

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI PERUSAHAAN UMUM BULOG  
KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN**



**ASLI**  
6/9/21  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI

**Skripsi Oleh:**

**Meriza Wulantika**

**01011181722118**

**Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF**  
**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL***  
***CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI PERUSAHAAN UMUM BULOG**  
**KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh :

Nama : Meriza Wulantika  
NIM : 01011181722118  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua



Tanggal: 26 Juli 2021

Dr. Hj. Zunaidah, M.Si

NIP. 196610221992032002

Anggota



Tanggal: 15 Juli 2021

Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M

NIP. 197512252015041001

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI PERUSAHAAN UMUM BULOG KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN

Disusun oleh

Nama : Meriza Wulantika  
NIM : 01011181722118  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

ASLI  
JURUSAN MANAJEMEN .....  
FAKULTAS EKONOMI MIU .....  
6/9/21

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada 6 Agustus 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Indralaya, 06 Agustus 2021

Ketua,

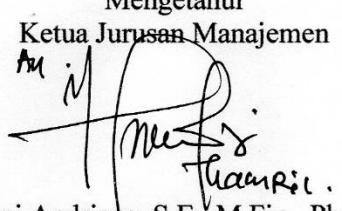
Anggota,

Pengaji,

  
Dr. Hj. Zunaidah, M. Si  
NIP. 196610221992032002

  
Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M  
NIP. 197512252015041001

  
Wita Farla WK, S.E., M.M  
NIP.198104012014092001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen  
  
Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D  
NIP. 197509011999032001

## **SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meriza Wulantika  
NIM : 01011181722118  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan

Pembimbing :

Ketua : Dr. Hj. Zunaidah, M.Si  
Anggota : Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M

Tanggal Ujian : 06 Agustus 2021

Adalah benar hasil karya penelitian sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, peneliti bersedia dicabut predikat kelulusan gelar keserjanaan.

Indralaya, 6 Agustus 2021  
Pembuat Pernyataan



Meriza Wulantika  
NIM. 01011181722118

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya saya masih diberi kesempatan untuk menulis dan menyelesaikan skripsi ini, tak lupa sholawat beserta salam saya haturkan kepada Nabi agung yaitu Nabi Muhammad SAW semoga kelak mendapatkan syafaat beliau di yaumil akhir nanti.

Pada skripsi ini penulis Mengambil Judul “Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Perusahaan umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan. Skripsi ini saya buat dengan tujuan untuk tugas akhir saya, dan semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi saya, perusahaan dan orang lain. Skripsi ini tentunya tidak luput dari kesalahan maka dari itu, saya mohon maaf dan juga memohon kritik dan saran. Atas perhatiannya penulis ucapan terima kasih.

Indralaya, 6 Agustus 2021



Meriza Wulantika

NIM. 01011181722118

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN :**

*“Saat bahagianya orang tuaku  
disaat itulah kebahagianku sesungguhnya”  
( Meriza Wulantika, 2021)*

**CUKUP DENGAN MENJADI MANUSIA YANG SELALU MERASA CUKUP  
MAKA KAMU TIDAK AKAN MERASAKAN KEKURANGAN**  
*( Meriza Wulantika, 2021 )*

## **SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN**

*“ Untukmu, dia, dan Kalian ”*

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat petunjuk, bantuan dan bimbingan sekaligus motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan banyak rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Allah S.W.T** terima kasih sudah menjadi teman curhat yang paling setia dan terima kasih telah memberikan kesehatan, kesempatan serta anugerah yang luar biasa sehingga peneliti mampu melewati banyak hal dan senantiasa megabulkan apa yang disemogakan.
2. **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.S.C.E.**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
4. **Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
5. **Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E, M.M**, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
6. **Hj. Marlina Widyanti., SE., SH., MM., Ph.D.** selaku Dosen Pembimbing Akademik selama masa perkuliahan
7. **Dr. Hj. Zunaidah, M.Si** dan **Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M** selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas semua bentuk bimbingan dan bantuan yang diberikan, terima kasih telah banyak meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing saya.

8. **Wita Farla WK, S.E., M.M** selaku Dosen Penguji. Terima kasih atas bantuannya dan sudah bersedia memberikan kritik dan saran yang membangun dalam skripsi ini.
9. **Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**, terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu dan pengalaman yang luar biasa hebatnya selama ini.
10. **Seluruh Staff Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**, Khususnya untuk Kak Helmi, Ibu Ambar, dan Kak Ijal, yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
11. **Ayah dan Ibuku** tercinta **Bapak Kasman** dan **Ibu Haniah**, dengan cinta yang luar biasa hebat dan telah menjadi tempat pulang terbaik. Mengadakan banyak hal yang tiada dengan keadaan yang dipaksakan ada. Terima kasih karena selalu ada.
12. Kakak dan adikku tersayang **Reki, Rapik, Susi, Resi, Veni** dan **Redo Putra setiawan**, meski tidak pernah mengucapkannya namun terima kasih atas kehadiran kalian yang menjadi sumber penyemangat luar biasa dan selalu membantu saya dari segi nasehat maupun materil.
13. **Rice Nasi**, terima kasih untuk group yang sangat sepi ini, tanpa banyak bacot namun ricuh kalau sedang ada promo makanan, alat mak-up dan promo-promo lainnya seketika gruf menjadi ramai. Rahayu, Rosada, Ulva terima kasih sudah memberikan informasi banyak hal tentang info-info promo dan terima kasih sudah menjadi sahabat selama 4 tahun ini dengan menerima segala kelebihan dan kekurangan ini.
14. **Sahabat dalam segala hal**, Rahayu Rara Anjani dan Willy Wahyu Astuti terima kasih sudah menjadi sahabat setia yang selalu sabar dengan tingkah laku saya yang

sering melewati batas akan tetapi tetap saja sabar dan setia, sahabat PP Palembang Layo dalam segala hal, sangat bersyukur telah dipertemukan dengan mu.

**15. Keluarga Organisasi, UKM Teater GABI'91, DPM FE Unsri, Ukhuhwah FE Unsri dan Organisasi Kedaerahan KM Sersan**, terima kasih sudah banyak memberikan pengalaman berharga yang tidak bisa didapatkan di bangku kuliah dan disini banyak menemukan orang-orang hebat dengan berbagai sifat dan karakter dan solidaritas yang tinggi.

**16. Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan** terima kasih telah menerima saya untuk melakukan penelitian disini dan untuk Kepala SDM dan seluruh pegawai di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan yang telah membantu perihal data dan kesediaan mengisi kuesioner yang peneliti bagikan.

17. Terima kasih juga untuk semua pihak yang turut serta dalam perjalanan saya kurang lebih 4 tahun ini yang mungkin belum bisa saya sebutkan namanya.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca sekalian, atas perhatian dan masukan, penulis mengucapkan terima kasih.

Indralaya, 6 Agustus 2021

Penulis,



Meriza Wulantika

01011181722118

ASLI  
JURUSAN MANAJEMEN .....  
FAKULTAS EKONOMI UIN .....  
*JP. 6/9.24*

## ABSTRAK

### PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI PERUSAHAAN UMUM BULOG KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN

Oleh :

**Meriza Wulantika**

**Dr. Hj. Zunaidah, M.Si ; Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan yang berjumlah 61 pegawai. Dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling jenuh*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan.

**Kata Kunci : Kualitas Kehidupan Kerja, Perilaku Warga Organisasi**

Pembimbing Skripsi I

Dr. Hj. Zunaidah, M. Si  
NIP. 196610221992032002

Pembimbing Skripsi II

Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M  
NIP 197512252015041001

Mengertahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

*Au.*

Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D  
NIP. 197509011999032001

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF QUALITY OF WORK LIFE ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN PUBLIC COMPANIES BULOG SOUTH SUMATRA REGIONAL OFFICE

By:

Meriza Wulantika

Dr. Hj. Zunaidah, M.Si ; Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M

This research aims to find out the influence of Quality Of Work Life on Organizational Citizenship Behavior of Public Company BULOG Sumatra Regional Office. The population in this study is all the general company officers BULOG South Sumatra Regional Office which amounts to 61 employees. In this study using saturated sampling method. The study used primary data obtained through questionnaires. The analysis technique used is simple linear regression analysis. Based on the results of the analysis concluded that Quality of Work Life has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior in public companies BULOG South Sumatra Regional Office.

**Keywords:** *Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior*

*Head of Consultant*

Dr. Hj. Zunaidah, M. Si  
NIP. 196610221992032002

*Member*

Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M  
NIP 197512252015041001

*The Head of Management Program*

An.  
  
Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D

NIP. 197509011999032001

ASLI  
JURUSAN MANAJEMEN .....  
FAKULTAS EKONOMI .....  
*Hj. 99.21.*

## SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Meriza Wulantika

Nim : 01011181722118

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan.

Telah kami periksa penulisan, *grammer*, maupun susunan *tenses* nya, dan kami setujui untuk ditempatkan dilembar abstrak.

Mengetahui,

Ketua

Anggota

Dr. Hj. Zunaidah, M. Si  
NIP. 196610221992032002

  
Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M  
NIP 197512252015041001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

  
Isni Andriana, S.H., M.Fin., Ph.D  
NIP. 197509011999032001

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Mahasiswa	: Meriza Wulantika
Nim	: 01011181722118
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	: Kota Dalam, 03 Mei 1999
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Alamat Rumah (Orang Tua)	: Desa Simpang Sender, Kecamatan BPR Ranau Tengah, Kabupaten OKU Selatan, Sumatera Selatan
Alamat E-mail	: <a href="mailto:merizawte030599@gmail.com">merizawte030599@gmail.com</a>



### Pendidikan Formal

- Sekolah Dasar : SD Negeri 4 Sukarami
- SMP : SMP Negeri BPR Ranau Tengah
- SMA : SMA Negeri 1 Ranau Tengah

### Riwayat Organisasi

- Wakil Ketua Ekonomi Kreatif Kedaerahan KM Sersan Universitas Sriwijaya 2017-2018
- Anggota Kewirausahaan Ukhuhwah Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya 2017-2019
- Anggota Komisi 2 DPM Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya 2017-2018
- Waka III DPM Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya 2018-2019
- Bendahara Umum UKM Teater GABI'91 Universitas Sriwijaya 2019-2020

### Prestasi :

- Juara 3 Lomba Orasi bertemakan Perempuan Indonesia tingkat Universitas Sriwijaya Tahun 2017

- Juara 1 Tim Lomba Kreasi Kuliner tingkat Universitas Sriwijaya Tahun 2017
- Juara 2 Tim Short Movie Competition Pekan Ekonomi Mahasiswa Nasional Tahun 2018
- Juara 2 Tim Short Movie Competition IT Contest Nasional Tahun 2018
- Ketua Tim penerima PMW tahun 2020
- Pemusik Festival Teater Mahasiswa Nasional Tahun 2020
- Pimpinan Produksi Tim Monolog Pekan Seni Mahasiswa Nasional Tahun 2020

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN : .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<i>ABSTRACT.....</i>	x
SURAT PERNYATAAN .....	xi
RIWAYAT HIDUP .....	xii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Perusahaan Umumusuan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II PENDAHULUAN .....</b>	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Teori <i>Big Five Personality</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. <i>Quality Of Work Life</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Dimensi <i>Quality of Work Life</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Hubungan Antara Variabel <i>Quality of Work Life</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Penelitian Terdahulu .....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Hipotesis Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	Error! Bookmark not defined.
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Rancangan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Jenis Data dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1.1. Data kualitatif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1.2. Data kuantitatif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2.1. Data Primer .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Teknis Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Populasi dan sampel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Uji Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2. Uji Statistik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2.1 Uji Analisis Regresi Sederhana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3 Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3.1. Analisis Koefisien Korelasi (R) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4.1 Uji Parsial ( Uji t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1. Variabel Bebas (X) Yaitu <i>Quality Of Work Life</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2. Variabel Terikat (Y) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	Error! Bookmark not defined.
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Profil Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.1 Deskripsi Profil Responden .....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.2 Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.3 Tingkat Pendidikan .....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.4 Masa Kerja Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.5 Status Responden .....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Analisis Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.1 Analisis Deskripsi Variabel <i>Quality of Work Life</i> (X) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.2 Analisis Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Uji Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4 Hasil Uji Statistik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4.2 Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>68</b>
<b>Lampiran 2 Hasil Olah Data Primer SPSS 25 .....</b>	Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Jumlah Pegawai di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan .....	3
Tabel 1. 2 Data Pembagian jam kerja Pegawai Perusahaan Umum BULOG Kantor Sumatera Selatan Tahun 2020 .....	3
Tabel 1. 3 Data Persentase Kehadiran Pegawai Periode Januari - Desember 2020 .....	4
Tabel 1. 4 Turnover Pegawai Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan Tahun 2020 .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran dalam Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 2 Interval Koefesien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 3 Definisi Operasional variabel Penelitian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Deskripsi Usia Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Deskripsi Masa Kerja Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Deskripsi Status Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Quality Of Work Life .....	37
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi tanggapan responden terhadap variabel Organizational Citizenship Behavior .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Quality of Work Life</i> (X)....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 11 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 12 Interpretasi Koefisien Korelasi (r).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R2)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Uji Signifikansi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....Error! Bookmark not defined.

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	68
Lampiran 2 Hasil Olah Data Primer SPSS 25.....	73



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tingginya tingkat persaingan dalam dunia kerja, maka sumber daya manusia dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas dirinya agar bisa bersaing dalam dunia kerja. Peran sumber daya manusia sangat berarti bagi tiap organisasi, karena sumber daya manusia adalah salah satu aspek utama dalam suatu organisasi untuk meraih keberhasilan ataupun tujuan dari suatu organisasi. Manusia sebagai salah satu komponen organisasi merupakan sumber daya penentu tercapainya visi dan misi organisasi menurut (Notoatmojo, 2003).

Penting untuk tiap organisasi mencermati perilaku serta keahlian dalam bekerja yang ditunjukkan SDM agar tidak membatasi tercapainya tujuan organisasi, serta segera untuk di tindaklanjuti. Salah satu metode terbaik untuk menarik dan mempertahankan pegawai yang berkompeten serta mendapatkan kinerja yang lebih baik dalam suatu organisasi yaitu melalui penerapan *Quality of Work Life* (Varnous, 2013)

*Quality of Work Life* dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif yang dapat mendorong pegawai memberikan potensi yang mereka miliki untuk meningkatkan produktifitas dan profitabilitas agar organisasi menjadi efisien dan efektif (Sarika, 2013). Peningkatan Kualitas Kehidupan Kerja dalam perusahaan adalah untuk memicu munculnya semangat kerja, loyalitas dan menghasilkan produktifitas yang tinggi yang dapat memberikan keuntungan besar bagi perusahaan yang sering dikenal dengan kata *Organizational Citizenship Behavior*.

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku pegawai yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi, tetapi bukan merupakan tanggung jawab formal pegawai tersebut, (King, 2011). Jika perilaku OCB sudah ada pada pegawai dengan demikian akan timbul SDM yang bermutu serta bertanggung jawab atas tujuan dari perusahaan dengan mengupayakan kinerja terbaiknya. Perilaku dan kemampuan dalam bekerja yang ditunjukan oleh seorang pegawai dalam menghadapi pekerjaannya dapat mempengaruhi perusahaan.

Perusahaan senantiasa mengharapkan memiliki SDM yang mempunyai komitmen yang besar, disiplin, handal, bisa bertanggung jawab atas tugas yang diberikan perusahaan,dan karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan dikarenakan sumber daya manusia yang memiliki integritas yang besar itu akan sangat berpengaruh terhadap tujuan dari perusahaan, begitupun yang diharapkan perusahaan umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan. Sebagai suatu perusahaan umum yang mengelola jasa di bidang logistik Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan memiliki kewajiban membantu pemerintah dalam mengelola usaha pangan, adapun tugas pokok perusahaan umum BULOG pada Keppres No. 13 tahun 2016 yaitu melaksankan tugas pemerintah dibidang manajemen logistic melalui pengelolaan persediaan, distribusi dan pengendalian harga beras (mempertahankan harga pembelian pemerintahan – HPP), serta usaha jasa logistik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dalam menjalankan kewajiban tersebut membutuhkan pegawai yang memiliki integritas dan semangat kerja yang tinggi.

Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan yang memiliki Jumlah pegawai sebanyak 61 orang seperti yang dijelaskan berikut pada tabel jumlah pegawai di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan.

**Tabel 1. 1 Daftar Jumlah Pegawai di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan**

No.	Keterangan	Jumlah Pegawai (orang)
1	Pimpinan Wilayah	1
2	Wakil Pimpinan Wilayah	1
3	Bid. Pengadaan	10
4	Bid. Operasional dan Pelayanan Publik	12
5	Bid. Komersil	10
6	Bid. Pengembangan Bisnis dan Industri	9
7	Bid. Administrasi dan Keuangan	18
<b>JUMLAH</b>		<b>61</b>

*Sumber: Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan, 2020*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pegawai Perusahaan BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan berjumlah sebanyak 61 orang dan terbagi menjadi beberapa Bidang di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan.

**Tabel 1. 2 Data Pembagian jam kerja Pegawai Perusahaan Umum BULOG Kantor Sumatera Selatan Tahun 2020**

Pembagian Waktu Kerja	Jam Kerja (WIB)
<b>Pilihan 1</b>	<b>07.00-16.00</b>
<b>Pilihan 2</b>	<b>08.00-17.00</b>
<b>Pilihan 3</b>	<b>09.00-18.00</b>

*Sumber: Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan, 2020*

Tabel 1.2 yaitu pembagian jam kerja pegawai di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan dan selama masa pandemi sesuai dengan edaran pemerintah untuk menghindari penyebaran covid-19 perusahaan umum BULOG

kantor wilayah Sumatera Selatan memberikan keringan bagi pegawai yaitu penerapan jam kerja yang fleksibel, dimana pegawai bisa memilih untuk memulai jam kerja yang sesuai dengan keinginan mereka dengan catatan pegawai harus memenuhi kewajiban jam kerja yang diterapkan perusahaan. Dengan adanya pembagian jam kerja menjadi 3 waktu yang baru diterapkan selama pandemi *Covid-19*, itu diharapkan dapat mengantisipasi penyebaran *covid-19*.

**Tabel 1. 3 Data Persentase Kehadiran Pegawai Periode Januari - Desember 2020**

No.	Bulan	Hadir	Tidak Hadir
1.	Januari	97,4	2,6
2.	Februari	98,6	1,4
3.	Maret	95,4	4,6
4.	April	98,4	1,6
5.	Mei	97,1	2,9
6.	Juni	96,6	3,4
7.	Juli	99,5	0,5
8.	Agustus	95,8	4,2
9.	September	98,5	1,5
10.	Okttober	97,5	2,5
11.	November	98,6	1,4
12.	Desember	100	0
Rata – Rata		97,8 %	2,2 %

Sumber : Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan, 2020

Tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat pegawai yang tidak hadir di Kantor Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan sebesar 2,2% selama periode Januari 2020 hingga Desember 2020. Tingkat kehadiran pegawai termasuk tinggi akan tetapi belum mencapai 100%.

**Tabel 1. 4 Turnover Pegawai Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan Tahun 2020**

No	Bulan	Masuk	Keluar	Total Pegawai
1	Januari	-	-	59
2	Februari	1	2	58
3	Maret	2	1	59
4	April	-	3	56
5	Mei	2	-	58
6	Juni	-	3	55
7	Juli	1	1	55
8	Agustus	3	2	56
9	September	2	1	57
10	Okttober	-	1	56
11	November	3	-	59
12	Desember	3	1	61

Sumber: Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan, 2020

Perputaran pegawai atau *labour turnover* adalah perbandingan antara pegawai yang masuk dan pegawai yang berhenti dari perusahaan (Hasibuan, 2012). Data dari tabel 1.4 menunjukan setiap bulan rata-rata pegawai Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan hampir terjadi *turnover* pegawai setiap bulanya, hal ini menujukan masih kurangnya komitemen pegawai terhadap perusahaan. Pegawai yang keluar terbesar terjadi pada bulan April dan Juni yaitu sebanyak 3 orang pada masing-masing bulan pegawai yang keluar. Penyebab *turnover* dikarenakan terdapat pegawai yang pindah domisili, ikut dengan suami atau istri, pensiun, merasa tidak sesuai dengan visi dan misi perusahaan, pegawai merasa pekerjaan yang didapat tidak sesuai dengan kemampuan yang ia miliki dan mendapatkan pekerjaan lain yang sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Dessler (2016) Organisasi harus mengenali bahwa ketika tingkat perputaran pegawai meningkat, angkatan kerja dan kinerja keuanga perusahaan beresiko. Maksutnya adalah apabila tingkat perputaran dalam perusahaan terus

meningkat, maka akan merugikan perusahaan dimana perusahaan harus mengeluarkan biaya untuk perekrutan, penyaringan, wawancara, tes pelamar dan kerugian produktifitas, maka dari itu perusahaan perlu meningkatkan rasa komitmen yang tinggi pada pegawai sehingga menimbulkan rasa memiliki dan keinginan pegawai untuk tetap bertahan dalam perusahaan.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan penulis selama 1 bulan Magang di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan pada tanggal 25 Agustus-25 September 2020, penulis melihat masih ada beberapa pegawai yang masih sering datang terlambat dan ada yang keluar sebelum waktu jam istirahat. Penulis juga mengadakan wawancara dengan kepala SDM Perusahaan Umum BULOG, yang mengatakan bahwasanya di Perusahaan umum BULOG sendiri pegawainya kerap menolong sesama rekan kerjanya contohnya ialah pegawai berinisiatif memberikan dorongan dan bantuan kepada pegawai baru ataupun sesama rekan kerja yang lama, serta terdapat sebagian sarana yang diberikan di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan diantaranya terdapat kantin yang menyediakan makan pagi hingga makan sore untuk pegawai. Setiap hari jumat terdapat senam sehat, 1 bulan sekali mengadakan kegiatan sesama pegawai BULOG untuk meningkatkan rasa kekeluargaan.

Sebuah perusahaan harus dapat membuat pegawai bertahan dan nyaman dalam bekerja maka dari itu perusahaan diharapkan bisa menciptakan lingkungan kerja yang berkualitas sehingga pegawai menjadi betah dalam bekerja, keadaan ini biasa disebut kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) menurut (Rokhman, 2012). Suatu tujuan perusahaan tidak mungkin terwujud tanpa adanya peran aktif yang ditunjukan

oleh pegawai walaupun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih tanpa didukung dengan SDM yang mempunyai loyalitas serta semangat kerja yang besar, mengakibatkan tujuan perusahaan akan sulit untuk dicapai. *Quality of Work Life* bisa menghasilkan suatu lingkungan kerja yang nyaman serta aman yang hendak membantu pegawai memberikan kemampuan yang mereka miliki buat perusahaan, menurut (Sarika, 2013)

Perusahaan yang sukses memerlukan pegawai yang memiliki rasa cinta dan rasa memiliki terhadap perusahaan sehingga tercipta semangat kerja yang tinggi, maka perusahaan harus membuat pegawai merasa aman dan nyaman dengan memperbaiki kualitas kehidupan kerja dalam perusahaan, apabila sudah tercipta kualitas kehidupan kerja yang baik maka akan sangat besar kemungkinan pegawai akan memiliki komitmen dan semangat kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan dari perusahaan tidak semata-mata mengharapkan pujian dari manajer ataupun imbalan berupa uang dari perusahaan melainkan sikap kecintaanya terhadap perusahaan tempat ia bekerja. Perilaku ini yang biasanya dikenal dengan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).

Menurut Smith (1983) dalam (Ernie Tisnawati Sule, 2018) menyatakan, bahwa OCB adalah kontribusi pegawai yang melebihi deskripsi kerja formal yang menjadi kewajibannya. OCB melibatkan perilaku menolong orang lain, menjadi relawan untuk berbagai tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur tempat kerja, dan adapun pernyataan Aldeg dan Resckhe (2007) OCB adalah nilai tambah karyawan yang ditunjukkan melalui kontribusi individu dalam melebihi tuntunan peran di tempat kerja, perilaku ini melibatkan beberapa perilaku meliputi suka menolong orang lain, menjadi

*volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang mencerminkan organisasi yang baik, sadar akan hak dan kewajiban terhadap organisasi, membela dan menjaga martabat organisasi tanpa pamrih, patuh dalam menjaga aturan organisasi, menjaga infrastruktur organisasi dan juga berperilaku menuju tingkat standar yang dijunjung tinggi oleh organisasi (Hazanah, 2018)

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Felia Kusuma Uttunggadewi, 2019) bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB pada pegawai bagian customer service PT. Garuda Indonesia. Penelitian ini didukung oleh pendapat Diana Fitrijayanti (2015) yang mengemukakan bahwasanya kualitas kehidupan kerja memberikan dampak dan hubungan positif terhadap OCB.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penulis memberikan judul “Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di “ Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan”

## **1.2. Perusahaan Umumuskan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dari itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan?.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah “ Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari Penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan sebuah manfaat yang baik, diantaranya :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan, referensi dan tambahan wawasan bagi yang akan melakukan kajian penelitian di bidang yang sama.

#### **2. Manfaat Praktis**

Bagi Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan untuk menumbuhkan Perilaku OCB bagi pegawai Perusahaan Umum BULOG Kantor Wilayah Sumatera Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayal1, A., Bernhard , T., & Irvan , T. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Di Kantor Kecamatan Sonder. *Jurnal Emba*.
- Arikunto, Suharsimi.(2011).*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik.* Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Aldag, R., & Reschke, W. J. U. L. (2007). Employee Value Added: Measuring Discretionary Effot and Its Value to the Organization Center for Organization Effectiveness Inc.
- Cascio, W.F. (2006). *Managing Human Resource : Productivity, Quality of Work Life, Profit.* Ed 6. McGraw-Hill Irwan.
- Darojat, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan Ke-4 Tahun.* Universitas Singaperbangsa Karawang, Jawa Barat, Indonesia.
- Dessler, G. (2016). *Manajamen Sumber Daya Manusia, Edisi 14.* Jakarta: Salemba Empat.
- Deva Ludian Tantyo, S. S. (2015). Pengaruh the Big Five Personality Terhadap Kinerja Karyawan Akademik Dengan Motivasi Akademik sebagai variabel Intervening Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen universitas Airlangga. *jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*.
- Eka Desy Saputri1, R. A. (2020). Pengaruh Kelekatan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Di Wilayah Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Ernie Tisnawati Sule, D. J. (2018). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi Membangun Organisasi Ungguldi Era Perubahan.* Bandung: Pt Refika Aditama.
- Felia Kusuma Uttunggadewi, E. S. (2019). Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Pegawai Bagian Customer Service Pt. Garuda Indonesia. *Jurnal Empati*.
- Fitrijayanti1, D., Thatok , A., & Djoko , S. (2015). Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Dan Kepercayaan Pada Pimpinan Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Melalui Komitmen Organisasional (Studi Pada Balai Latihan Kerja Pemerintah Sepulau Lombok). *Jurnal Magister Manajemen*.

- Imam Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Imam Ghozali. (2016). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hasibuan, M. S. (2012). *Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan ke Tigabelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hazanah, A (2018). *The Impact Of School Organizational Commitment And Transformational Leadership On Organizational Citizenship Behavior (Ocb)*. Universitas Mataram
- Iqram, M. (2019). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pt. Pelabuhan Indonesia Iv (Persero) Makasar. *Jurnal Manajemen*.
- I. P., & Aa. , S. K. (2020). Kualitas Kehidupan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*.
- 1, N. K., & I Gusti , M. S. (2017). Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior . *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Iskandar1, K. F., Willem J. F. A. , T., & Greis M Sendow3. (2019). Analisis Keterlibatan Kerja, Kualitas Kehidupan Kerja, Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Di Pt. Air Manado. *Jurnal Embar*.
- Ismadiwati , R., & Widiartanto2. (2016). Pengaruh Quality of Work Life Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Amanda Hills Bandung. *Prosiding Seminar Nasional Asbis* (Hal. 5-6). Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Iswiarto, E., & Euis , S. (2019). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Motivasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Mediasi Kepuasan Kerja (Studi Pada Anggota Polisi Polda Jawa Tengah). *Telaah Manajemen*.
- Izza, F. B. (2019). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Lampung*.
- King, L. A. (2011). *Psikologi Umum Sebuah Pandangan Apresiatif*. Jakarta: Salemba Humanik
- Kurniawan, P. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Pt. Mandom Indonesia. *Jurnal Madani*.
- Lasut1, E. J., Greis M., S., & Rita N. , T. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Di Aston Hotel Manado. *Jurnal Embar*.

- Lilis Nur Aisyah, S. W. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kualitas Kehidupan Kehidupan Kerja Pada Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Melalui Komitmen Organisasional. *Management Analysis Journal*, 13.
- M. Westman, P. &. (2009). Expert Commentary on Work Life Balance and Crossover of Emotional and Experiences: Theoretical and Practice Advancements. *Journal Of Organizational Behavior*.
- Mudrajad kuncoro (2009) . Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Nadia, T. H., & Ugung , D. A. (2020). Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Dan Opengaruh Quality of Work Life (Qwl) Dan Organizational Commitment (Oc) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Perawat Tetap. *Psimphoni*.
- Notoatmodjo, Soekidjo,(2003), *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Perwirasari, A. S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Studi Pada Dosen Stie Indonesia Banjarmasin. *Magenta*.
- Padmayuda Tri Rachmawan, D. N. (2020). Kepemimpinan Spiritual Dan Reward Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kualitas Kehidupan Kerja Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*.
- Podsakoff, P.M.,MacKenzie, S.B.,Paine, J.B., dan Bachrach, D.G., 2000. Organizational Citizenship Behavior: a Critical Review of Theoretical Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, 26 (3): 513-563.
- Paramita, Patricia Dhiana. 2012. Organizatinal Citizenship Behaviour (OCB) : Aspek Dari Aktivitas Individual Dalam Bekerja.
- Perusahaan Umum BULOG-gcg Perusahaan Umum BULOG (2018) Diakses pada 17 Maret 2021, dari <http://www.BULOG.co.id/sejarah>.
- Robbins. (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., dan Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi, Organizational Behavior* (16 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Rokhman, Wahibur, 2012. Pengaruh QWL terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Turnover Intention dan Stres Kerja: Studi pada BMT di Kabupaten Kudus. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kudus. *Jurnal Manajemen*. Jawa Timur.

- Syamsudin & Damiyanti.(2011). *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. Bandung: Angkasa
- Simanjuntak, P. J. (1998). *Pengantar Ekonomi Sumber daya Manusia*. Jakarta: FE UI.
- Susanti, R. (2015). Hubungan Religiusitas dan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan. *Jurnal Psikologi*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supadi1, & Winda , D. L. (2018). Hubungan Antara Lingkungan Kerja Dan Motivasi Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Guru Di Sma Negeri Se Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Untuk Peningkatan Mutu Penddikan*.
- Suwatno. (2019). *Pemimpin Dan Kepemimpinan dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sarika, Sushil. 2013. Motivation and Retention: HR Strategies in Achieving Quality of Work Life. *Global Journal of Management and Business Studies*.
- Tung-Chun Huang, J. L.-Y. (2007). The Effects of Quality of Work Life on commitment and turover intention. *an international Journal*.
- Varnous, S. (2013). Study of Relationship of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Commitment. *Interdisciplinary journal of contemporary Research in Bisiness*.
- Varshney, D.(2014) Impact of Self- Concept on Turnover Intention: An Empirical Study. *American International Journal of Contemporary Research* .
- Yusuf Wildan Setiyadi, . S. (2016). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*.
- Wiley, (2013). *Research Method*. Australia : Son Australia etd.
- Zunaidah, M. I. (2019). *Pengembangan SDM dan Penilaian Kinerja*. Palembang: UPT. Penerbitan dan Percetakan Universitas Sriwijaya.