

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, *QUALITY OF WORK LIFE (QWL)*  
TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* DAN KINERJA  
PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKALAN MADURA JAWA TIMUR**

**Sumiati, I Dewa ketut Raka Ardiana, Auliya Ika Pratiwi**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[sumiati@untag-sby.ac.id](mailto:sumiati@untag-sby.ac.id), [ardiana@Untag-sby.ac.id](mailto:ardiana@Untag-sby.ac.id), [aulya\\_pratiwi@yahoo.com](mailto:aulya_pratiwi@yahoo.com)

**Abstract**

The purpose of this research is to find the influence of commitment organization and quality of work life (qwl) of organizational citizenship behavior (ocb) and performance employees in city population civil Bangkalan Madura. The use of population and civil record district Bangkalan Madura as the study was based because of population and civil record bangkalan the district madura as the public service known has employees who works less maximum.

This research included in the kind of research quantitative the testing of hypotheses and questionnaires as a technique of data collection. But as for an instrument it is anticipated that analysis in this research that is using structural equation model (sem). A population that in you wherever you may be been disclosed in the research it is a whole employees of the city population and civil registration kabupaten Bangkalan Madura a number of 109 civil servants that they employ .

The results of the study based on the validity and reabilitas shows that data is valid and reliable. Based on the results of the hypothesis shows that; 1) a variable commitment organization significant on variables organizational citizenship behavior (ocb), 2) a variable commitment organization significant on variables performance employees, 3) a variable quality of work life (qwl) significant on variables organizational citizenship behavior (ocb), 4) a variable quality of work life (qwl) significant on variables performance employees, and 5) a variable organizational citizenship behavior (ocb) significant on variables performance employees in city population civil district Bangkalan Madura .

**Keywords** : *Commitment organization, quality of work life (qwl), organizational citizenship behavior (OCB), and performance.*

**LATAR BELAKANG**

Karyawan dalam sebuah organisasi perusahaan merupakan salah satu elemen yang sangat penting dan patut untuk mendapatkan perhatian khusus dari perusahaan. Karyawan merupakan sumber daya manusia yang pada hakikatnya memegang peranan penting dalam proses operasionalisasi perusahaan. Dalam dunia

kerja seperti ini, sering kali komitmen seseorang terhadap suatu organisasi yang menaunginya menjadi isu yang sangat penting. Salah satu variabel yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan adalah komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Tobing (2009) menjelaskan bahwa karyawan dengan komitmen organisasi

yang tinggi memiliki perbedaan sikap dibandingkan yang berkomitmen rendah.

Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar-masuk (*turnover*) karyawan. Karyawan yang berkomitmen tinggi akan memiliki produktivitas tinggi. Begitu juga sebaliknya, komitmen karyawan yang rendah memiliki dampak negatif. Karyawan dengan komitmen yang rendah tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya keluar organisasi. Komitmen kerja menjadi pegawai lebih memungkinkan untuk menerima ganjaran ekstrinsik seperti penghasilan dan psikologis yang berhubungan dengan keanggotaan (Tobing, 2009).

Berkaitan dengan psikologis karyawan, maka pihak organisasi sebagai pihak yang berkepentingan menjaga komitmen para karyawannya juga harus mampu senantiasa menjaga lingkungan kerja di organisasinya senyaman mungkin sehingga menjadikan para karyawan merasa betah dan nyaman menjalankan fungsi dan menyelesaikan tanggung jawabnya secara baik. Dalam hal ini, penciptaan lingkungan kerja yang berkualitas yang biasa disebut *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja) bisa dilakukan oleh organisasi sebagai upaya menjaga stabilisasi psikologi para pekerjanya (Rokhman, 2013).

*Quality of worklife* merupakan sebuah teknik pengembangan organisasi yang dirancang untuk meningkatkan fungsi organisasi dengan memanusiaikan tempat kerja, sehingga lebih demokratis dan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan. Kualitas kehidupan kerja biasanya sangat mendukung demokrasi karyawan di semua tingkatan dan mendorong partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan (Greenberg dan Baron, 2003:612). Uraian di atas menunjukkan bahwa dengan pemahaman *quality of worklife* pada setiap karyawan, akan

membuatnya tanpa ragu untuk membalas budi ke perusahaan dengan memberikan kinerja yang maksimal.

Hal ini senada dengan penjelasan dari Robbins dan Judge (2009) dalam Sari (2015) yang menjelaskan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Putra (2013) menjelaskan bahwa dengan adanya perilaku tersebut diharapkan mampu membuat perusahaan lebih efektif. Menurut Walz & Niehoff (2000) dalam Putra (2013) terdapat suatu hubungan yang sangat signifikan ketika karyawan memerankan (*extra-role*) *organizational citizenship behavior*, di mana perusahaan dinilai menjadi lebih efektif dan pelanggan juga lebih puas akan layanan dan persepsi kualitas layanan yang menjadi lebih tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa organisasi yang efektif membutuhkan *Organizational Citizenship Behavior* sehingga karyawan dituntut untuk bekerja tidak hanya pada apa yang menjadi tugasnya (*in-role*) tapi juga mampu dan mau bekerja di luar tugas pokoknya (*extra-role*) tidak secara langsung mendapatkan kompensasi pada sistem penghargaan atau penggajian formal. Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka dapat dinyatakan bahwa dari semua hubungan tersebut, pada akhirnya *goal* yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atas karyawan yang menjadi sumber daya manusia sebagai salah satu aset perusahaan yang berharga adalah adanya kinerja karyawan yang maksimal dalam mendukung perkembangan dan kemajuan organisasi sesuai visi dan misinya.

Beberapa penelitian yang mendukung pernyataan di atas diantaranya adalah penelitian dari Ortiz, *et al.*, (2015) yang menyatakan bahwa terdapat korelasi yang positif antara komitmen organisasi dengan

OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Zefeiti & Mohamad (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian dari Al-Mahasneh (2015) menjelaskan bahwa OCB terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun penelitian dari Agustiningsih, *et al.*, (2016) menyatakan bahwa OCB tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemudian penelitian dari Ghasemi, *et al.*, (2016) menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara QWL dengan OCB.

Hal ini kemudian dipertegas oleh hasil penelitian dari Marhamah (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif langsung dari *quality of work life* (QWL) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Selanjutnya penelitian dari Hosmani, *et al.*, (2014) menyatakan bahwa karyawan merasa puas dengan perbedaan kualitas program kehidupan kerja di organisasi yang meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang pada gilirannya meningkatkan kinerja karyawan. Artinya, QWL dalam penelitian ini terbukti dapat mempengaruhi peningkatan kinerja para pegawai. Mendukung pernyataan tersebut, penelitian dari Bindi & Dharmaraj (2017) menyatakan bahwa faktor psikologis berpengaruh terhadap QWL yang pada akhirnya dapat juga mempengaruhi kinerja para pegawai.

Mencermati beberapa statement tersebut di atas maka untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh Komitmen Organisasi, *Quality of Work Life*, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja perlu dilakukan penelitian secara mendalam di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura sebagai lokasi penelitian ini.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan

masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura?
3. Apakah *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura?
4. Apakah *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura?
5. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura?

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut maka untuk membuktikan dan menganalisis tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura.
2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura.
3. Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Dinas

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura.
4. Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura.
  5. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura.

### Penelitian Terdahulu

1. Subejo, Troena, Thoyib, & Aisjah (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Subejo, Troena, Thoyib, & Aisjah (2013) berjudul "*The Effect of Organizational Commitment And Organization Identity Strength to Citizenship Behaviour (OCB) Impact On Fire Departement And Disaster Employee Performance in Jakarta Indonesia*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menggambarkan sejauh mana pengaruh yang diberikan oleh komitmen organisasi dan kekuatan identitas organisasi terhadap kinerja para pegawai dan *citizenship behaviour* (OCB) di pemadam kebakaran Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

2. Ortiz, Rosario, Marquez, & Gruñeiro (2015)

Ortiz, Rosario, Marquez, & Gruñeiro (2015) melakukan penelitian dengan judul "*Relationship Between Organizational Commitments and Organizational Citizenship Behaviour in a Sample of Private Banking Employees*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara komitmen dan *organizational citizenship behaviour* antar pegawai bank.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil disertasi seorang

doktor yang merupakan studi kasus dengan menggabungkan atau menggunakan metodologi campuran (*mix methode*).

3. Tolentino (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Tolentino (2013) berjudul "*Organizational Commitment and Job Performance of the Academic and Administrative Personnel*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja para pegawai akademik dan administrasi di suatu universitas dengan menggunakan Allen and Meyer's Three Component Model (TCM).

### LANDASAN TEORI

#### Perilaku Organisasi

Robbins dan Judge (2015:6), menjelaskan perilaku organisasi adalah studi mengenai apa yang orang-orang lakukan dalam sebuah organisasi dan bagaimana perilaku mereka mempengaruhi kinerja organisasi. Oleh Karena perilaku organisasi sangat berpusat secara khusus pada situasi terkait pekerjaan, maka ia menekankan perilaku dalam hubungannya dengan pekerjaan, kerja, ketidakhadiran, perputaran pegawai, produktivitas, kinerja manusia, dan manajemen.

#### Komitmen Organisasi

Robbins dan Judge (2008:184), mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Beberapa ahli mendefinisikan komitmen organisasional karyawan sebagai berikut:

1. Mathis and Jackson dalam Sopiah (2008:155) memberikan definisi "komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi

dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi”.

2. Lincoln dalam Sopiah (2008:155), “komitmen organisasional mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota dan kemauan anggota pada organisasi”.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen dalam organisasi adalah sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dimana seseorang dapat bertahan dengan kesetiannya demi kepentingan organisasi sehingga terbentuk sebuah loyalitas sehingga membuat seseorang dapat bertahan untuk memelihara keanggotaannya dalam suatu organisasi.

### **Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Steers dan Porter (Sopiah, 2008: 164) mengemukakan ada sejumlah faktor yang mempengaruhi komitmen pegawai pada organisasi, yaitu:

1. Faktor personal yang meliputi *job expectations, psychological contract, job choice faktor, karakteristik personal*. Keseluruhan faktor ini akan membentuk komitmen awal.
2. Faktor organisasi, meliputi *initial works experiences, job scope, supervision, goal consistency organizational*. Semua faktor itu akan membentuk atau memunculkan tanggung jawab.

### **Dimensi Komitmen Organisasi**

Dimensi komitmen organisasional menurut Robbins & Judge (2008:194) terbagi atas 3 dimensi yang terbagi sebagai berikut:

1. Komitmen Afektif (*affective commitment*), perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilai. Adapun indicator dari dimensi ini meliputi memiliki keterkaitan emosional dengan organisasi, setuju dengan tujuan dasar

dan nilai organisasi, Memiliki rasa keterlibatan dalam mencapai misi organisasi.

2. Komitmen Berkelanjutan (*continuance commitment*), nilai ekonomi yang dirasa dan bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Sedangkan untuk indikator dari dimensi ini meliputi takut kehilangan senioritas dalam organisasi, takut kehilangan kesempatan promosi dalam organisasi, tidak rela kehilangan hubungan persahabatan dengan rekan kerja.
3. Komitmen Normatif (*normative commitment*), kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis. Adapun indikator dari dimensi ini meliputi peduli pada apa yang dipikirkan orang lain, tidak ingin mengecewakan majikan, khawatir akan dicap buruk oleh rekan sekerjanya.

### **Quality Of Work Life (QWL)**

Kualitas kehidupan kerja atau yang dikenal dengan istilah Quality of Work life (QWL) didefinisikan oleh Nawawi (2001) sebagai program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan pekerjaan yang lebih baik. Robbins (2002) mendefinisikan QWL sebagai suatu proses bagaimana suatu organisasi merespon kebutuhan karyawan sehingga karyawan tersebut memiliki kesempatan membuat keputusan untuk merancang kehidupannya di dalam lingkup pekerjaan. Selanjutnya, QWL menurut Flippo (2005) sebagai setiap kegiatan perbaikan yang terjadi pada setiap tingkatan dalam suatu organisasi untuk meningkatkan efektifitas organisasi yang lebih besar melalui peningkatan martabat dan pertumbuhan manusia.

### **Organizational Citizenship Behavior (OCB)**

Menurut Organ (dalam Podsakoff, *et al.*, 2000) mendefinisikan 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 Resckhe (1997), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja.

### **Faktor – faktor yang mempengaruhi OCB**

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Diantara faktor-faktor tersebut yang memberikan dampak yang cukup signifikan sehingga perkembangannya perlu untuk diperhatikan yaitu:

1. Budaya dan Iklim Organisasi.  
Menurut Organ (2006), terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama memicu terjadinya OCB.
2. Kepribadian dan suasana hati (*mood*).  
Kepribadian dan suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. George dan Brief (dalam Emanuel, 2011) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*.
3. Persepsi terhadap *Perceived Organizational Support*.  
Studi Shore dan Wayne (dalam Emanuel, 2011) mengemukakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/ POS*) dapat menjadi predictor OCB.

### **Kinerja Karyawan**

*Job Performance* (kinerja) adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan (As'ad, 1980:47). Menurut Vroom (dalam As'ad, 1980:47) kinerja adalah tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Rivai dan Sagala (2009:548) menjelaskan kinerja sebagai suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

### **Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan (Handoko, 2008:135). Menurut Simamora (2006:338) penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan. Menilai kinerja karyawan secara objektif dan akurat adalah dengan mengukur tingkat kinerja karyawan. Pengukuran kinerja dapat juga berfungsi sebagai upaya mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk mengarahkan upaya karyawan melalui serangkaian prioritas tertentu, seperti komunikasi (Dharma, 2001:149).

### **Tujuan Penilaian Kinerja**

Rivai & Sagala (2009:604) menjelaskan bahwa tujuan utama dari penilaian kinerja adalah untuk memotivasi individu karyawan agar mampu mencapai sasaran organisasi dan

dalam rangka memenuhi hasil standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dapat membuahkan hasil yang sesuai dengan keinginan organisasi. Menurut Rivai & Sagala (2009:556) dalam proses pelaksanaan penilaian kinerja sering terjadi permasalahan, terutama mengenai kontrol emosi dari pihak yang melakukan penilaian.

Tujuan dilakukannya penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan *feedback* kepada karyawan dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi, dan secara khusus dilakukan dalam kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap karyawan seperti untuk promosi, kenaikan gaji, pendidikan, latihan, dan lain sebagainya (Hariandja, 2002:195).

### **Indikator Kinerja Karyawan**

Indikator kinerja karyawan yang dipakai di dalam penelitian ini adalah dari pendapat yang dikemukakan oleh Bernardin (dalam Robbins, 1998:260) dan James A. F. Stoner dan R.E. Freeman (dalam Dharma, 2001:554). Indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Pengetahuan mengenai pekerjaan
4. Kerja sama
5. Ketepatan waktu
6. Efektivitas
7. Kemandirian
8. Komitmen kerja

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi**

Populasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura. Sejumlah 109 pegawai.

### **Sampel**

Teknik Sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono,2017:85), Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura. Sejumlah 109 pegawai.

### **Sumber Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang disebarkan kepada responden yang sesuai dengan karakteristik sampel yang telah dijelaskan diawal. Setelah mengisi kuisioner tersebut, responden mengembalikan kuisioner yang telah diisi atau di jawab dan kemudian akan di seleksi. Hanya data dari kuisioner yang benar-benar telah diisi dengan lengkap dan sesuai dengan petunjuk pengisian yang akan diolah lebih lanjut. Selanjutnya mentabulasi hasil penelitian responden serta melakukan pengujian model hasil penelitian dengan menggunakan program statistic AMOS 22,0 .

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data penelitian adalah kuisioner terstruktur, yaitu suatu daftar pertanyaan yang telah di rancang secara sistematis tentang apa yang akan diamati karena telah diketahui variable-variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2008:146). Kuisioner bersifat tertutup, karena jawaban sudah disediakan, sehingga tertutup bagi responden untuk menjawab diluar jawaban yang telah disediakan (Singarimbun dan Effendi, 2006:177). Kuisioner yang akan digunakan dalam penelitian ini ada dua bagian,yaitu: Bagian

pertama berisi pertanyaan untuk mendapatkan informasi umum mengenai identitas dari responden yang mempunyai kegunaan untuk mengetahui kesesuaian karakteristik responden dengan kriteria sampel seperti : jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan masa kerja. Bagian kedua berisi pertanyaan untuk mendapatkan data penelitian yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu komitmen organisasi, *Quality of Work life* atau kualitas kehidupan kerja, *Organizational citizenship behavior* dan kinerja pegawai. Kemudian pertanyaan akan diukur dengan skala 1-5.

Variabel yang diamati bersifat kualitatif, maka untuk memperoleh data dalam bentuk angka harus dicari dulu nilainya (skor) dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert ini digunakan untuk mengukur pertanyaan yang ada dalam kuisioner tentang tingkat persetujuan atau tidak setuju dari beberapa atribut yang telah disusun untuk variable. Skor untuk mengukur jawaban dalam kuisioner ini menggunakan kalimat pertanyaan positif, dengan jawaban sangat setuju di beri skor 5, jawaban setuju diberi skor 4, jawaban cukup setuju diberi skor 3, jawaban tidak setuju diberi skor 2 dan jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1.

## Metode Analisis Data

### Uji Validitas

Suatu tes atau alat instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan pengukuran tersebut. Suatu alat ukur yang valid, tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepat tetapi juga memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Pengukuran validitas konstruk dengan menggunakan software *partial least square* dapat menggunakan dua cara yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*. Pengukuran *convergent validity* dengan

cara melihat *loading factor* masing – masing indikator, jika terdapat nilai *loading factor* yang lebih kecil dari 0,5 (  $< 0,5$ ) maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid dan dikeluarkan dari konstruk, selanjutnya dilakukan estimasi ulang (Ghozali, 2008).

### Uji Reliabilitas

Setelah kesesuaian model diuji (model fit), evaluasi lain yang harus dilakukan adalah penilaian unidimensionalitas dan reliabilitas. Penggunaan ukuran reliabilitas seperti - *Cronbach*, tidak mengukur unidimensionalitas, melainkan mengasumsikan bahwa unidimensionalitas itu sudah ada pada waktu -*Cronbach* dihitung. Karena itu peneliti dianjurkan untuk melakukan uji unidimensionalitas terhadap semua konstruk multi-indikator, sebelum menilai reliabilitasnya (Ferdinand, 2002:62).

Pendekatan yang dianjurkan dalam menilai sebuah model pengukuran (*measurement model*) adalah menilai besaran *composait reliability* serta *variance extracted* dari masing-masing konstruk. Nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,70 walaupun angka itu bukanlah sebuah ukuran yang “mati”. Artinya, bila penelitian yang dilakukan bersifat eksploratori, maka nilai dibawah 0,70 masih dapat diterima sepanjang disertai dengan alasan-alasan empirik yang terlihat dalam proses eksplorasi.

Ukuran reliabilitas yang kedua adalah *variance extracted*, yang menunjukkan jumlah varians yang dari indikator-indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan. Nilai *variance extracted* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator itu telah mewakili secara baik konstruk laten yang dikembangkan. Nilai *variance extracted* ini

direkomendasikan pada tingkat paling sedikit 0,50 (Ferdinand, 2014:292).

### **Analisis *Structural Equation Model* (SEM)**

Analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Model Persamaan Struktur atau *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan paket program Amos 22,0 dan SPSS versi 22.0. *Structural Equation Model* (SEM) adalah teknik teknik *multivariate* yang mengkombinasikan aspek-aspek *multiple regression* (menguji hubungan saling ketergantungan) dan *factor analysis* (menunjukkan konsep-konsep tak terukur faktor dengan banyak variabel) untuk mengestimasi hubungan saling ketergantungan secara simultan (Hair *et al.*, 1998). SEM menganalisis struktur kovarian yang terdiri dari dua bagian, yaitu model pengukuran (*measurement model*) dan model persamaan struktural (*structural model*) (Cooper and Emory, 1995 dan Hair *et al.*, 1998).

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang mampu dalam mengakomodasi penelitian multidimensi maka peneliti menggunakan analisis statistik pemodelan persamaan struktural (*Structural Equation Model = SEM*).

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Variabel Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal tersebut dibuktikan dengan besarnya nilai probabilitas kausal yaitu sebesar 0,016 < 0,05. Berpengaruh signifikan tersebut mempunyai makna bahwa apabila semakin tinggi komitmen organisasi seorang pegawai maka *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) yang dimiliki juga akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Subejo, Troena, Thoyib, & Aisjah (2013) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *citizenship behaviour* (OCB), namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja para pegawainya.

### **Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai. Hal tersebut dibuktikan dengan besarnya nilai probabilitas kausal yaitu sebesar 0,000 < 0,05. Berpengaruh signifikan tersebut mempunyai makna bahwa apabila semakin tinggi komitmen organisasi seorang pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja yang akan dicapai.

Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Zefeiti & Mohamad (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Variabel *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal tersebut dibuktikan dengan besarnya nilai probabilitas kausal yaitu sebesar 0,009 < 0,05. Berpengaruh signifikan tersebut mempunyai makna bahwa apabila semakin baik *Quality Of Work Life* (QWL) dalam sebuah organisasi maka akan semakin meningkat pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari seorang pegawai tersebut.

Hal ini senada dengan penjelasan dari Robbins dan Judge (2009) dalam Sari (2015) yang menjelaskan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian

dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Marhamah (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif langsung dari *quality of work life* (QWL) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

### **Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) Terhadap Kinerja Pegawai**

Variabel *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Hal tersebut dibuktikan dengan besarnya nilai probabilitas kausal yaitu sebesar 0,024 0,05. Berpengaruh signifikan tersebut mempunyai makna bahwa apabila semakin baik *Quality Of Work Life* (QWL) dalam sebuah organisasi maka akan semakin meningkat pula kinerja dari seorang pegawai tersebut.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Hosmani, *et al.*, (2014) menyatakan bahwa karyawan merasa puas dengan perbedaan kualitas program kehidupan kerja di organisasi yang meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang pada gilirannya meningkatkan kinerja karyawan. Artinya, QWL dalam penelitian ini terbukti dapat mempengaruhi peningkatan kinerja para pegawai.

### **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai**

Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Hal tersebut dibuktikan dengan besarnya nilai probabilitas kausal yaitu sebesar 0,045 0,05. Berpengaruh signifikan tersebut mempunyai makna bahwa apabila semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seorang pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja dari seorang pegawai tersebut.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Al-Mahasneh (2015) yang menyatakan bahwa OCB terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di *Amman Greater Municipality*.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian, analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berpengaruh signifikan tersebut mempunyai makna bahwa apabila semakin tinggi komitmen organisasi seorang pegawai maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki juga akan semakin tinggi.
2. Variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai. Berpengaruh signifikan tersebut mempunyai makna bahwa apabila semakin tinggi komitmen organisasi seorang pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja yang akan dicapai.
3. Variabel *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berpengaruh signifikan tersebut mempunyai makna bahwa apabila semakin baik *Quality Of Work Life* (QWL) dalam sebuah organisasi maka akan semakin meningkat pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari seorang pegawai tersebut.
4. Variabel *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Berpengaruh signifikan tersebut mempunyai makna bahwa apabila semakin baik *Quality Of*

*Work Life* (QWL) dalam sebuah organisasi maka akan semakin meningkat pula kinerja dari seorang pegawai tersebut.

5. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Berpengaruh signifikan tersebut mempunyai makna bahwa apabila semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seorang pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja dari seorang pegawai tersebut.

### Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang memperkaya bukti empiris tentang variable yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura tentang bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi, *Quality Of Work Life* (QWL) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja pegawai.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada penelitian selanjutnya arti Komitmen Organisasi, *Quality Of Work Life* (QWL) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Pegawai

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, H. N., Thoyib, A., Djumilah, & Noermijati, N. (2016). The Effect of Remuneration, Job Satisfaction and OCB on the Employee Performance. *Science Journal of Business and Management*, Vol. 4, No. 6.
- Al-Mahasneh, M. A. (2015). The impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance at Greater Amman Municipality. *European Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 36.
- As'ad. (1980) *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*, Edisi Keempat. Yogyakarta: Liberti.
- Bindi, K., & Dharmaraj, A. (2017). Quality of Work Life and Employee Performance in Academia. *International Journal of Research in Arts and Science*, Vol. 3, Special Issue.
- Dharma Agus. (2001). *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Emanuel, Arie. (2011). Analisis Pebgaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan Dan Perilaku Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Serta Dampaknya Terhadap Efektivitas Organisasi Pada PT. Wijaya Anugerah Perkasa. *Artikel Ilmiah*.
- Ferdinand, Augusty. (2002). Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen. Semarang: FE UNDIP.
- Flippo, E.B. (2005). *Manajemen Personalia*, Jilid 2. Edisi ke-6. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Ghasemi, M., Khodizae, N., Cherakhi, A. B., Rodbari, A., & Kohkan, Z. (2016). Analyze the Relationship between QWL and Organizational Citizenship Behavior Zabol University. *Journal of Global Pharma Technology*, Vol. 12, No. 8, 387-393.
- Ghozali, Imam. (2008). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hair, *et al.* (1998). *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition. New Jersey: Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Handoko, T. Hani. (2008). *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hariandja, MARIHOT T.E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hosmani, Shambhushankar, & Bindurani. (2014). Study on Impact of Quality of Work Life on Job Performance amongst Employees of Secunderabad Division of South Central Railway. *Research Journal of Management Sciences*, Vol. 3, No. 11.
- Marhamah. (2013). Pengaruh Quality of Work Life (QWL) Dan Reward Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Guru Sekolah Dasar Negeri (SDN) Di Babelan Bekasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*.
- Nawawi, Hadari. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Organ, D. W., P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. USA: Sage Publications, Inc.
- Putra, D. S. (2013). Hubungan Antara Perceived Organizational Support Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT En Seval Putera Megatrading Divisi Transportasi Cabang Sidoarjo. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, Vol. 2, No. 1.
- Reschke, W. (1997). *Employee Value Added: Measuring Discretionary Effort and Its Value To The Organization*. Center For Organization Effectiveness.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik, Edisi Ke Dua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. (1998). *Organization Behavior, Concepts, Controversies, Application*, seventh edition, Englewood Cliffs
- Robbins, Stephens P. dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi Indonesia Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Rokhman, W. (2013). Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Turnover Intention Dan Stres Kerja: Studi Pada BMT Di Kudus. *Equilibrium*, Vol. 1, No. 2.
- Sari, C. R. (2015). Hubungan Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Organizational Commitment Pada Beberapa Puskesmas Di DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 8, No. 1.
- Simamora, Henry. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (2006). *Metode Dan Proses Penelitian*. Jakarta: LP3ES.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Subejo, Troena, E. A., Thoyib, A., & Aisjah, S. (2013). The Effect of Organizational Commitment And Organization Identity Strength to Citizenship Behaviour (OCB) Impact On Fire Departement And Disaster Employee Performance in Jakarta Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Vol. 10, Issue 3 , 30-36.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tobing, D. S. (2009). Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 11, No. 1, 31-37.

- Tolentino, R. C. (2013). Organizational Commitment and Job Performance of the Academic and Administrative Personnel. *International Journal of Information Technology and Business Management, Vol.15, No. 1.*
- Zayas-Ortiz, M., Rosario, E., Marquez, E., & Gruñeiro, P. C. (2015). Relationship Between Organizational Commitments and Organizational Citizenship Behaviour in a Sample of Private Banking Employees. *International Journal of Sociology and Social Policy, Vol. 35, No. 1/2, 91-106.*
- Zefeiti, S. M., & Mohamad, N. A. (2017). The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees' Work Performance. *International Review of Management and Marketing, Vol. 7, No. 2, 151-160.*