

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN
PT BUMI BERKAH BOGA**

TUGAS AKHIR



Putri Deffrita

1201721006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN
PT BUMI BERKAH BOGA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen



Putri Deffrita

1201721006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Putri Deffrita

NIM : 1201721006

Tanda Tangan : 

Tanggal : 31 Juli 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Putri Deffrita

NIM : 1201721006

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT Bumi Berkah Boga

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M.

Penguji 1 : Prof. Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Si.

Penguji 2 : Ananda Fortunisa, SE., MSi.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 2 Agustus 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Dosen penguji yang telah membantu memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga proses penyusunan skripsi berjalan lancar.
- 3) Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen
- 4) Segenap dosen Program Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
- 5) Pihak PT Bumi Berkah Boga (Kenangan Brands) yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 6) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 7) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 8) Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 31 Juli 2025



Putri Deffrita

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Deffrita
NIM : 1201721006
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT Bumi Berkah Boga

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 17 September 2025

Yang menyatakan



(Putri Deffrita)

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN
PT BUMI BERKAH BOGA**

Putri Deffrita

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT Bumi Berkah Boga (Kenangan Brand). Fenomena tingginya intensitas kerja dan tuntutan lembur yang berdampak pada penurunan kondisi kesehatan karyawan menjadi latar belakang utama penelitian ini. Ketika karyawan mengalami kelelahan, kecenderungan untuk menunjukkan perilaku prososial seperti membantu rekan kerja cenderung menurun.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 74 responden yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin. Teknik analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap QWL berada dalam kategori sangat baik, demikian pula dengan tingkat OCB yang ditunjukkan. Uji hipotesis mengungkapkan bahwa QWL berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 44,2% dan koefisien beta sebesar 0,665 yang termasuk kategori kuat. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menunjukkan perilaku kewargaan organisasi. Dari hasil uji beda, menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan S1 memberikan hasil pengaruh yang lebih kuat daripada pendidikan SMA/SMK dan D3, ini dikarenakan responden yang berpendidikan S1 lebih memiliki kematangan dalam berpikir dan bersosialisasi, lebih memiliki ekspektasi dan berorientasi pada karir, memiliki kemampuan dalam menghubungkan kualitas kerja dengan tujuan organisasi, dan cenderung memiliki literasi organisasi yang lebih baik.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, serta rekomendasi praktis bagi organisasi untuk meningkatkan QWL sebagai strategi dalam memperkuat perilaku OCB karyawan.

Kata kunci: *quality of work life, organizational citizenship behavior, kopi kenangan.*

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF WORK LIFE ON ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR OF
PT BUMI BERKAH BOGA EMPLOYEES**

Putri Deffrita

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Quality of Work Life (QWL) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees of PT Bumi Berkah Boga (Kenangan Brand). The research is motivated by the phenomenon of high work intensity and frequent overtime demands, which have led to a decline in employee health conditions. When employees experience fatigue, their tendency to engage in prosocial behaviors—such as assisting colleagues—tends to decrease.

A quantitative approach was employed, utilizing a survey method with questionnaires distributed to 74 respondents, determined using Slovin's formula. Data analysis was conducted through simple linear regression using SPSS version 26.

The findings reveal that employees perceive both QWL and OCB to be at a very high level. Hypothesis testing indicates that QWL has a positive and statistically significant effect on OCB, with a coefficient of determination of 44.2% and a standardized beta coefficient of 0.665, categorized as strong. These results suggest that the higher the perceived quality of work life, the greater the likelihood of employees exhibiting organizational citizenship behavior.

From the results of the difference test, it shows that respondents with a bachelor's degree have a stronger influence than those with a high school/vocational school and diploma 3 education, this is because respondents with a bachelor's degree have more maturity in thinking and socializing, have more expectations and are career-oriented, have the ability to connect work quality with organizational goals, and tend to have better organizational literacy.

This study contributes to the theoretical development of human resource management literature and offers practical recommendations for organizations to enhance QWL as a strategic means of fostering OCB among employees.

Keywords: *quality of work life, organizational citizenship behavior, kopi kenang.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Kajian Teoritis	6
2.1.1 <i>Quality of Work Life</i>	6
2.1.1.1 Pengertian <i>Quality of Work Life</i>	6
2.1.1.2 Dimensi dan Indikator <i>Quality of Work Life</i> (QWL)	8
2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	9
2.1.2.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	9
2.1.2.2 Dimensi dan Indikator	11
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konseptual.....	18
2.4 Hipotesis	19

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Rancangan Penelitian.....	20
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.3.1 Populasi	20
3.3.2 Sampel	20
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4.1 Jenis Data.....	22
3.4.2 Sumber Data	22
3.4.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	24
3.5.1 Variabel Penelitian	24
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.6 Instrumen Penelitian	28
3.7 Metode Analisis Data.....	30
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.7.1.1 Validitas.....	30
3.7.1.2 Reliabilitas	31
3.7.2 Statistik Deskriptif.....	31
3.7.3 Statistik Inferensial.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum.....	34
4.1.1 Sejarah Kopi Kenangan.....	34
4.1.2 Misi.....	35
4.1.3 Kopi Kenangan Raih Brand of The Year Dua Kali Berturut- Turut.....	35
4.1.4 Sasar Target Pasar Baru dengan Kopi Kenangan.....	35
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.3 Hasil Distribusi Frekuensi.....	37
4.3.1 Karakteristik Responden	37
4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Bebas	50
4.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Terikat	60

4.3.4 Hasil Rekapitulasi Nilai Mean Variabel Bebas	73
4.3.5 Hasil Rekapitulasi Nilai Mean Variabel Terikat	74
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	75
4.4.1 Koefisien Determinasi	75
4.4.2 ANOVA (Uji F hitung)	76
4.4.3 Uji Coefficient Beta.....	76
4.4.4 Persamaan Regresi Linear Sederhana	77
4.4.5 Hasil Uji Beda Pada Regresi Linear Sederhana	78
4.5 Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
5.2.1 Saran Teoritis.....	85
5.2.2 Saran Praktis	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN PENELITIAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel	27
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian <i>Quality of Work Life</i> (QWL)	28
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	29
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi R Square	33
Tabel 3.5 Pedoman Interpretasi Coefficient Beta.....	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Quality Of Work Life</i>	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.4 Jenis Kelamin	37
Tabel 4.5 Usia Responden saat ini.....	38
Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.7 Lama Bekerja.....	46
Tabel 4.8 Responden merasa aman secara fisik di tempat kerja	50
Tabel 4.9 Pekerjaan responden memberikan manfaat kesehatan yang baik.....	51
Tabel 4.10 Responden melakukan yang terbaik untuk tetap sehat dan bugar	52
Tabel 4.11 Responden mempunyai teman baik di tempat kerja	52
Tabel 4.12 Responden mempunyai cukup waktu di luar pekerjaan untuk menikmati hal-hal lain dalam hidup	53
Tabel 4.13 Responden merasa dihargai di tempat kerja	54
Tabel 4.14 Orang-orang di tempat kerja responden menghormati responden sebagai seorang profesional dan ahli di bidang pekerjaan responden	55
Tabel 4.15 Responden merasa bahwa pekerjaan responden memungkinkan responden untuk mewujudkan potensi responden sepenuhnya	55
Tabel 4.16 Responden merasa menyadari potensi responden sebagai ahli dalam bidang pekerjaan responden	56
Tabel 4.17 Responden merasa bahwa responden selalu mempelajari hal-hal baru yang membantu melakukan pekerjaan responden dengan lebih baik.....	57
Tabel 4.18 Pekerjaan ini memungkinkan responden untuk mempertajam keterampilan profesional responden	58
Tabel 4.19 Ada banyak kreativitas yang terlibat dalam pekerjaan responden.....	58
Tabel 4.20 Pekerjaan responden membantu responden mengembangkan kreativitas di luar pekerjaan	59
Tabel 4.21 Responden membantu orang lain yang memiliki beban kerja berat.....	60
Tabel 4.22 Responden membantu mengarahkan orang baru meskipun tidak diperlukan	61
Tabel 4.23 Responden selalu siap memberikan bantuan kepada orang-orang di sekitar.....	61
Tabel 4.24 Responden mengambil langkah-langkah untuk mencegah terjadinya masalah dengan pekerja lain.....	62

Tabel 4.25 Menyadari bagaimana perilaku responden dapat berpengaruh terhadap pekerjaan orang lain.....	63
Tabel 4.26 Berusaha menghindari timbulnya masalah bagi rekan kerja	64
Tabel 4.27 Mempertimbangkan dampak dari tindakan responden terhadap rekan kerja	64
Tabel 4.28 Responden mematuhi peraturan dan ketentuan perusahaan meskipun tidak ada yang mengawasi	65
Tabel 4.29 Responden salah satu pegawai yang paling teliti	66
Tabel 4.30 Responden percaya bahwa perusahaan membayar jam kerja secara jujur	67
Tabel 4.31 Responden tidak pernah menghabiskan waktu untuk mengeluhkan tentang hal-hal sepele	67
Tabel 4.32 Responden selalu mengekspresikan rasa suka terhadap perubahan apa pun yang diperkenalkan oleh manajemen.....	68
Tabel 4.33 Responden tidak hanya memikirkan masalah pekerjaannya saja, tetapi juga memikirkan orang lain.....	69
Tabel 4.34 Mampu menoleransi ketidaknyamanan yang terjadi sesekali	70
Tabel 4.35 Tidak mengeluh mengenai tugas pekerjaan	70
Tabel 4.36 Membaca dan mengikuti pengumuman, memo dan sebagainya dari perusahaan	71
Tabel 4.37 Menghadiri dan berpartisipasi dalam pertemuan mengenai perusahaan	72
Tabel 4.38 Mengikuti perubahan dalam organisasi	72
Tabel 4.39 Penilaian karyawan PT Bumi Berkah Boga (Kenangan <i>Brand</i>) terkait <i>quality of work life</i>	73
Tabel 4.40 Penilaian karyawan PT Bumi Berkah Boga (Kenangan <i>Brand</i>) terkait <i>organizational citizenship behavior</i>	74
Tabel 4.41 Koefisien Determinasi	75
Tabel 4.42 Pedoman Interpretasi R Square	75
Tabel 4.43 Uji ANOVA (Uji F hitung)	76
Tabel 4.44 Uji Parsial, Coefficient Beta, Persamaan Regresi Linear.....	76
Tabel 4.45 Pedoman Interpretasi Coefficient Beta.....	77
Tabel 4.46 Hasil Uji Beda Pada Regresi Linear Sederhana	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 3.1 Penghitungan Rumus Slovin	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	94
Lampiran 2 Coding Sheet Uji Validitas dan Reliabilitas (n = 30)	97
Lampiran 3 Output SPSS: Uji Validitas dan Reliabilitas (n = 30)	98
Lampiran 4 Coding Sheet (n = 74)	100
Lampiran 5 Output SPSS: Distribusi Frekuensi	103
Lampiran 6 Output SPSS: Regresi Linear Sederhana	111