April 2018 pada karyawan kontrak di pameran mode Mall X Yogyakarta. Diperoleh 5 dari 8 subjek mengatakan ketika rekan kerja meminta bantuan untuk mengambil stok barang maka subjek mengatakan sedang sibuk bahkan menghindarinya. Ketika rekan kerja meminta bertukar *shif* (waktu kerja) maka subjek menolak dan mengeluh ketika rekan kerja izin untuk pulang lebih dulu. Subjek menaruh barang sekedatnya saja walaupun tidak terlihat rapih dan tidak menjelaskan lebih rinci tentang bahan serta penggunaan barang kepada *costumer.* Terkadang subjek menghiraukan rekan yang mengajak berdiskusi dan menunjukan ekspresi kecewa ketika *costumer* tidak jadi membeli barang. Stok barang diletakan di mana saja dan belum pernah memberikan pendapat seperti merekomendasikan barang yang terbaru. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa 5 dari 8 subjek belum memiliki OCB di dalam dirinya yang dilihat dari aspek *altruism, sportsmanship, conscientiousness, courtesy,* dan *civic virtue*.

Menurut Bacrach, dkk. (2000) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yaitu karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, dan karakteristik kepemimpinan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, maka peneliti memilih faktor karakteristik organisasi. Lebih lanjut, OCB dapat terjadi karena karakter organisasi yang mendukung keberadaan dan pengembangan karyawan. Menurut Kaswan (2017) adanya karakter organisasi dapat melalui *quality of work life* (QWL) yaitu kebijakan perusahaan sebagai perwujudan harapan karyawan. Harapan yang sesuai keinginan akan menimbulkan OCBsebagai bentuk timbal balik atas apa yang diberikan organisasi (Bacrach, dkk., 2000). Hal tersebut, di dukung hasil penelitian Aini, dkk. (2013) yang mengungkapkan bahwa QWL dapat mempegaruhi OCB. Hasil penelitian Susanti (2015) juga menunjukan terdapat hubungan antara QWL dengan OCB pada karyawan.

Hal tersebut di dukung berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 April 2018 pada karyawan kontrak di pameran mode Mall X Yogyakarta subjek mengatakan bahwa belum pernah diberikan kesempatan dalam menyampaikan saran dan mengutarakan pendapat tentang pekerjaannya. Subjek belum diberikan pelatihan yang formal melainkan hanya diberitahukan tugasnya saja dan buku referensi mengenai tugasnya belum tersedia di tempat kerja. Bonus yang didapatkan tidak terlalu besar dan gaji yang diberikan belum memadai karena tidak jauh dari UMR Yogyakarta. Tempat duduk untuk istirahat tidak begitu nyaman dan subjek belum diberikan tunjangan kesehatan. Dari uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa OCB akan tumbuh dalam diri seseorang karena adanya peran penting QWL (Kaswan, 2017).

QWL merupakan konsep yang mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap unsur manusia dalam lingkungan kerja agar dapat mempertahankannya (Wibowo, 2017). Cascio (2006) menyatakan bahwa ada dua cara dalam menjelaskan QWL. Pertama, QWL dipandang sebagai persepsi karyawan mengenai rasa aman dan kepuasan bekerja. Kedua, QWL sebagai sekumpulan sasaran yang ingin dicapai melalui kebijakan organisasi. Kaswan (2017) mendefinisikan QWL sebagai proses oragnisasi dalam mengembangkan potensi karywannya dengan melibatkannya dalam keputusan-keputusan yang mempengaruhi kehidupan kerjanya. Permana, Hamid, dan Iqbal (2015) menyatakan bahwa QWLadalah upaya yang dilakukan manajemen terhadap peningkatan mutu karyawan dengan menghargai dan memerhatikan segala faktor kondisi kerja, agar tercipta keselarasan antara pekerjaan dengan berbagai faktor yang memengaruhi pekerjaan tersebut.

Wibowo (2017) mengungkapkan bahwa QWL terdiri atas beberapa dimensi yang di kembangkan dengan pendekatan validitas isi, yaitu partisipasi adalah keterbukaan penyampaian gagasan dan keterlibatan pegawai dalam proses pembuatan kebijakan. Dimensi restrukturisasi kerja adalah kesempatan mengembangkan diri dalam meningkatkan kemampuan dalam penyelesaian pekerjaan dengan program pelatiahan, karir dan ketersediaan pendukung buku referensi. Dimensi sistem imbalan adalah kejelasan dan keadilan dalam hal pemberian tambahan kompensasi, dan termasuk fasilitas kesehatan. Dimensi lingkungan kerja adalah kenyamanan yang dirsakan karaywan pada saat menjalani pekerjaan dalam organisasi.

QWL merupakan kualitas hubungan antara karyawan dengan lingkungan organisasi tempatnya bekerja (Nanjundeswaraswamy, 2013). QWL dapat berkorelasi dengan berbagai variabel, salah satunya adalah OCB. Menurut Bacrach, dkk. (2000) OCB dapat terjadi karena karakter organisasi yang mendukung keberadaan dan pengembangan diri karyawan. Karakter organisasi di dapatkan melalui QWL yang merupakan proses kebijakan perusahaan sebagai perwujudan harapan karyawannya (Pratiwi, 2017). Harapan yang sesuai keinginan karyawan akan menimbulkan OCBsebagai bentuk timbal balik atas apa yang diberikan organisasi (Bacrach, dkk., 2000). Cascio (2006) menyatakan bahwa QWL akanmenumbuhkan rasa puas karyawan terhadap perlakuan perusahaan dengan berkeinginan untuk tetap tinggal dan bertahan di sana. Karyawan yang terpuaskan dalam menjalani berbagai tugas pekerjaannya akan menunjukan OCB-nya dengan memberikan loyalitas dan menunjukan kinerja melebihi harapan perusahaan (Organ, dkk., 2006). Menurut Riggio (dalam Aryansah & Kusumaputri, 2013) adanya QWL akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan yaitu menurunkan ketidak hadirandan mengurangi *turnover* (perputaran karyawan). Dampak positif akan menimbulkan OCB yang membuat karyawan bertanggungjawab, aktif, dan berinisiatif merekomendasi operasi organisasi (Organ, 2006) .

Riggio (dalam Aryansah & Kusumaputri, 2013) mengemukakan bila QWL pada diri karyawan buruk maka akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan yaitu karyawan merasa tidak puas, dengan begitu karyawan akan meningkatkatkan *absensteeism* (kemangkiran) dan terjadinya *turnover* (perputaran karyawan). Ketidakpuasan karyawan akan menimbulkan OCB yang rendah dan membuat karyawan kurang bertanggungjawab, pasif dalam hubungan keorganisasian dan tidak adanya inisiatif untuk merekomendasi bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki (Organ, 2006). OCB yang rendah juga akan menimbulkan emosi negatif pada diri karyawan yang dapat membuat konflik sulit teratasi dengan baik dan kurang adanya ikatan antara setiasp angota (Organ, dkk., 2006). Hal ini di dukung hasil penelitian Aini, dkk. (2013) yang mengungkapkan bahwa QWL dapat memberikan sumbangan efektif sebesar 53.39 % terhadap OCB. Kontribusi tersebut mengindikasikan bahwa variabel QWL memiliki peranan penting dalam membentuk OCB karyawan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas maka rumusah masalah dalam penelitian ini adalah: “apakah terdapat hubungan antara QWL dengan OCB pada karyawan kontrak di pameran mode Mall X Yogyakarta?”

**METODE**

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan kontrak berusia 20-25 tahun dan bekerja minimal 1 tahun. Pengambilan subjek dalam penelitian ini menggunakan *Sampling Purporsive*. Jumlah subjek dalam penelitian ini sebanyak 70 karyawan.

Metode pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan dua skala yaitu Skala OCB dan Skala QWL. Bentuk skala yang digunakan adalah model skala likert dengan 4 alternatif jawaban yaitu : Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Analisis data dilakukan dengan metode korelasi *Product Moment* yang di kembangkan oleh Karl Pearson (Sugiyono, 2016). Keseluruhan data dianalisis dengan menggunakan program SPSS v.23 (*Statistical Product and Service Solution version 23*)*.*

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara QWL dengan OCB pada kayawan kontrak di pameran mode Mall X Yogyakarta. Hasil analisis *product moment* menunjukkan koefisien korelasi (rxy) sebesar 0.285 (p = 0.008). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara QWL dengan OCB pada kayawan kontrak di pameran mode Mall X Yogyakarta. Artinya semakin tinggi QWL maka semakin tinggi pula OCB, sebaliknya semakin rendah QWL maka semakin rendah pula OCB. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil koefisien korelasi juga menunjukkan bahwa terdapat tingkat hubungan yang rendah antara variabel OCB dengan QWL. Menurut Ghozali (2011) tingkat hubungan yang lemah terjadi karena memungkinkan terdapat variabel bebas lainnya yang dapat memberikan sumbangan koefisien korelasi yang lebih besar. Diterimanya hipotesis dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa QWL menjadi faktor yang dapat mempengaruhi OCB. Hal tersebut juga di dukung hasil penelitian Aini, dkk. (2013) yang menunjukan bahwa terdapat hubungan QWL dengan OCB pada karyawan.

Berdasarkan hasil kategorisasi Skala OCB yaitu tinggi sebesar 27% (19 subjek), sedang sebesar 73% (51 subjek), dan rendah sebesar 0% (0 subjek). Selanjutnya, hasil kategorisasi Skala QWL tinggi sebesar 30% (21 subjek), sedang sebesar 70% (49 subjek), dan rendah sebesar 0% (0 subjek), sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini sebagian besar subjek memiliki OCB dan QWL dalam kategori sedang. Permana, dkk. (2015) menyatakan bahwa QWLadalah upaya yang dilakukan manajemen terhadap peningkatan mutu karyawan dengan menghargai dan memerhatikan segala faktor kondisi kerja, agar tercipta keselarasan antara pekerjaan dengan berbagai faktor yang memengaruhi pekerjaan tersebut. Keselarasan dalam organisasi membuat karaywan akan bekerja secara optimal dan menunjukan komitmennya dalam bekerja. Menurut Wibowo (2017) QWL harus memenuhi dimensi tertentu agar dapat berpengaruh baik bagi kehidupan seseorang. Lebih lanjut, dimensi tersebut di antaranya adalah partisipasi, restrukturisasi kerja, sistem imbalan, dan lingkungan kerja.

Dimensi partisipasi merupakan keterbukaan penyampaian gagasan dan keterlibatan pegawai dalam proses pembuatan kebijakan organisasi. Partisipasi dalam perusahaan membuat atasan terbuka pada gagasan yang disampaikan karyawan dan karyawan merasa dilibatkan dalam proses pembuatan keputusan (Wibowo, 2017). Karyawan yang dilibatkan oleh perusahaan akan menunjukan OCB dengan sikap tanggungjawab yang dimilikinyaseperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki organisasi (Organ, 2006). Hal ini didukung berdasarkan data di lapangan yang menunnjukkan bahwa atasan memberikan subjek kesempatan untuk mengutarakan pendapat dan saran yang telah disampaikan direspon baik, sehingga sesulit apapun pekerjaannya, subjek tetap berusaha untuk bisa membantu rekan kerja yang sedang kesulitan dan apabila ada panggilan darurat yang mengharuskan pindah shift kerja, maka subjek akan melaksanakan dengan baik.

OCB yang dimiliki seseorang tentuya tidak terlepas dari unsur restrukturisasi kerja yang merupakan kesempatan pegawai dalam mengembangkan diri dalam meningkatkan kemampuan. Adanya restrukturisasi kerja membuat karyawan merasa pimpinan sering memberi kesempatan untuk mengembangkan inisiatif dan kreatifitas dalam menyelesaikan pekerjaan, serta karyawan diberi kesempatan memecahkan persoalan dalam bidang masing-masing dengan fasilitas yang diberikan perusahaan berupa buku maupun literatur dalam bidang kerjanya (Wibowo, 2017). Pemberian fasilitas dari perusahaan membuat karyawan menunjukan OCB-nya dengan loyalitas atau kesetiaannya pada organisasi sehingga karyawan dapat memajukan serta membela organisasi. Selain itu, karyawan juga akan menunjukan kinerja melebihi persyaratan yang ada di perusahaan atau berusaha melebihi apa yang diharapkan perusahaan (Graham dalam Marlinda & Turnip, 2015). Hal ini didukung berdasarkan data di lapangan yang menunjukkan bahwa subjek terbantu karena tempat kerja menyediakan referensi tentang panduan kerja dan mendapatkan bekal keterampilan dari atasan dalam menghadapi costumer, sehingga subjek berusaha tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jam kerja dimulai dan bersedia membantu rekan kerja ketika kesulitan menghadapi costumer walupun subjek sedang ada pekerjaan lain.

Koflik yang terjadi dalam organisasi tidak lepas dari sistem imbalan, yang merupakan kejelasan dan keadilan dalam hal pemberian tambahan kompensasi, dan termasuk fasilitas kesehatan. Menurut Handoko (2002) adanya imbalan mendorong karyawan untuk berprestasi lebih baik yang akan menimbulkan imbalan ekonomi (karyawan lebih produktif dan kinerja meningkat). Imbalan yang diterima dapat menimbulkan OCB dengan menunjukan ketaatan karyawan melalui kemauannya untuk mematuhi peraturan, prosedur maupun instruksi organisasi. Perilaku yang mencerminkan kepatuhan dalam organisasi dapat ditunjukkan dengan ketepatan waktu masuk kerja, ketepatan penyelesaian tugas, dan tindakan karyawan terhadap sumber atau aset organisasi (Graham, dalam Marlinda & Turnip). Hal ini didukung berdasarkan data di lapangan yang menunjukkan bahwa perusahaan memberikan imbalan yang sesuai ketika saya bekerja lembur dan memberikan bonus sesuai dengan pencapaian kerja yang dihasilkan, sehingga tanpa diminta oleh atasan subjek senang memberikan ide untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencari cara baru agar dapat meningkatkan target penjualan.

Lingkungan kerja juga menentukan OCB karyawan dengan kenyamanan bekerja dalam organisasi, jaminan keselamatan bekerja, dan kondisi ruang bekerja pegawai yang nyaman. Karyawan merasa nyaman bekerja di tempat kerja dengan begitu akan bekerja secara optimal dan lebih produktif (Wibowo, 2017). Kenyamanan yang dirasakan karyawan akan meningkatkan OCB dengan iklim yang positif di antara karyawan. Sikap sportif membuat karyawan melihat setiap tugas dengan positif walaupun ada ganggung-gangguan atau keadaan yang kurang ideal saat mengerjakan tugasnya dan mengerjakannya tanpa mengeluh atau mengkomplain (Organ, 2006). Hal ini didukung berdasarkan data di lapangan yang menunnjukkan bahwa tata letak stan membuat subjek nyaman dalam bekerja dan suhu maupun pencahayaan di stan membuatnya lebih semangat dalam bekerja, sehingga subjek menggunakan fasilitas tempat istirahat yang dimiliki kantor dengan baik walaupun tidak ada yang mengawasi dan bersedia berbagi pikiran dengan rekan kerja ketika penjualan menurun.

Menurut Cascio (2006) QWL akanmenumbuhkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan sehingga karyawan berkeinginan untuk tetap tinggal dan bertahan di perusahaan. Karyawan yang merasa terpuaskan terhadap organisasi akan menunjukan OCB-nya dengan memberikan loyalitas atau kesetiaannya dan menunjukan kinerja melebihi apa yang diharapkan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian ini, didapatkan sumbangan efektif dari variabel QWL terhadap variabel OCB sebesar 8.1% dan sisanya 91.9% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut Bacrach, dkk. (2000) terdapat faktor - faktor yang dapat mempengaruhi OCByaitu faktor karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, dan faktor karakteristik kepemimpinan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aini, F. A. F., Hardjajani, T., & Priyatama, A. N. (2013). Kualitas interaksi antara atasan-bawahan dan quality of work life dengan organizational citizenship behavior karaywan pt. air mancur palur karanganyar. Di akses pada 24 Maret (<https://ejournal.unsrat.ac.id/ind-ex.php/jbie/article/viewFile/13838/1-3411>).

Agja (2016). *Tugas dan tanggungjawab pramuniaga.* Di akses pada 24 April 2018 : (<http://spg.agencyjakarta.co.id/tugas-dan-tanggung-jawab-pramu-niaga/>).

As’ad, M. (2004). *Seri umum sumber daya manusia : psikologi industri*. Yogyakarta : Liberty.

Cascio, W. F. (2006). *Managing human resources: productivity, quality of worklife, profit.7th edition.* USA : McGraw- Hill Companies, Inc.

Fitri. (2018). *8 mall di Jogja yang asik untuk refreshing hingga belajar bareng*. Di akses pada 24 April 2018 : (<https://bonvoyagejogja.com/mall-di-jogja/>).

Gracia. (2009). *Kontraktor pameran peraih best design award 2016.* Di akses pada 24 April 2018 : (<https://www.livindokontraktor.com/manfaat-mengadakan-pameran-bagi-perusahaan-dan-seniman/>).

Greenberg, J., & Robert, B. A. (2003). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work 8th edition.* New Jersey: Pearson.

Handoko, T. H. (2002). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogjakarta: BPFE Press.

Hendariningrum, R., & Susilo, E. D. (2008). Fashion dan gaya hidup : identitas dan komunikasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi,* 6(2), 25-32.

Hidayah, R, W. (2015). Perilaku konsumtif dalam membeli produk fashion pada mahasiswa putri di surakarta. Di akses pada 24 April 2018 : (http://eprints.ums.ac.id/38744/1/NAS-KAH%20PUBLIKASI.pd

International Labour Organization. (2010). *What is temporary employment*. Di akses pada 24 April 2018 : (<http://www.ilo.org/global/topics/non-standardemployment/WCMS_53826/la-ng--en/index.htm>).

Kaswan. (2017). *Psikologi industri dan organisasi*. Bandung : Alfabeta.

Markaz. (**2016)**. 9 manfaat dan keuntungan anda ikut pameran dan bazaar produk. Di akses pada 24 April 2018 : (<https://markaz-organizer.com/9-manfaat-dan-keuntungan-anda-ikut-pameran-dan-bazaar-produk/>).

Newstrom. (2007). *Organizational behavior: human behavior at work*. New York: McGraw-Hill.

Nurbiyati, T. (2014). Pengaruh quality of work life (qwl) terhadap kinerja pegawai dengan disiplin dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Siasat Bisnis*, 18(2), 246-256.

Organ, D. W. (2006). *Organizational citizenship behavior: The good soldier* *syndrome.* Lexington MA: Lexington Books.

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship* *Behavior; Its natute, antecedents, and consequences*. USA: SAGE

Podsakoff, P. M., Bachrach, D. G. & Bendoly (2001). Attributions of the causes of group performance as an alterna- tive ekplanation of the relationship netween organizational citizenship behavior dan organizational performance. *Journal of Applied psychology,* 6(4), 1285-1293

Susanti, R. (2015). Hubungan religiusitas dan kualitas kehidupan kerja dengan organizational citizenship behavior (ocb) pada karyawan. Jurnal Psikologi, 11(2), 94-102.

Wibowo. (2017). *Manajemen kinerja.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.