

**PERAN KOMITMEN ORGANISASI DALAM MEMEDIASI
PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN
KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP PERILAKU
KEWARGANEGARAAN ORGANISASI
(Studi Pada Pegawai Satpol PP Kota Semarang)**

TESIS

Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh :

RIANA TITIN NOER. I
NPM. 191003611010432

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (PSMM)
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

“Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis ini merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas 17 Agustus 1945 Semarang atau perguruan tinggi lainnya”.

Semarang, September 2022

Yang membuat pernyataan



RIANA TITIN NOER. I
NPM. 191003611010432

PERSETUJUAN TESIS

PERAN KOMITMEN ORGANISASI DALAM MEMEDIASI PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI (Studi Pada Pegawai Satpol PP Kota Semarang)

TESIS

Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen

oleh:

RIANA TITIN NOER. I
NPM. 191003611010432

Menyetujui,



Pembimbing I

[Handwritten signature]
Dr. Prihatin Tiyanto PH, MT

Pembimbing II

Dr. Sulistiyani, MM

PENGESAHAN TESIS
PERAN KOMITMEN ORGANISASI DALAM MEMEDIASI
PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN
KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP PERILAKU
KEWARGANEGARAAN ORGANISASI
(Studi Pada Pegawai Satpol PP Kota Semarang)

TESIS

Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Oleh:

RIANA TITIN NOER. I
NPM. 191003611010432

Semarang, 2022

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Ketua

Anggota



Dr. Prihatin Tiyanto PH, MT



Dr. Sulistiyani, MM

Dosen Penguji



Dr. Drs. Frans Sudirjo, SE, MM, MSi, Ak, CA, ACPA, BKP

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang



Dr. Prihatin Tiyanto PH, MT

IDENTITAS PENGUJI TESIS

**MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

JUDUL TESIS :

**PERAN KOMITMEN ORGANISASI DALAM MEMEDIASI
PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN
KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP PERILAKU
KEWARGANEGARAAN ORGANISASI
(Studi Pada Pegawai Satpol PP Kota Semarang)**

Nama : Riana Titin Noer. I
NPM : 191003611010432
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian : 26 September 2022

DOSEN PEMBIMBING :

Ketua : Dr. Prihatin Tiyanto PH, MT
Anggota : Dr. Sulistiyani, MM

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji 1 : Dr. Prihatin Tiyanto PH, MT
Dosen Penguji 2 : Dr. Sulistiyani, MM
Dosen Penguji 3 : Dr. Drs. Frans Sudirjo, SE,MM,MSi,Ak,CA,ACPA,BKP
Tanggal Ujian : 26 September 2022
Nomor SK Penguji :

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat sehat dan nikmat sempat atas barokah serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tesis dengan baik dan lancar.

Dalam penulisan tesis ini, penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, antara lain:

1. Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Dra. Nurchayati, SE,MM,Akt,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Dr. Prihatin Tiyanto PH, MT, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak masukan bagi penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
4. Dr. Sulistiyani, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan petunjuk dan bimbingannya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Drs. Frans Sudirjo, SE, MM, MSi, Ak, CA, ACPA, BKP, selaku Tim Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu, selama penulis menjalankan perkuliahan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
7. Pimpinan dan seluruh Staff pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Semarang yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Suami dan anak-anak tercinta, yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang, memotivasi, mensupport, dan mendoakan untuk keberhasilan saya.
9. Seluruh keluarga besar, yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis agar dapat menyelesaikan pendidikan Pascasarjana.

10. Seluruh sahabat di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945, terima kasih atas dukungan selama perkuliahan yang menyenangkan dan mengesankan.
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan segala Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan tersebut diatas. Akhir kata, semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, September 2022

Penulis



RIANA TITIN NOER. I
NPM. 191003611010432

ABSTRACT

THE ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENTS IN MEDIATION THE EFFECT OF PERCEPTIONS OF ORGANIZATIONAL SUPPORT AND QUALITY OF WORK LIFE ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (Study on Semarang City Satpol PP Employees)

This study aims to analyze the influence of perceptions of organizational support and quality of work life on perceptions of organizational support both directly and through organizational commitment to Semarang City Satpol PP employees. The population in this study were all employees of the Semarang City Satpol PP, the size of the sample used was 76 respondents, with the sampling technique using the census method or saturated sample. The data source used is primary data, with questionnaire data collection method. The analytical technique used is path analysis and Sobel test. The results of the research analysis showed that the perception of organizational support had a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, the quality of work life had a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, and organizational commitment had a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Perception of organizational support has a positive and significant effect on organizational commitment, and the quality of work life has a positive and significant effect on organizational commitment. The results of the mediation test showed that the organizational commitment variable can mediate the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior, and organizational commitment can mediate the effect of quality of work life on organizational citizenship behavior.

Keywords: Perception of Organizational Support, Quality of Work Life, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior.

ABSTRAK

PERAN KOMITMEN ORGANISASI DALAM MEMEDIASI PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI (Studi Pada Pegawai Satpol PP Kota Semarang)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap persepsi dukungan organisasi baik secara langsung maupun melalui komitmen organisasi pada pegawai Satpol PP Kota Semarang. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Satpol PP Kota Semarang, ukuran jumlah sampel yang digunakan sebesar 76 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus atau sampel jenuh. Sumber data yang digunakan data primer, dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur dan uji Sobel. Hasil analisis penelitian diperoleh persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, dan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil uji mediasi diperoleh bahwa variabel komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi, serta komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Kata Kunci : Persepsi Dukungan Organisasi, Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah, serta rizki-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul: **“Peran Komitmen Organisasi dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (Studi Pada Pegawai Satpol PP Kota Semarang)”**. Tujuan penulisan laporan ini adalah guna memenuhi persyaratan atau menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana (S2) pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya laporan tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini kali ini penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut diatas. Akhirnya semoga tesis ini ada manfaatnya.

Semarang, September 2022

Penulis



RIANA TITIN NOER. I
NPM. 191003611010432

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
IDENTITAS PENGUJI TESIS	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	13
2.1. Telaah Pustaka	13
2.1.1. Persepsi Dukungan Organisasi	13
2.1.2. Kualitas Kehidupan Kerja	17
2.1.3. Komitmen Organisasi	23
2.1.4. Perilaku Kewarganegaraan Organisasi	28
2.2. Penelitian Terdahulu	32
2.3. Hubungan antar Variabel	37

2.3.1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	37
2.3.2. Pengaruh Kualitas Kehidupan kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	38
2.3.3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	39
2.3.4. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi	40
2.3.5. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasi	42
2.3.6. Komitmen Organisasi dapat Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	43
2.3.7. Komitmen Organisasi dapat Memediasi Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	44
2.4. Pengembangan Model Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1. Jenis Penelitian dan Sumber Data	47
3.2. Definisi Operasionalisasi Variabel	48
3.3. Populasi dan Sampel	50
3.4. Metode Pengumpulan Data	52
3.5. Uji Instrumen Penelitian	53
3.5.1. Uji Validitas	53
3.5.2. Uji Reliabilitas	55
3.6. Analisis Data	56
3.6.1. Analisis Deskriptif	56
3.6.2. Analisis Inferensial	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Analisis Deskriptif	60
4.1.1. Responden Penelitian	60
4.1.1.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin	60

4.1.1.2. Responden berdasarkan Usia	61
4.1.1.3. Responden berdasarkan Pendidikan	62
4.1.1.4. Responden berdasarkan Lama Kerja	63
4.1.2. Variabel Penelitian	63
4.1.2.1. Variabel Persepsi Dukungan Organisasi	64
4.1.2.2. Variabel Kualitas Kehidupan Kerja	66
4.1.2.3. Variabel Komitmen Organisasi	67
4.1.2.4. Variabel Perilaku Kewargaan Organisasi	68
4.2. Analisis Inferensial	70
4.2.1. Analisis Jalur	70
4.2.2. Uji Asumsi Klasik	73
4.2.2.1. Uji Normalitas	73
4.2.2.2. Uji Multikolinearitas	74
4.2.2.3. Uji Heteroskedastisitas	75
4.2.3. Uji Goodness of Fit	75
4.2.3.1. Koefisien Determinasi	76
4.2.3.2. Uji Statistik F	77
4.2.4. Uji Hipotesis	78
4.2.5. Uji Intervening	82
4.3. Pembahasan	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	94
5.1. Simpulan	94
5.2. Implikasi Teoritis	96
5.3. Implikasi Manajerial	98
5.4. Saran	99
5.5. Keterbatasan Penelitian	100
5.6. Agenda Penelitian yang Akan Datang	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Research Gap</i>	6
Tabel 1.2 Penilaian Satpol PP Kota Semarang Tahun 2019 – 2021	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	49
Tabel 3.2 Populasi Penelitian	51
Tabel 3.3 Proporsi Sampel Penelitian	52
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Masa Kerja	63
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Persepsi Dukungan Organisasi	64
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Kualitas Kehidupan Kerja	66
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Komitmen Organisasi	67
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Perilaku Kewarganegaraan Organisasi	69
Tabel 4.9 Hasil Analisis Model Regresi Tahap Pertama	71
Tabel 4.10 Hasil Analisis Model Regresi Tahap Kedua	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi Model Regresi Tahap Pertama	76
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Model Regresi Tahap Kedua	77
Tabel 4.16 Hasil Uji F Model Regresi Tahap Pertama	78
Tabel 4.17 Hasil Uji F Model Regresi Tahap Kedua	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	79
Tabel 4.19 Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	82
Tabel 4.20 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pengembangan Model Penelitian	46
Gambar 4.1. Hasil Analisis Jalur Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja melalui Komitmen Organisasi	82
Gambar 4.2. Hasil Uji Sobel Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi melalui Komitmen Organisasi	83
Gambar 4.3. Hasil Uji Sobel Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi melalui Komitmen Organisasi	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Output SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Semarang merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah Kota Semarang yang memiliki tugas untuk menegakkan Peraturan Daerah Kota Semarang, Peraturan Walikota Semarang, menyelenggarakan ketertiban umum, ketentraman masyarakat, serta melakukan perlindungan masyarakat. Sebagai upayanya untuk menjaga ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat, Satpol PP Kota Semarang melakukan kegiatan-kegiatan penertiban yang dapat mengganggu keamanan dan kenyamanan dari masyarakat, seperti operasi yustisi, penanganan unjuk rasa, patroli wilayah, patroli pariwisata, sosialisasi, bimbingan dan penyuluhan, patroli keamanan dan kenyamanan lingkungan dan lain-lain (www.satpolpp.semarangkota.go.id).

Satpol PP merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki banyak tugas berat karena biasanya akan bersinggungan langsung dengan masyarakat. Permasalahan yang sering muncul adalah Satpol PP sebagai perangkat daerah dalam pelaksanaan tugasnya adalah bahwa Satpol PP tidak memihak rakyat kecil, bahkan banyak yang merasa tidak suka dengan keberadaan Satpol PP dan menganggap mereka tidak memiliki hati nurani terutama pada saat melakukan pengusuran, sedangkan mereka sebenarnya hanya melaksanakan tugas sesuai aturan, sesuai perintah atasan, dan berdasarkan SOP yang berlaku. Hal ini sering menjadi masalah bagi pegawai Satpol PP Kota Semarang, dimana

mereka harus tetap melaksanakan tugas demi menegakkan peraturan daerah, sehingga harus tetap tegas walaupun terkadang muncul rasa tidak sampai hati dalam melaksanakan tugas tersebut. Hal ini menunjukkan jika tugas dari Satpol PP sangat berat, sehingga untuk menjalankan fungsinya dengan baik, maka Satpol PP Kota Semarang harus memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berkompeten, tegas, serta memiliki keteguhan hati yang kuat.

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor utama yang menentukan eksistensi keberhasilan organisasi. Setiap organisasi pemerintahan dituntut agar mempunyai SDM yang berkualitas dan berkompeten, karena kualitas dan juga kompetensi SDM akan dapat memberikan kontribusi yang positif untuk kemajuan organisasi tersebut. Sebagai salah satu aset berharga, organisasi membutuhkan SDM yang dapat berprestasi, memiliki motivasi tinggi, dan mampu bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan. Hal ini membuat organisasi dituntut untuk mendapatkan maupun mempertahankan karyawan yang tidak hanya berkualitas dan berkompetensi tinggi, tetapi juga memiliki kepribadian yang baik serta perilaku positif bagi organisasi (Aisyah & Wartini, 2016).

Salah satu perilaku dari SDM nya yang harus diperhatikan oleh organisasi dari pegawai agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik, lebih efektif dan efisien adalah perilaku di luar aturan formal organisasi (*extra-role*). Perilaku pegawai yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya mencakup perilaku *in-role* yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job* deskripsi semata, melainkan juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* dapat ditunjukkan dari kontribusi peran ekstra pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan

dalam organisasi, dan perilaku *extra-role* pegawai dalam organisasi dikenal dengan istilah perilaku kewarganegaraan organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior* (Fatmawati & Azizah, 2022).

Perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins & Judge, 2018). Perilaku OCB dibutuhkan instansi agar dapat meningkatkan efektivitas operasionalnya. Perilaku OCB diperlukan dalam rangka menghadapi segala bentuk tantangan perubahan organisasi yang dituntut untuk melakukan proses reformasi birokrasi, apalagi tuntutan yang beragam pada sektor layanan publik saat ini menjadi tanggung jawab profesional pegawai semakin meningkat. Oleh sebab itu peran perilaku OCB dianggap penting dan sangat menentukan performa organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga munculnya OCB pegawai pada instansi pemerintahan dapat menjadi peningkatan positif yang dibutuhkan (Fatmawati & Azizah, 2022).

OCB berperan penting dalam pekerjaan, terutama ketika seorang pegawai bekerja secara tim. OCB dapat dipandang penting karena alasannya bahwa apabila seorang pegawai yang memiliki perilaku OCB pada umumnya akan memiliki kinerja yang baik, dengan demikian akan mempengaruhi kemanfaatan otoritatif yang lebih baik. Suatu organisasi akan berhasil apabila pegawai tidak hanya mau melaksanakan tugas utama saja, melainkan juga melakukan upaya tambahan termasuk perilaku yang menyenangkan, membantu, menawarkan bimbingan, dan berpartisipasi aktif (Harumi & Riana, 2019). Ada beberapa faktor yang dapat

mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi, diantaranya adalah persepsi dukungan organisasi, kualitas kehidupan kerja, dan komitmen organisasi.

Persepsi dukungan organisasi atau biasa disebut POS merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli pada kesejahteraan karyawan (Wulandari & Andriani, 2019). POS diyakini sebagai aspek penting dalam organisasi karena dengan adanya POS akan meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) dari pegawai. Seorang pegawai yang merasa dipedulikan, diperhatikan, dan dihargai akan merasa nyaman dan merasa dipedulikan oleh organisasi, dengan hal tersebut karyawan diyakini akan bersikap *extra role* kepada organisasi. Oleh karena itu, semakin baik persepsi pegawai terhadap dukungan organisasi maka semakin meningkat pula perilaku OCB pegawai. Hal ini didukung penelitian Kang & Lee (2017), Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Andriyanti & Supartha (2021) dan Fatmawati & Azizah (2022) yang menemukan bahwa POS berpengaruh positif terhadap peningkatan OCB.

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) adalah kualitas kehidupan kerja yang merupakan usaha perusahaan untuk dapat menciptakan perasaan aman dan kepuasan dalam bekerja, agar sumber daya manusia di dalam perusahaan menjadi kompetitif (Nawawi, 2016). Kualitas kehidupan kerja dapat dibentuk oleh beberapa aspek diantaranya peningkatan keterampilan, adanya lingkungan kerja yang kondusif, adanya hubungan yang baik antara karyawan dengan atasan, dapat memuaskan kebutuhan karyawan, memiliki relevansi sosial dan integrasi sosial. Apabila aspek-aspek

tersebut dapat dipenuhi dengan baik oleh organisasi, akan tercipta kualitas kehidupan kerja, sehingga akan dapat mendorong pegawai berperilaku “lebih dari” pekerjaan yang menjadi tanggung jawab secara formal atau perilaku OCB. Hal ini didukung dari hasil penelitian Aisyah & Wartini (2016), Rahayu et al., (2019), Hamzah et al., (2020), Sumarsi & Rizal (2021) yang menyatakan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Faktor selain persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja, yang dapat mempengaruhi perilaku OCB adalah komitmen organisasi, yang merupakan sikap seseorang yang menunjukkan loyalitas terhadap suatu organisasi dan proses dimana seseorang mengungkapkan kepeduliannya terhadap organisasi (Luthans, 2018). Pegawai yang komitmennya tinggi mempunyai catatan kehadiran yang baik, bersedia mentaati kebijakan manajemen, dan tingkat keinginan untuk pindah bagian lainnya rendah, sehingga akan menciptakan perilaku positif yang kuat dalam diri pegawai. Komitmen organisasi menimbulkan keinginan seseorang untuk berpartisipasi lebih dalam organisasi, serta merasa bangga menjadi bagian dari organisasi tersebut. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan melakukan apapun untuk kemajuan organisasi, salah satunya adalah dengan meningkatnya perilaku ekstra yaitu OCB. Hal ini didukung dengan penelitian Kang & Lee (2017), Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Idzna et al., (2020), Fatmawati & Azizah (2022), Aisyah & Wartini (2016), Hamzah et al., (2020), Sumarsi & Rizal (2021), dan Dewi et al., (2022) yang

menyatakan komitmen organisasi dapat berpengaruh positif terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*.

Beberapa penelitian mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi juga pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, menunjukkan adanya *research gap* yang dapat dilihat dari inkonsistensi hasil atau kesenjangan hasil penelitian sehingga dapat menjadi sebab peneliti untuk melakukan penelitian dengan variabel yang sama. *Research gap* tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Research Gap

No	Issue	Peneliti dan Tahun	Hasil Temuan	Alat Analisis
1	Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Kang & Lee (2017), Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Andriyanti & Supartha (2021) dan Fatmawati & Azizah (2022)	Positif dan signifikan terhadap OCB	Path Analysis dan SEM
		Claudia (2018) dan Idzna et al., (2020)	Positif tetapi tidak signifikan terhadap OCB	SEM-PLS
2	Pengaruh <i>quality of work life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Aisyah & Wartini (2016), Rahayu et al., (2019), Hamzah et al., (2020), dan Sumarsi & Rizal (2021)	Positif dan signifikan terhadap OCB	Path Analysis dan SEM
		Dewi et al., (2022) dan Wulandari et al., (2022)	Positif tetapi tidak signifikan terhadap OCB	SEM-PLS dan Path Analysis

Sumber : dikembangkan untuk penelitian, 2022.

Tabel 1.1 menunjukkan *research gap* yang menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja juga tidak selalu berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Perilaku kewarganegaraan organisasi yang tinggi akan membutuhkan sikap positif pegawai

yang berkomitmen terhadap organisasi. Perilaku tersebut tidak hanya menunjukkan loyalitas pegawai pada organisasi, melainkan juga memperlihatkan keterlibatan dan kemauan konsumen untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik dan lebih *ekstra-role*, sehingga akan menumbuhkan perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB). Hal ini menunjukkan jika OCB dapat dibentuk dari adanya sikap komitmen pegawai terhadap organisasi yang semakin tinggi. Hal ini juga menyimpulkan jika komitmen organisasi dapat memediasi persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Kang & Lee (2017), Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Fatmawati & Azizah (2022), yang menyatakan komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini juga didukung dengan hasil penelitian Aisyah & Wartini (2016), Hamzah et al., (2020), dan Sumarsi & Rizal (2021) menyatakan komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kajian mengenai perilaku perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai pada penelitian ini akan dilakukan pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Semarang. Proses kerja yang dilakukan oleh pegawai Satpol PP Kota Semarang merupakan kerjaan yang harus dilakukan secara bersama-sama dan saling peduli antara satu dengan yang lainnya harus dapat menciptakan perilaku kerjasama antar karyawannya, sehingga setiap karyawan dituntut untuk memiliki perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB), dimana mereka akan saling membantu satu sama lain serta saling mengisi satu sama lain agar lebih produktif

lagi dalam bekerja, sehingga akan dapat mencapai tujuan organisasi yang sudah direncanakan. Upaya Pimpinan Satpol PP Kota Semarang dalam mewujudkan perilaku OCB tidaklah mudah, mengingat dalam organisasi tersebut memiliki banyak pegawai dengan karakteristik yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, dalam organisasi Satpol PP Kota Semarang masih belum mampu mencapai produktivitas kerja yang optimal. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Penilaian Satpol PP Kota Semarang Tahun 2019 sampai 2021

No	Indikator	Penilaian		
		2019	2020	2021
1	Tingkat Penyelesaian Penyelenggaraan K3 (Ketertiban, Ketentraman, dan Keindahan)	69,78%	67,89%	62,68%
2	Pengendalian gangguan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat	79,56%	73,90%	71,77%

Sumber : Satpol PP Kota Semarang, 2022.

Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa penilaian kerja Satpol PP Kota Semarang tahun 2019 sampai 2020 ada yang mengalami kenaikan dan penurunan. Kenaikan terjadi pada peningkatan kapasitas Polisi Pamong Praja Kota Semarang dari tahun 2019 sampai 2021. Hal ini karena adanya pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh organisasi secara berkala dalam setiap tahunnya, sehingga hal tersebut memberikan dampak terhadap peningkatan kapasitas anggota Polisi Pamong Praja Kota Semarang. Penilaian yang menurun terjadi pada penegakkan peraturan daerah, dimana pada tahun 2021 mengalami penurunan mengingat banyaknya aturan daerah yang dilanggar oleh masyarakat. Penurunan juga terjadi pada tingkat penyelesaian penyelenggaraan K3 (Ketertiban, Ketentraman, dan Keindahan) dan pengendalian gangguan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat yang mengalami penurunan dalam setiap tahunnya, karena semakin

banyak tindakan yang mengganggu ketertiban dan ketentraman yang terjadi di Kota Semarang pada periode-periode tersebut. Proses penegakan ketertiban, ketentraman, dan keindahan mengalami kesusahan karena sering kali mengalami penolakan dari masyarakat saat akan ditertibkan, sehingga semakin berat tugas dari Pol PP untuk mengendalikan dan menyelesaikan pelanggaran ketertiban dan ketentraman di Kota Semarang. Oleh sebab itu, agar dapat meningkatkan program kerja dalam menjaga ketertiban, ketentraman, dan keindahan, maka organisasi Satpol PP Kota Semarang harus dapat meningkatkan perilaku OCB diantara sesama pegawai, sehingga dapat saling bekerjasama dan membantu dalam setiap pelaksanaan tugas agar penilaian kerjanya semakin tinggi.

Fenomena penurunan tersebut bisa terjadi karena kurangnya perilaku OCB pegawai yang belum mampu mendukung satu sama lain saat bekerja, mengingat masing-masing merasa memiliki tugas yang dirasa cukup berat sehingga belum mampu membantu rekan kerja yang lain untuk menyelesaikan pekerjaan. Perilaku OCB yang belum optimal juga dapat terjadi karena kurangnya dukungan dari organisasi terhadap pegawainya, terutama berkaitan dengan rasa adil yang diterima oleh pegawai khususnya dalam kompensasi dan insentif sehingga merasa dukungan organisasi belum optimal. Permasalahan lain juga ditunjukkan dari belum terwujudnya kualitas kehidupan kerja pegawai, khususnya mengenai sistem imbalan inovatif yang belum dilakukan secara optimal oleh organisasi. Hal tersebut telah berdampak pada komitmen pegawai terhadap organisasi sehingga memberikan dampak pada perilaku OCB yang kurang optimal. Oleh sebab itu, penting bagi organisasi Satpol PP Kota Semarang untuk memperhatikan

Perceived Organizational Support, Quality of Work Life, dan Organizational Commitment agar dapat meningkatkan perilaku OCB pegawai.

Berdasarkan uraian permasalahan dan juga *research gap* tersebut, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul penelitian ini “**Peran Komitmen Organisasi dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (Studi Pada Pegawai Satpol PP Kota Semarang)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah tersebut dijabarkan ke dalam pertanyaan penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi?
4. Bagaimana pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi?
5. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi?
6. Apakah komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi?

7. Apakah komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.
4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi.
6. Untuk menganalisis komitmen organisasi dalam memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi?
7. Untuk menganalisis komitmen organisasi dalam memediasi pengaruh kualitas kehidupan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Dari Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya yang berkaitan dengan bidang manajemen Sumber Daya Manusia, terutama yang berkaitan dengan teori-teori persepsi dukungan organisasi, kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi.

2) Dari Segi Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan akan memberi tambahan informasi mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi, dan perilaku kewarganegaraan organisasi.

b. Bagi Instansi

Bagi instansi, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadikan sebagai bahan masukan untuk dapat digunakan sebagai bahan dalam penyusunan kebijakan dan strategi organisasi agar dapat meningkatkan komitmen organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi untuk periode yang akan datang.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan lebih lanjut penelitian yang sejenis dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1. Telaah Pustaka

2.1.1. Persepsi Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi menunjukkan seberapa banyak organisasi dalam menilai kontribusi karyawan dan peduli terhadapnya (Nurhayati, 2014). Dukungan organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu derajat kepercayaan seseorang atau individu terhadap organisasi, yang menunjukkan bahwa organisasi tersebut peduli kepadanya, menilai setiap masukan yang diberikan, dan menyediakan pertolongan serta bantuan untuknya (Claudia, 2018). Fuller, et al., mendefinisikan dukungan organisasi sebagai penilaian pegawai terhadap dukungan ataupun kepedulian organisasi terhadap dirinya (Baliartati, 2016).

Persepsi dukungan organisasi (POS) dapat diartikan sebagai tingkat sejauh mana karyawan yakin kontribusi dan kesejahteraannya dihargai organisasi (Robbins & Judge, 2018). Persepsi dukungan organisasi dapat diartikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli pada kesejahteraan karyawan (Wulandari & Andriani, 2019). Persepsi dukungan organisasi merupakan dukungan yang diberikan organisasi untuk kesejahteraan dan kemakmuran karyawan sehingga terciptanya kepercayaan (Fahmi, 2021).

Perceived Organizational Support dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan terhadap bagaimana suatu organisasi menghargai segala kontribusi dan

peduli atas kesejahteraan karyawannya (Fatmawati & Azizah, 2022). Persepsi dukungan organisasi (POS) merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasinya memberikan dukungan kepada karyawannya, dan sejauh mana kesiapan organisasi untuk memberikan bantuan saat dibutuhkan. Jika karyawan menganggap mereka menerima dukungan organisasi tingkat tinggi, maka karyawan akan menyerap keanggotaan organisasi mereka ke dalam identitas mereka, dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif tentang organisasi mereka (Claudia, 2018).

Menurut Rhoades dan Eisenberger yang dikutip oleh Ariarni & Afrianty (2017) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi terdiri dari aspek-aspek sebagai berikut:

1. Keadilan

Keadilan prosedural menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya diantara pegawai.

2. Dukungan supervisor

Pegawai mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi pegawai dan peduli terhadap kesejahteraan pegawai.

3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan yaitu:

- 1) Gaji, pengakuan, dan promosi. Sesuai dengan teori dukungan organisasi, kesempatan untuk mendapatkan hadiah akan meningkatkan kontribusi pegawai dan akan meningkatkan *perceived organizational support*.

- 2) Keamanan dalam bekerja. Adanya jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan di masa depan memberikan indikasi yang kuat terhadap *perceived organizational support*
- 3) Kemandirian. Dengan kemandirian, berarti adanya kontrol akan bagaimana pegawai melakukan pekerjaan pegawai.
- 4) Peran stressor. Stress mengacu pada ketidakmampuan individu mengatasi tuntutan dari lingkungan.
- 5) Pelatihan. Pelatihan dalam bekerja dilihat sebagai investasi pada pegawai yang nantinya akan *perceived organizational support*.

Menurut Ghani dan Hussin yang dikutip oleh Meiwintar (2016), faktor-faktor yang berpengaruh pada persepsi dukungan organisasi antara lain:

1. Rasa percaya (*Trust*)

Rasa percaya pegawai pada organisasi mempengaruhi persepsinya mengenai kualitas hubungan timbal balik dengan organisasi. Rasa percaya diartikan sebagai asumsi bahwa orang lain dapat dipercaya atas apa yang dikatakannya.

2. Akses pada informasi

Penyediaan informasi merupakan suatu mekanisme yang memungkinkan pegawai melibatkan informasi tersebut dalam pencapaian tujuan. Jika pemimpin bersedia menyediakan informasi, baik itu informasi baik atau buruk, maka akan memunculkan rasa percaya pegawai.

3. Akses pada kesempatan untuk belajar dan berkembang

Pegawai sebaiknya mendapatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas kerjanya secara efisien dan tuntas.

Untuk memenuhi kebutuhan pengetahuan pegawai yang beragam, pelatihan disediakan beragam jenisnya dan organisasi perlu mengubah isi pelatihannya.

Beberapa dampak dukungan organisasi, baik bagi untuk karyawan maupun organisasi, diantaranya meliputi (Baliartati, 2016):

1. Komitmen organisasi

Pegawai yang mempersepsikan tingkat *organizational support* yang tinggi melahirkan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya. Pegawai merasa organisasi berkomitmen terhadap dirinya. Sebagai balasannya, pegawai juga berkomitmen terhadap organisasi.

2. Kesiapan untuk berubah

Organisasi yang peduli dengan kemajuan yang dicapai oleh para pegawai membuat pegawai memiliki tanggung jawab terhadap tujuan organisasi.

3. Intensitas meninggalkan organisasi

Pegawai yang mempersepsikan dukungan tinggi dari organisasi akan membuat pegawai cenderung tidak ingin meninggalkan organisasi.

4. *Organizational Citizen Behavior*

Organizational support yang tinggi membuat pegawai percaya pada organisasi. Dengan kepercayaan itu, pegawai mau melakukan pekerjaan yang bukan tanggung jawab mereka dengan sukarela.

5. Kepuasan kerja

Organizational support memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang merasa adanya dukungan organisasi yang tinggi cenderung puas terhadap gaji, rekan kerja, atasan dan promosi.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsep dari *Perceived Organizational Support* adalah persepsi dari seorang pegawai tentang sejauh mana suatu organisasi memberikan dukungan kepada pegawai, menghargai kontribusi serta peduli pada kesejahteraan pegawainya dan kesiapannya untuk memberikan bantuan saat dibutuhkan.

Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi dukungan organisasi dalam penelitian ini diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati & Azizah (2022), diantaranya meliputi:

1. Keadilan yang diberikan organisasi pada pegawai
2. Dukungan yang diberikan atasan
3. Penghargaan organisasi kepada pegawai
4. Kondisi kerja dalam organisasi.

2.1.2. Kualitas Kehidupan Kerja

Kualitas kehidupan kerja mengacu pada keadaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan suatu lingkungan kerja bagi seseorang. Tujuannya adalah pengembangan lingkungan kerja yang sangat baik bagi karyawan. Kualitas kehidupan kerja merupakan konsep sistematis di dalam kehidupan organisasional yang menekankan keterlibatan para pekerja untuk menentukan cara mereka bekerja dan apa sumbangan yang dapat mereka berikan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasaran pencapaian produktivitas (Siagian, 2018). Kualitas kehidupan kerja merupakan usaha perusahaan untuk dapat menciptakan perasaan aman dan kepuasan dalam bekerja, agar sumber daya manusia di dalam perusahaan menjadi kompetitif (Nawawi, 2016).

Kualitas kehidupan kerja adalah semua pendukung kerja baik dari segi sarana dan prasarana yang lengkap serta lingkungan kerja yang nyaman baik dari pimpinan maupun rekan kerja yang dapat mendukung kerja karyawan dalam organisasi (Rahayu et al., 2019). Kualitas kehidupan kerja merupakan proses dimana organisasi menanggapi kebutuhan karyawan dengan mengembangkan mekanisme yang memungkinkan karyawan untuk memberikan nasihat penuh dan berpartisipasi dalam membuat keputusan dan mengelola kehidupan kerja mereka dalam suatu perusahaan (Robbins & Judge, 2018).

Karakteristik kualitas kehidupan kerja memusatkan pada beberapa bagian yaitu sebagai berikut (Bernardin & Russell, 2013):

1. Kondisi kerja (keselamatan, kesehatan, lingkungan fisik)
2. Pemberian upah dan reward
3. Keamanan kerja
4. Interaksi social
5. Kemandirian
6. Demokrasi (ikut serta dalam mengambil keputusan)
7. Kepuasan kerja
8. Kecukupan pendapatan
9. Keikutsertaan karyawan
10. Pelatihan yang berikan pada karyawan, manajer dan staf untuk mendorong lebih profesional, tanggung jawab terhadap peran
11. Meningkatkan keterampilan
12. Dorongan untuk pengembangan dan rotasi jabatan

13. Ikut serta pada perserikatan

14. Pembentukan regu

Konsep kualitas kehidupan terdiri dari delapan (8) faktor penting yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan mutu hidup karyawan, antara lain meliputi (Siagian, 2018):

1. Imbalan yang adil dan memadai, artinya bahwa imbalan yang diberikan oleh perusahaan untuk karyawan harus memungkinkan penerimaannya memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standar hidup karyawan dan sesuai pula dengan standar pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja.
2. Kondisi dan lingkungan pekerjaan yang aman dan nyaman. Kondisi dan lingkungan pekerjaan yang aman dan nyaman dimana pekerja dan lingkungan kerja yang menjamin bahwa para pekerja terlindungi dari bahaya kecelakaan.
3. Kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kemampuan, artinya pekerjaan harus diselesaikan memungkinkan penggunaan aneka ragam keterampilan, terdapat otonomi, pengendalian atau pengawasan yang tidak ketat karena manajemen memandang bawahannya terdiri dari orang-orang yang matang, tersedia informasi yang relevan dan kesempatan menetapkan rencana kerja sendiri, termasuk jadwal, mutu, dan cara pemecahan masalah.
4. Kesempatan untuk berkembang dan keamanan berkarya di masa depan, artinya bahwa kekaryaan seseorang, terdapat kemungkinan berkembang dalam kemampuan kerja yang tersedia kesempatan menggunakan keterampilan dan pengetahuan baru yang dimiliki.

5. Integrasi sosial dalam lingkungan kerja, melalui kualitas kehidupan kerja dalam organisasi tidak ada tindakan atau kebijakan yang diskriminatif. Status dengan berbagai simbolnya tidak ditonjolkan. Hirarki jabatan, kekuasaan, dan wewenang tidak digunakan sebagai dasar untuk berperilaku, terutama yang sifatnya manipulatif. Tersedia kesempatan meniti karier secara teratur. Suasana keterbukaan ditumbuhkan dan dipelihara dan terdapat iklim saling mendukung diantara karyawan.
6. Ketaatan pada berbagai ketentuan formal dan normatif, *Quality Of Worklife (QWL)* menjamin bahwa dalam organisasi tidak ada pihak yang campur tangan dalam urusan pribadi seseorang.
7. Keseimbangan antara kehidupan kekarayaan dan kehidupan pribadi, dengan bekerja pada suatu organisasi, maka seseorang akan menyerahkan tenaga dan waktunya kepada penggunaannya, untuk itu ia menerima imbalan.
8. Relevansi sosial kehidupan kekarayaan, relevansi sosial adalah bahwa program QWL setiap karyawan dibina agar memiliki persepsi yang tepat tentang berbagai aspek sosial kehidupan organisasional.

Ada beberapa upaya perusahaan untuk memperbaiki kualitas kehidupan kerja untuk memperbaiki komponen berikut ini (Cascio, 2015):

1. Keterlibatan karyawan, misalnya dengan membentuk tim peningkatan kualitas, membentuk tim keterlibatan karyawan, dan mengadakan pertemuan partisipasi karyawan.
2. Pengembangan karir, misalnya dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan, evaluasi kinerja dan promosi.

3. Penyelesaian masalah, misalnya manajemen membuka jalur formal untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan.
4. Komunikasi, komunikasi secara terbuka baik melalui manajemen langsung maupun melalui serikat pekerja, pertemuan grup.
5. Fasilitas yang didapat, misalnya jaminan kesehatan, program rekreasi, program konseling.
6. Rasa aman terhadap pekerjaan, misalnya program pensiun dan status karyawan tetap.
7. Keselamatan lingkungan kerja, misalnya perusahaan membentuk komite keselamatan, tim gawat darurat, dan program keselamatan.
8. Kompensasi yang seimbang, misalnya perusahaan memberikan gaji dan keuntungan yang kompetitif.
9. Rasa bangga terhadap institusi, misalnya perusahaan memperkuat identitas dan citra perusahaan, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan lebih peduli terhadap lingkungan.

Ada sembilan dimensi kualitas kehidupan kerja, dan urutan dari dimensi kualitas kehidupan kerja diantaranya (Cascio, 2015):

1. Partisipasi karyawan (*Employee Participation*).
2. Pengembangan karier (*Career Development*).
3. Penyelesaian konflik (*Conflict Resolution*).
4. Komunikasi (*Communication*).
5. Kesehatan (*Wellness*).
6. Keselamatan kerja (*Job Security*).

7. Keselamatan lingkungan (*A safe Environment*).
8. Kompensasi yang layak (*Equitable Compensation*).
9. Kebanggaan (*Pride*).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsep dari *Quality of work life* adalah proses atau upaya dari organisasi yang menekankan keterlibatan para pegawai untuk menentukan cara mereka bekerja dengan semua faktor pendukungnya baik sarana dan prasarana dengan lingkungan yang nyaman, aman, serta memberikan kepuasan dalam bekerja sehingga sumber daya manusia di dalam organisasi tersebut menjadi lebih kompetitif.

Indikator dalam pengukuran kualitas kehidupan kerja yang dikembangkan oleh Walton yang dikutip oleh Irawati (2015) diantaranya:

1. Pertumbuhan dan pengembangan, yaitu terdapatnya kemungkinan untuk mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan ketrampilan atau pengetahuan yang dimiliki karyawan
2. Partisipasi, yaitu adanya kesempatan untuk berpartisipasi atau terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan
3. Sistem imbalan yang inovatif, yaitu bahwa imbalan yang diberikan kepada karyawan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standar hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan standard pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja.

4. Lingkungan kerja, yaitu tersedianya lingkungan kerja yang kondusif, termasuk di dalamnya penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku kepemimpinan serta lingkungan fisik

2.1.3. Komitmen Organisasi

Komitmen sering dikaitkan dengan keadaan dimana seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya agar dapat mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi merupakan kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi (Robbins & Judge, 2018).

Komitmen organisasi adalah keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu tentang penerimaan tujuan dan nilai organisasi. Hal ini dapat diartikan bahwa komitmen organisasi adalah sikap seseorang yang menunjukkan loyalitas terhadap suatu organisasi dan proses dimana seseorang mengungkapkan kepeduliannya terhadap organisasi (Luthans, 2018).

Komitmen organisasi adalah suatu bentuk dimana karyawan mempunyai keterlibatan, menerima kondisi lingkungan yang ada, serta berupaya untuk berprestasi dan mengabdikan kepada organisasi (Edison et al., 2018). Komitmen organisasi merupakan keinginan kuat yang dimiliki seorang pegawai untuk tetap sebagai anggota dalam organisasi tertentu, dimana keinginan kuat dalam berusaha

itu sesuai dengan yang diinginkan pada suatu organisasi dan keyakinan yang pasti serta penerimaan atas nilai dan tujuan organisasi (Fatmawati & Azizah, 2022).

Komitmen karyawan dalam organisasi akan memiliki manfaat-manfaat diantaranya adalah (Juniarari, 2011):

1. Karyawan yang benar-benar menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi diharapkan memiliki peluang yang jauh lebih besar untuk menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dalam organisasi.
2. Memiliki keinginan yang lebih kuat untuk tetap bekerja pada organisasi saat ini dan akan terus berkontribusi dalam pencapaian tujuan.
3. Terlibat penuh dalam pekerjaannya, karena pekerjaan merupakan mekanisme dan saluran utama bagi individu untuk berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sopiah (2013) menyatakan ada beberapa bentuk dari komitmen organisasi, diantaranya sebagai berikut:

1. Komitmen berkesinambungan, khususnya tanggung jawab yang diidentikkan dengan pengabdian alam menyelesaikan keberadaan asosiasi dan menciptakan individu yang berkorban dan menempatkan sumber daya ke dalam asosiasi.
2. Komitmen terpadu, khususnya tanggung jawab individu terhadap perkumpulan karena hubungan sosial dengan individu yang berbeda dalam pergaulan. Hal ini terjadi karena para pekerja menerima bahwa standar yang dianut oleh asosiasi adalah standar yang berharga.
3. Komitmen terkontrol atau terkendali, khususnya tanggung jawab individu terhadap standar otoritatif yang memberikan perilaku menuju jalan yang

mereka butuhkan. Standar yang diklaim oleh asosiasi sudah pas dan siap menambah perilaku ideal.

Ekhsan & Aziz (2021) dalam jurnal penelitiannya menulis ada tiga komponen komitmen organisasi, antara lain:

1. Komitmen afektif mengacu pada keterikatan emosional karyawan, identifikasi dengan, dan keterlibatan dalam organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat terus bekerja dengan organisasi karena mereka menginginkannya.
2. Komitmen berkelanjutan mengacu pada kesadaran akan biaya yang terkait dengan meninggalkan organisasi. Karyawan yang hubungan utamanya dengan organisasi didasarkan pada komitmen berkelanjutan tetap karena mereka membutuhkannya.
3. Komitmen normatif mencerminkan perasaan kewajiban untuk melanjutkan pekerjaan. Karyawan dengan tingkat komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka harus bertahan dengan organisasi.

Ada empat faktor yang dapat mempengaruhi komitmen karyawan, antara lain meliputi (Sopiah, 2013):

1. Faktor pribadi, meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian, dan sebagainya.
2. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkungan kerja, tantangan dalam bekerja, konflik peran, tingkat kesulitan dalam bekerja.
3. Karakteristik struktural, seperti ukuran organisasi, bentuk organisasi, keberadaan serikat pekerja, dan tingkat kontrol yang dilakukan oleh karyawan.

4. Pengalaman kerja, hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan dalam organisasi. Karena tingkat komitmen antar pegawai yang sudah puluhan tahun bekerja akan berbeda dengan pegawai yang baru bekerja.

Terbentuknya komitmen dalam suatu organisasi akan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya (Hasibuan, 2017):

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, keteguhan, dan kesinambungan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan alat yang penting dalam segala tindakan dan tindakan seseorang. Peran aturan sangat besar dalam kehidupan bermasyarakat, sehingga dengan sendirinya aturan harus dibuat, dan diawasi yang pada akhirnya dapat mencapai tujuan manajemen sebagai penguasa dan mengatur segala sesuatu dalam organisasi kerja.

3. Faktor Organisasi

Organisasi jasa misalnya jasa pendidikan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, hanya terdapat sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena tujuan pelayanan secara khusus ditunjukkan kepada manusia yang memiliki karakter dan kemauan yang multikompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga yang telah dicurakkannya kepada orang lain atau organisasi dalam bentuk uang.

5. Faktor Kemampuan Keterampilan

Kemampuan dapat diartikan sebagai suatu sifat/kondisi yang ditunjukkan dengan kondisi seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau dasar ketentuan yang ada. Keterampilan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan menggunakan anggota tubuh dan peralatan yang tersedia.

6. Faktor Fasilitas Pelayanan

Sarana pelayanan meliputi segala jenis perlengkapan dan fasilitas kerja yang berfungsi sebagai alat utama/penolong dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga mempunyai fungsi sosial guna memenuhi kepentingan orang-orang yang bersinggungan dengan organisasi kerja.

Komitmen organisasi dalam penelitian memiliki dimensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut (Sopiah, 2013):

1. Kesediaan karyawan, dimana terdapat keinginan karyawan untuk berusaha keras mencapai kepentingan organisasi.
2. Loyalitas karyawan, dimana karyawan ingin terus dapat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi, dan juga untuk terus menjadi bagian dari organisasi.
3. Kebanggaan karyawan, ditandai dengan perasaan bangga karyawan pernah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dari hidupnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsep dari komitmen organisasi adalah sikap pegawai yang merefleksikan atau menunjukkan dari sejauh mana seorang pegawai tersebut akan tetap loyal terhadap organisasi

dan yakin serta mau menerima nilai-nilai dan juga tujuan organisasional, bahkan berkeinginan untuk tinggal dan mempertahankan keanggotaannya sehingga dapat berprestasi dan mengabdikan kepada organisasi.

Komitmen organisasi dalam penelitian akan diukur dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Darmawan (2013), antara lain:

1. Keinginan bertahan dengan pekerjaannya
2. Kesetiaan terhadap organisasi
3. Merasa bahagia dalam bekerja
4. Merasa bangga menjadi bagian organisasi
5. Keterikatan pegawai kepada pekerjaan

2.1.4. Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) adalah suatu perilaku kerja karyawan di dalam organisasi yang dilakukan sukarela diluar deskripsi kerja yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. Perilaku kewarganegaraan organisasi adalah perilaku positif yang diberikan oleh karyawan kepada organisasi dimana karyawan ingin bekerja ekstra di luar deskripsi pekerjaannya, dimana dengan OCB karyawan dapat lebih aktif dalam bekerja dengan sukarela, bersedia membantu rekan kerja dan siap bekerja kapanpun dibutuhkan oleh pimpinan (Rahayu et al., 2019). Sedangkan menurut Organ menyatakan bahwa Perilaku kewarganegaraan organisasi sebagai sebuah perilaku yang diskresioner, tidak langsung atau eksplisit diakui oleh persyaratan normal pekerjaan, namun secara agregat dapat meningkatkan fungsi efektif organisasi (Luthans, 2018).

Perilaku kewarganegaraan organisasi adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins & Judge, 2018). Perilaku kewarganegaraan organisasi merupakan perilaku individual yang bersifat bebas, yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keeluruhan meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi-fungsi organisasi (Harahap & Dilla, 2020). Perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) adalah kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB melibatkan beberapa perilaku termasuk membantu orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas tambahan, mematuhi aturan dan prosedur di tempat kerja (Sumarsi & Rizal, 2021).

Menurut Podsakoff. *et al* yang dikutip oleh Titisari (2014), ada beberapa manfaat dari adanya perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) antara lain:

1. Meningkatkan produktivitas rekan kerja.
2. Meningkatkan produktivitas manajer.
3. Menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.
4. Membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
5. Dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
6. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.

7. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
8. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Menurut Podsakoff et al yang dikutip oleh Cahyono et al., (2016) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi antara lain:

1. Karakteristik Individu. Kepuasan karyawan, komitmen organisasi, motivasi kerja dan persepsi keadilan adalah dipandang sebagai faktor umum yang muncul sebagai penentu utama dalam perilaku kewarganegaraan organisasi. Persepsi peran, kerancuan peran dan konflik peran diketahui berhubungan dengan kepuasan karyawan dan kepuasan berhubungan dengan OCB.
2. Karakteristik Tugas. Pada dasarnya umpan balik tugas dan tugas yang memuaskan secara positif terkait, dan tugas rutin secara negatif dihubungkan dengan perilaku kewarganegaraan organisasi.
3. Karakteristik Organisasi. Kohesivitas kelompok dan dukungan organisasi ditemukan secara signifikan berpengaruh terhadap OCB.
4. Karakteristik kepemimpinan. Kepemimpinan memiliki peran kunci sebagai sebuah awal perilaku kewarganegaraan organisasi. Teori pertukaran pemimpin-anggota yang signifikan dan konsisten memiliki hubungan positif dengan OCB.

Ada lima dimensi dari perilaku kewarganegaraan organisasi, antara lain (Luthans, 2018):

1. *Altruism*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam perannya sebagai seorang karyawan yang lebih mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan diri sendiri.
2. *Civic Virtue*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi.
3. *Sportmanship*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan berupa toleransi untuk bertahan dalam suatu kondisi yang kurang nyaman atau tidak menyenangkan tanpa mengeluh sedikitpun.
4. *Conscientiousness*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dengan berbagai cara, bahkan ketika harus membutuhkan kreativitas dan inovasi demi peningkatan organisasi.
5. *Courtesy*, yaitu perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk mencegah terjadinya permasalahan dalam organisasi baik karena adanya provokasi dari luar organisasi maupun dari individu didalam organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsep dari perilaku kewarganegaraan organisasi adalah perilaku dari pegawai yang tidak menjadi bagian dari kewajiban atau kerja formal yang dapat melebihi dari perilaku

standar dalam perusahaan termasuk membantu orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas tambahan, mematuhi aturan dan prosedur di tempat kerja sehingga akan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari fungsi-fungsi yang ada dalam organisasi secara keseluruhan.

Indikator yang digunakan untuk mengukur perilaku kewarganegaraan organisasi dalam penelitian ini akan diambil berdasarkan pendapat dari Luthans (2018), antara lain meliputi:

1. Kesiediaan membantu rekan kerja
2. Mematuhi peraturan organisasi meski tanpa pengawasan
3. Kesiediaan mengikuti perubahan dalam organisasi
4. Kesadaran menjaga hubungan baik dengan rekan kerja
5. Tidak suka mengeluh akan keadaan organisasi

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian selanjutnya. Beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan acuan dalam penelitian ini telah mengkaji masalah pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi melalui komitmen organisasi. Penelitian-penelitian yang digunakan sebagai acuan antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, dan Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Aisyah & Wartini, 2016) Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Kehidupan Kerja Pada <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Melalui Komitmen Organisasional	Independen: Kepemimpinan transformasional dan Kualitas kehidupan kerja Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Komitmen organisasi	Path Analysis	1. Kepemimpinan transformasional dan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi 2. Kepemimpinan dan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
2	(Kang & Lee, 2017) A Study on the effect of Perceived Organizational Support to Organizational Citizenship Behavior in the Convergence Age – Mediating Effect of Organizational Commitment and Psychological Empowerment	Independen: Perceived Organizational Support Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Komitmen organisasi dan PEMBERDAYAAN psikologi	<i>Structural Equation Modeling</i>	1. Perceived Organizational Support berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dan pemberdayaan psikologi 2. Perceived Organizational Support berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 3. Komitmen organisasi dan pemberdayaan psikologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
3	(Claudia, 2018) The Influence of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction and Organizational Commitment Toward Organizational Citizenship Behavior (A Study of the Permanent Lecturers at University of Lambung Mangkurat, Banjarmasin)	Independen: <i>Perceived Organizational Support</i> Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Kepuasan kerja dan Komitmen organisasi	SEM-PLS	1. <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan 2. <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap komitmen organisasi dan OCB 3. Kepuasan kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap OCB 4. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>

No	Peneliti, Tahun, dan Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
4	(Azhar et al., 2019) Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediator	Independen: Persepsi dukungan organisasi dan Kepuasan kerja Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Komitmen organisasi	<i>Structural Equation Modeling</i>	1. Persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi 2. Persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 3. Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
5	(Rahayu et al., 2019) Analysis of Quality of Work Life Effect on Organizational Citizenship Behavior with Work Satisfaction as a Variable Intervening	Independen: <i>Quality of work life</i> Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Kepuasan kerja	<i>Structural Equation Modeling</i>	1. <i>Quality of work life</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja 2. <i>Quality of work life</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
6	(Wulandari & Andriani, 2019) Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang	Independen: <i>Perceived Organizational Support</i> Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Komitmen organisasi	SEM-PLS	1. <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi 2. <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>

No	Peneliti, Tahun, dan Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
7	(Hamzah et al., 2020) The Effect of Career Development, Justice Organization and Quality of Work Life to Organizational Commitment and Implications to Organizational Citizenship Behavior of Employees at PT. Perkebunan Nusantara XIII	Independen: Pengembangan karir, Keadilan, <i>Quaity of work life</i> Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Komitmen organisasi	<i>Structural Equation Modeling</i>	1. Pengembangan karir, Keadilan, dan <i>Quaity of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi 2. Pengembangan karir, Keadilan organisasi, dan <i>Quaity of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
8	(Idzna et al., 2020) The Influence of Perceived Organizational Support and Proactive Personality on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior Among Banking Employees in Malang	Independen: Perceived Organizational Support dan Kepribadian proaktif Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Komitmen organisasi	SEM-PLS	1. <i>Perceived Organizational Support</i> dan Kepribadian berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi 2. <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
9	(Andriyanti & Supartha, 2021) <i>Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction as Mediating Variables</i>	Independen: <i>Perceived Organizational Support</i> Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Kepuasan kerja	Path Analysis	1. <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja 2. <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>

No	Peneliti, Tahun, dan Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
10	(Sumarsi & Rizal, 2021) The Effect of Competence and Quality Of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation (Study on Jaken and Jakenan Health Center Employees)	Independen: Kompetensi dan <i>Quality of work life</i> Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Komitmen organisasi	Path Analysis	1. Kompetensi dan <i>Quality of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi 2. Kompetensi dan <i>Quality of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
11	(Dewi et al., 2022) The Effect of Transformational Leadership, Quality of Work-Life on Organizational Citizenship Behavior with Organizational Commitment Mediation	Independen: Kepemimpinan transformasional dan Quality of work life Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Komitmen organisasi	SEM-PLS	1. Kepemimpinan transformasional dan <i>quality of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi 2. <i>Quality of work life</i> berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap OCB 3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
12	(Fatmawati & Azizah, 2022) Pengaruh Kecerdasan Emosional dan <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen)	Independen: Kecerdasan emosional dan <i>Perceived Organizational Support</i> Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Intervening: Komitmen organisasi	Path Analysis	1. Kecerdasan emosional dan <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi 2. Kecerdasan emosional dan <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB 3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>

No	Peneliti, Tahun, dan Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
13	(Wulandari et al., 2022) Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> dan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening	Independen: Gaya kepemimpinan transformasional Kualitas kehidupan kerja, Kepuasan kerja Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Intervening: Komitmen organisasi	Path Analysis	1. Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi 2. Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap OCB 3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>

Sumber : Disarikan dari berbagai penelitian, 2022.

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi (POS) merupakan persepsi dari seorang pegawai tentang sejauh mana suatu organisasi memberikan dukungan kepada pegawai, menghargai kontribusi serta peduli pada kesejahteraan pegawainya dan kesiapannya untuk memberikan bantuan saat dibutuhkan. POS diyakini merupakan aspek penting dalam organisasi karena mampu meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai. Seorang pegawai yang merasa dipedulikan, diperhatikan, dan dihargai akan merasa nyaman dan merasa dipedulikan oleh organisasi, dengan hal tersebut karyawan diyakini akan bersikap *extra role* kepada organisasi. Oleh karena itu, semakin baik persepsi pegawai terhadap dukungan yang dilakukan oleh organisasi, maka semakin meningkat pula perilaku kewarganegaraan organisasi yang dilakukan pegawai tersebut.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kang & Lee (2017) yang menyatakan *Perceived Organizational Support* yang tinggi dari organisasi kepada pegawainya memberikan dampak positif terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian Azhar et al., (2019) menyatakan semakin tinggi tingkat POS akan memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan OCB dalam organisasi tersebut. Hasil penelitian Wulandari & Andriani (2019) menyatakan semakin tinggi tingkat POS kepada pegawai akan dapat meningkatkan perilaku OCB yang dilakukan oleh pegawai dalam organisasi tersebut. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan Andriyanti & Supartha (2021) dan Fatmawati & Azizah (2022) yang menyatakan POS berpengaruh positif terhadap peningkatan OCB. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H1 : Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi

2.3.2. Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Kualitas kehidupan kerja sebagai upaya organisasi yang menekankan keterlibatan para pegawai untuk menentukan cara mereka bekerja dengan semua faktor pendukungnya baik sarana dan prasarana dengan lingkungan yang nyaman, aman, serta memberikan kepuasan dalam bekerja sehingga menjadi lebih kompetitif. Persepsi pegawai tentang kualitas kehidupan kerja ini kemudian mempengaruhi perilakunya dalam bekerja. Pegawai yang puas dengan kualitas kehidupan kerja dalam organisasi akan memberikan seluruh kemampuan terbaiknya dalam bekerja bahkan melebihi yang distandarkan dari pekerjaannya,

sehingga perilaku yang melebihi standar atau perilaku kewarganegaraan organisasi akan tercipta.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Aisyah & Wartini (2016) yang menyatakan semakin tinggi kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh pegawai akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian Rahayu et al., (2019) juga menyatakan dengan semakin tinggi kualitas kehidupan kerja yang dialami pegawai dalam organisasi memberikan pengaruh positif pada peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Hamzah et al., (2020) dan Sumarsi & Rizal (2021) yang menyatakan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dari uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H2 : Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi

2.3.3. Hubungan Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Komitmen organisasi sebagai sikap pegawai yang merefleksikan atau menunjukkan dari sejauh mana seorang pegawai tersebut akan tetap loyal terhadap organisasi dan yakin untuk menerima nilai-nilai dan juga tujuan organisasi, dan berkeinginan untuk tinggal dan mempertahankan keanggotaannya sehingga dapat berprestasi. Komitmen tinggi pegawai terbentuk apabila organisasi mampu menanamkan pada pegawai bahwa pegawai adalah figur penting dan vital bagi perusahaan, serta melibatkan pegawai dalam berbagai keputusan penting

untuk meningkatkan komitmen karyawan. Pegawai juga akan lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik jauh melebihi yang dipersyaratkan dalam pekerjaannya, dengan kata lain karyawan tersebut menunjukkan perilaku *extra-role*. Perilaku *extra role* inilah yang disebut dengan *OCB*, sehingga komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kang & Lee (2017) yang menyatakan bahwa semakin tinggi komitmen yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap organisasi memberikan dampak terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian dari Azhar et al., (2019) juga menunjukkan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini diperkuat hasil penelitian Wulandari & Andriani (2019), Idzna et al., (2020), Fatmawati & Azizah (2022), Aisyah & Wartini (2016), Hamzah et al., (2020), Sumarsi & Rizal (2021), dan Dewi et al., (2022) yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H3 : Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi

2.3.4. Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi

Persepsi dukungan organisasi sebagai bentuk rasa percaya dari seorang karyawan mengenai bagaimana suatu perusahaan menghargai setiap kontribusi seorang karyawan serta peduli tentang kesejahteraan pegawainya. Persepsi

dukungan organisasi sebagai keyakinan secara umum dari seorang pegawai mengenai sejauh mana organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka dan menghargai kontribusi mereka, dengan adanya rasa peduli organisasi terhadap kesejahteraan karyawan maka akan menimbulkan rasa puas dalam bekerja. Oleh sebab itu, penting bagi setiap organisasi untuk memberikan dukungan penuh kepada setiap pegawainya, semakin tinggi tingkat persepsi dukungan organisasi akan meningkatkan komitmen dari pegawai kepada organisasi tersebut.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kang & Lee (2017) yang menyatakan *Perceived Organizational Support* yang semakin tinggi dari organisasi akan dapat berdampak positif terhadap peningkatan *organizational commitment*. Hasil dari penelitian Azhar et al., (2019) juga menunjukkan dengan semakin tinggi tingkat *Perceived Organizational Support* yang diberikan organisasi dapat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan *organizational commitment*. Hasil dari Wulandari & Andriani (2019) menyatakan *Perceived Organizational Support* yang tinggi akan meningkatkan *organizational commitment*. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Idzna et al., (2020), dan Fatmawati & Azizah (2022) yang menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap peningkatan *organizational commitment*. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H4 : Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi

2.3.5. Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Kualitas kehidupan kerja sebagai upaya organisasi untuk dapat menciptakan rasa aman dan puas dalam bekerja, sehingga mereka akan menjadi kompetitif. Kualitas kehidupan kerja menjadi salah satu faktor penentu komitmen pada organisasi selain penghasilan. Seorang pegawai yang memiliki ekspektasi untuk mendapatkan benefit tambahan dari pekerjaan mereka, seperti tantangan dan penghargaan, pengembangan dan peningkatan karir, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan berkeluarga, suasana perusahaan yang harmonis dan dukungan dari manajerial. Di dalam kaitannya dengan komitmen keorganisasian, peningkatan kualitas kehidupan kerja juga berpengaruh pada tingkat kehadiran serta mengurangi tingkat *turnover* karyawan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Aisyah & Wartini (2016) yang menyatakan bahwa dengan semakin tinggi tingkat *quality of work life* yang dirasakan oleh pegawai akan berdampak positif pada peningkatan *organizational commitment*. Hasil penelitian Hamzah et al., (2020) menyatakan dengan tingginya *quality of work life* yang dirasakan oleh pegawai dalam organisasi akan memberi pengaruh terhadap peningkatan *organizational commitment*. Hasil penelitian dari Sumarsi & Rizal (2021) yang menyatakan semakin tinggi *quality of work life* dari pegawai berpengaruh positif terhadap peningkatan *organizational commitment*. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Dewi et al., (2022) yang menyatakan *quality of work life* berpengaruh positif terhadap *organizational commitment*. Dari uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H5 : Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi

2.3.6. Komitmen Organisasi dapat Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi menunjukkan suatu persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli pada kesejahteraan karyawan (Wulandari & Andriani, 2019). Komitmen organisasi menunjukkan sikap seseorang yang menunjukkan loyalitas terhadap suatu organisasi dan proses dimana seseorang mengungkapkan kepeduliannya terhadap organisasi (Luthans, 2018). Perilaku kewarganegaraan organisasi adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins & Judge, 2018). Adanya persepsi dukungan organisasi yang tinggi akan dapat membentuk komitmen dari karyawan terhadap organisasi tersebut, sehingga pada akhirnya akan dapat berdampak terhadap peningkatan OCB.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kang & Lee (2017) yang menyatakan semakin tinggi *Perceived Organizational Support* akan mempengaruhi komitmen organisasi sehingga akan dapat meningkatkan perilaku OCB karyawan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Idzna et al., (2020), dan Fatmawati & Azizah (2022) yang menyatakan adanya komitmen organisasi yang dirasakan oleh pegawai yang terbetk dari *Perceived Organizational Support* akan dapat meningkatkan peningkatan perilaku OCB. Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H6 : Komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

2.3.7. Komitmen Organisasi dapat Memediasi Pengaruh Kualitas Kehidupan

Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Kualitas kehidupan kerja merupakan usaha perusahaan untuk dapat menciptakan perasaan aman dan kepuasan dalam bekerja, agar sumber daya manusia di dalam perusahaan menjadi kompetitif (Nawawi, 2016). Komitmen organisasi sebagai bentuk dimana karyawan mempunyai keterlibatan, menerima kondisi lingkungan yang ada, serta berupaya untuk berprestasi dan mengabdikan kepada organisasi (Edison et al., 2018). Kualitas kehidupan kerja yang semakin tinggi akan semakin menunjukkan komitmennya untuk organisasi, sehingga akan memberikan dampak terhadap peningkatan perilaku OCB dari pegawai.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Aisyah & Wartini (2016) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh *quality of work life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, sehingga dengan semakin tinggi *quality of work life* yang dialami pegawai dapat menciptakan *organizational commitment* sehingga berdampak pada peningkatan perilaku OCB. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Hamzah et al., (2020), Sumarsi & Rizal (2021), Dewi et al., (2022) yang menyatakan *organizational commitment* dapat memediasi pengaruh *quality of work life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dari uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah:

H7 : Komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

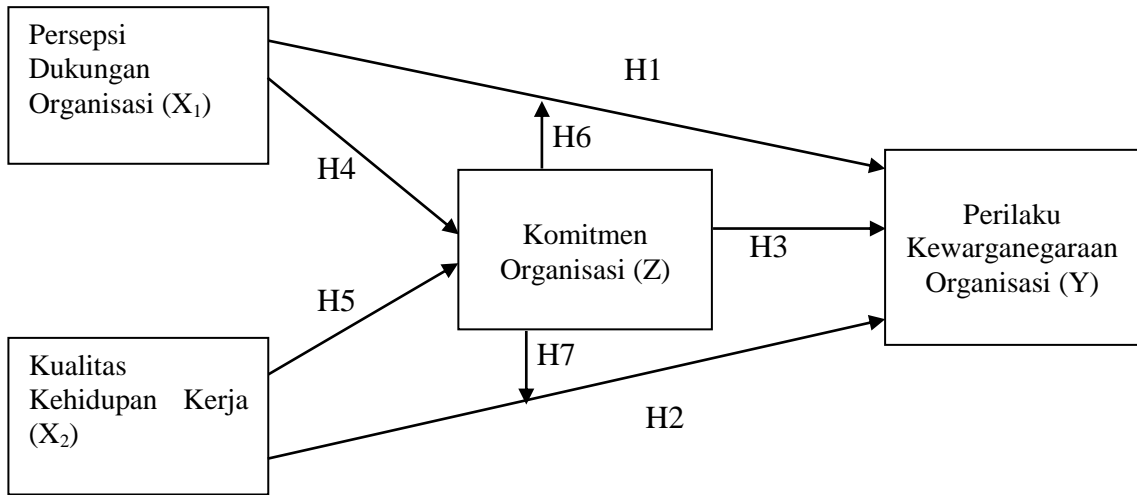
2.4. Pengembangan Model Penelitian

Pengembangan model penelitian akan menunjukkan kerangka berpikir dalam suatu penelitian, dan biasanya dapat diartikan sebagai kerangka hubungan antara konsep yang akan diteliti atau akan diukur dalam suatu penelitian. Pada suatu kerangka berpikir akan memuat variabel-variabel yang akan diteliti. Pada kerangka berpikir ini, peneliti menunjukkan gambaran tentang pengaruh variabel bebas terhadap variabel intervening, serta variabel bebas dan variabel intervening terhadap variabel terikat.

Kerangka pemikiran pada penelitian ini akan memberikan gambaran tentang pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi. Pegawai yang merasakan dukungan semakin tinggi dari organisasi, akan menunjukkan jika persepsi dukungan organisasi, sehingga akan berdampak pada peningkatan komitmen pada organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai. Hal ini juga berlaku pada peningkatan kualitas kehidupan kerja, dimana dengan tingginya kualitas dari kehidupan kerja pegawai akan memberikan pengaruh pada peningkatan komitmen serta perilaku kewarganegaraan organisasi.

Berdasarkan uraian hubungan antar variabel diatas memberikan gambaran pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi. Gambar kerangka pemikiran teoritis adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Pengembangan Model Penelitian



Sumber: Dikembangkan untuk penelitian, 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian dan Sumber Data

3.1.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif, karena akan dituntut untuk menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampil hasilnya (Arikunto, 2019). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dikarenakan lebih mengutamakan adanya variabel-variabel sebagai obyek penelitian, dan harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi dari masing-masing variabel dan kesimpulan yang diambil berdasarkan data yang diolah dengan tidak terlalu dalam, serta pengolahan datanya didasarkan pada analisis persentase dan analisis kecenderungan (Siregar, 2014).

Penelitian ini juga merupakan jenis *explanatory research*, sebagai metode penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2019). Penggunaan metode *explanatory research* karena dilakukan untuk menguji atau membuktikan hipotesis yang diajukan, sehingga diharapkan dapat menjelaskan pengaruh antara variabel independen, intervening, terhadap variabel dependen yang ada dalam hipotesis. Variabel-variabel tersebut antara lain adalah persepsi dukungan organisasi, kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi.

3.1.2. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2019). Sumber data yang digunakan adalah data primer yang merupakan data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak pendapat dan lain-lain. Pada penelitian ini data primer yang dikumpulkan berupa hasil pengamatan langsung di lapangan yang diperoleh melalui kuesioner dengan sampel yang digunakan yaitu dari pegawai yang bekerja pada Dinas Satpol PP Kota Semarang.

3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan *construct* yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena (Indriantoro & Supomo, 2016). Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1) Variabel Independen

Variabel independen (bebas) merupakan suatu tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel independen juga disebut sebagai variabel sebab. Variabel independen yang digunakan antara lain:

- a. Persepsi Dukungan Organisasi (X1)
- b. Kualitas Kehidupan Kerja (X2)

2) Variabel Dependen

Variabel dependen (terikat) merupakan suatu tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen juga disebut sebagai

variabel akibat. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perilaku kewarganegaraan organisasi (Y).

3) Variabel Intervening

Variabel intervening ialah variabel antara yang letaknya di tengah-tengah variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tersebut tidak langsung berpengaruh terhadap variabel dependen. Variabel intervening yang digunakan yaitu komitmen organisasi (Z).

Definisi operasional merupakan penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik (Indriantoro & Supomo, 2016). Ringkasan dari definisi operasional variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Persepsi Dukungan Organisasi (X1)	Persepsi dari seorang pegawai tentang sejauh mana suatu organisasi memberikan dukungan kepada pegawai, menghargai kontribusi serta peduli pada kesejahteraan pegawainya dan kesiapannya untuk memberikan bantuan saat dibutuhkan	1. Keadilan yang diberikan organisasi pada pegawai 2. Dukungan yang diberikan atasan 3. Penghargaan organisasi kepada pegawai 4. Kondisi kerja dalam organisasi Sumber : Fatmawati & Azizah (2022)

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
2.	Kualitas Kehidupan Kerja (X2)	Proses atau upaya dari organisasi yang menekankan keterlibatan para pegawai untuk menentukan cara mereka bekerja dengan semua faktor pendukungnya baik sarana dan prasarana dengan lingkungan yang nyaman, aman, serta memberikan kepuasan dalam bekerja sehingga sumber daya manusia di dalam organisasi tersebut menjadi lebih kompetitif.	1. Pertumbuhan dan pengembangan 2. Partisipasi 3. Sistem imbalan yang inovatif 4. Lingkungan kerja Sumber : Irawati (2015)
3.	Komitmen Organisasi (Z)	Sikap pegawai yang merefleksikan atau menunjukkan dari sejauh mana seorang pegawai tersebut akan tetap loyal terhadap organisasi dan yakin serta mau menerima nilai-nilai dan juga tujuan organisasional, bahkan berkeinginan untuk tinggal dan mempertahankan keanggotaannya sehingga dapat berprestasi dan mengabdikan kepada organisasi	1. Keinginan bertahan dengan pekerjaannya 2. Kesetiaan terhadap organisasi 3. Merasa bahagia dalam bekerja 4. Merasa bangga menjadi bagian organisasi 5. Keterikatan pegawai kepada pekerjaan Sumber : Darmawan (2013)
4.	Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (Y)	Perilaku dari pegawai yang tidak menjadi bagian dari kewajiban atau kerja formal yang dapat melebihi dari perilaku standar dalam perusahaan termasuk membantu orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas tambahan, mematuhi aturan dan prosedur di tempat kerja sehingga akan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari fungsi-fungsi yang ada dalam organisasi secara keseluruhan	1. Kesiediaan membantu rekan kerja 2. Mematuhi peraturan organisasi meski tanpa pengawasan 3. Kesiediaan mengikuti perubahan dalam organisasi 4. Kesadaran menjaga hubungan baik dengan rekan kerja 5. Tidak suka mengeluh akan keadaan organisasi Sumber : Luthans (2018)

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian, 2022.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan dari subyek yang diteliti yakni semua elemen yang ada dalam penelitian (Arikunto, 2019). Populasi juga dapat diartikan sebagai generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berada pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja (PP) Kota Semarang dengan jumlah 312 orang yang tebagi dalam:

Tabel 3.2
Populasi Penelitian

No	Bidang Kerja	Jumlah Personel
1	Sekretariat	22 orang
2	Jabatan Fungsional	16 orang
3	Bidang Pembinaan Masyarakat	48 orang
4	Bidang Ketertiban Umum dan Ketertiban Masyarakat	106 orang
5	Bidang Penegakan Perundang-undangan Daerah	62 orang
6	Bidang Satuan Perlindungan Masyarakat	58 orang
	Jumlah	312 orang

Sumber : Satuan Polisi Pamong Praja (PP) Kota Semarang, 2022.

Sampel dapat diartikan sebagai bagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2019). Sampel juga merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif artinya dapat mewakili dari jumlah populasi yang digunakan. Sampel dalam penelitian ini akan ditentukan dengan Rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (10%).

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{312}{1 + 312(0,1)^2}$$

$$n = \frac{312}{4,12}$$

$n = 75,7$. Dibulatkan menjadi 76 responden

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Khususnya menggunakan *proportionate random sampling*, yaitu teknik yang digunakan jika populasi penelitian memiliki anggota/unsur yang tidak homogen dan juga berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini, proporsi sampel pada masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Proporsi Sampel Penelitian

No	Bagian	Populasi	Proporsi	Sampel
1	Sekretariat	22	$(22/312)*76$	5
2	Jabatan Fungsional	16	$(16/312)*76$	4
3	Bidang Pembinaan Masyarakat	48	$(48/312)*76$	12
4	Bidang Ketertiban Umum dan Ketertiban Masyarakat	106	$(106/312)*76$	26
5	Bidang Penegakan Perundang-undangan Daerah	62	$(62/312)*76$	15
6	Bidang Satuan Perlindungan Masyarakat	58	$(58/312)*76$	14
		312		76

Sumber : Data diolah, 2022.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data akan digunakan melalui kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019). Dalam kuesioner ada beberapa tipe yang digunakan antara lain tipe tertutup dan terbuka. Pada penelitian ini kuesioner yang diberikan berbentuk pernyataan

tertutup atau terstruktur di mana di dalam kuesioner tersebut menyajikan sebuah pernyataan yang harus ditanggapi oleh responden secara terstruktur mengenai tanggapan yang telah diberikan. Data kuesioner ditentukan menggunakan Skala *Likert* yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Sugiyono, 2019). Skala *Likert* dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor = 1
- b. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor = 2
- c. Jawaban Kurang Setuju (KS) diberi skor = 3
- d. Jawaban Setuju (S) diberi skor = 4
- e. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor = 5

3.5. Uji Instrumen Penelitian

3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2016). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor, yaitu suatu cara yang dipakai guna mencari berbagai macam faktor yang dapat menginterpretasikan hubungan/korelasi antara berbagai indikator yang akan di observasi. Sebelum dilakukan analisis faktor, maka harus dilaksanakan uji Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) terlebih dahulu. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) adalah indeks perbandingan jarak antara koefisien korelasi dengan koefisien korelasi parsialnya. Apabila nilai KMO lebih besar 0,5 maka dapat dilakukan analisis

faktor. Kemudian agar dapat mengetahui valid atau tidaknya indikator dilihat dengan nilai *loading factor*, apabila nilai *loading factor* lebih besar dari 0,4, maka indikator dikatakan valid dan siap dianalisis ke tahap selanjutnya. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	KMO	Indikator	Component Matrix	Keterangan
Persepsi Dukungan Organisasi (X ₁)	0,801	X1.1	0,890	Valid
		X1.2	0,811	Valid
		X1.3	0,762	Valid
		X1.4	0,833	Valid
Kualitas Kehidupan Kerja (X ₂)	0,692	X2.1	0,919	Valid
		X2.2	0,640	Valid
		X2.3	0,900	Valid
		X2.4	0,708	Valid
Komitmen Organisasi (Z)	0,824	Z.1	0,807	Valid
		Z.2	0,622	Valid
		Z.3	0,810	Valid
		Z.4	0,861	Valid
		Z.5	0,828	Valid
Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (Y)	0,756	Y.1	0,701	Valid
		Y.2	0,708	Valid
		Y.3	0,792	Valid
		Y.4	0,887	Valid
		Y.5	0,733	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 3.4 di atas, diperoleh masing-masing variabel mempunyai nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) yang lebih besar dari 0,5, artinya sampel yang digunakan telah memenuhi syarat minimal *measure sampling adequacy* (kecukupan pengukuran sampel). Setiap indikator variabel memiliki nilai *loading factor* dilihat dari nilai *component matrix* yang lebih besar dari 0,4. Artinya semua indikator yang digunakan dapat dikatakan valid.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebagai alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama (Ghozali, 2016). Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Pengambilan kesimpulannya adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0,70, maka kuesioner dapat dikatakan reliabel, dan berlaku sebaliknya. Hasil uji reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Minimal	Keterangan
Persespi Dukungan Organisasi	0,839	0,70	Reliabel
Kualitas Kehidupan Kerja	0,796	0,70	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,846	0,70	Reliabel
Perilaku Kewarganegaraan Organisasi	0,818	0,70	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 3.3 di atas, diperoleh semua variabel memiliki nilai *cronbachs alpha* lebih besar dari 0,70, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel adalah reliabel, yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan handal. Hal ini juga berarti bahwa jawaban yang diberikan konsisten, dan diharapkan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

3.6. Analisis Data

3.6.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif responden akan mendeskripsikan jenis kelamin, usia responden, pendidikan, serta masa kerja dari responden penelitian. Analisis deskriptif variabel mendeskripsikan tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan variabel Persepsi dukungan organisasi, kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi, perilaku kewargaan organisasi.

3.6.2. Analisis Inferensial

3.6.2.1. Analisis Jalur

Analisis jalur sebagai perluasan dari analisis regresi linear berganda. Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung. Pengujian analisis menggunakan program SPSS versi 24 for Windows. Formula dari model regresi linier berganda pengujian ini sebagai berikut:

Persamaan I :

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + e_1$$

Keterangan :

Y : Perilaku kewarganegaraan organisasi
B₁, β₂, dan β₃ : Koefisien masing-masing variabel
Z : Komitmen organisasi
X₁ : Persepsi dukungan organisasi
X₂ : Kualitas kehidupan kerja
e₁ : Residual

Persamaan II:

$$Z = \beta_4 X_1 + \beta_5 X_2 + e_2$$

Keterangan :

Z	: Komitmen organisasi
B_4 , dan β_5	: Koefisien masing-masing variabel
X_1	: Persepsi dukungan organisasi
X_2	: Kualitas kehidupan kerja
e_2	: Residual

3.6.2.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan model regresi. Uji asumsi klasik tersebut antara lain:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji bilamana dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki data yang terdistribusi normal (Ghozali, 2016). Uji normalitas dalam penelitian ini akan dilakukan dengan uji statistik, yaitu dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Pengambilan keputusan mengenai uji normalitas data yaitu:

- a) Jika signifikansi $< 0,05$; maka distribusi data tidak normal
- b) Jika signifikansi $> 0,05$; maka distribusi data normal

2. Uji Multikolinearitas

Uji ini multikolinearitas dimaksudkan untuk menguji bilamana dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen (Ghozali, 2016). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas. Pengambilan keputusan jika nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$, dapat dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas, dan berlaku sebaliknya.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016). Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan cara uji statistik yaitu menggunakan uji glejser. Pengambilan kesimpulannya ialah:

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$; maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$; maka terjadi heteroskedastisitas.

3.6.2.3. Uji *Goodness Of Fit*

Dalam penelitian ini, uji model yang digunakan yaitu:

1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi sebagai alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen sangat terbatas, sebaliknya jika nilai koefisien yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

2. Uji Statistik F

Uji F tersebut pada dasarnya digunakan sebagai penguji model regresi tersebut baik atau tidak. Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $\text{sig.} < 0,5$; dapat disimpulkan model regresi itu signifikan serta dapat dipergunakan sebagai alat untuk memprediksi variabel dependen.
- b. Apabila $\text{sig.} > 0,5$; dapat disimpulkan model regresi itu tidak signifikan serta tidak dapat dipergunakan untuk memprediksi variabel dependen.

3.6.2.4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji statistik t. Pada dasarnya uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut dengan cara:

1. Jika nilai t hitung $>$ t tabel, dan signifikansi $<$ 0,05, maka Hipotesis nol (H_0) ditolak, dan Hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai t hitung $<$ t tabel, dan signifikansi $>$ 0,05, maka Hipotesis nol (H_0) diterima, dan Hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.6.2.5. Uji Mediasi

Uji mediasi penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan uji Sobel (Sobel test). Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (pemanfaatan teknologi informasi dan etos kerja) terhadap variabel dependen (kinerja pegawai) melalui variabel intervening (motivasi kerja). Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M dihitung dengan cara mengalihkan jalur $X \rightarrow M$ (a) dengan jalur $M \rightarrow Y$ (b) atau ab . Jadi koefisien $ab = (c - c')$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. Uji Sobel dalam penelitian ini akan dihitung dengan menggunakan kalkulator *online* dari www.danielsoper.com.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis dan pembahasan akan diawali dengan proses identifikasi pada identitas responden penelitian terlebih dahulu yaitu seluruh pegawai Dinas Satuan Polisi Pamong Praja (PP) Kota Semarang. Hal ini dilakukan agar data yang dihasilkan lebih mudah dipahami untuk pembahasan yang selanjutnya. Langkah berikutnya adalah menjelaskan hasil analisis sesuai dengan variabelnya, sehingga memberikan nilai prediksi terhadapnya. Tahap selanjutnya adalah pembahasan mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasi.

4.1. Analisis Deskriptif

4.1.1. Responden Penelitian

Deskripsi responden dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang erat hubungannya dengan responden secara personal. Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah pegawai Dinas Satuan Polisi Pamong Praja (PP) Kota Semarang dengan jumlah 76 responden. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh berbagai informasi antara lain mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja responden. Hasil mengenai identitas responden dapat disajikan pada tabel berikut:

4.1.1.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	69	90,8
2	Perempuan	7	9,2
	Total	76	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 76 pegawai Dinas Satuan Polisi Pamong Praja (PP) Kota Semarang, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 69 orang (90,8%), sedangkan sisanya adalah perempuan dengan jumlah 7 orang (9,2%). Hal ini karena Satpol PP sangat identik dengan pekerjaan laki-laki, dimana tugasnya adalah berkaitan dengan penertiban keamanan dan kenyamanan kota, sehingga perlu adanya ketegasan dan energi yang lebih besar, dan pekerjaan tersebut sangat cocok dengan pegawai laki-laki.

4.1.1.2. Responden berdasarkan Usia

Identitas responden berdasarkan usia yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	26 – 30 tahun	2	2,6
2	31 – 35 tahun	8	10,5
3	36 – 40 tahun	14	18,4
4	41 – 45 tahun	22	28,9
5	46 – 50 tahun	18	23,7
6	> 50 tahun	12	15,8
	Total	76	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 76 pegawai Dinas Satuan Polisi Pamong Praja (PP) Kota Semarang, sebagian besar berusia antara 41 sampai 45 tahun

dengan jumlah 22 orang (28,9%), sedangkan paling sedikit adalah yang berusia antara 26 sampai 30 tahun dengan jumlah 2 orang (2,6%). Hal ini menunjukkan jika pegawai Satpol PP berada di usia produktif dan usia berpengalaman, sehingga dapat meningkatkan dalam hal keterampilan, pemikiran, pengambilan keputusan, tanggungjawab, kemampuan dan pengetahuan, sehingga akan berpengaruh dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari sehingga dapat bekerja dengan baik.

4.1.1.3. Responden berdasarkan Pendidikan

Identitas responden berdasarkan pendidikan yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA/Sederajat	41	53,9
2	Diploma	11	14,5
3	Sarjana	20	26,3
4	Pascasarjana	4	5,3
	Total	76	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 76 pegawai Dinas Satuan Polisi Pamong Praja (PP) Kota Semarang, sebagian besar memiliki pendidikan SMA/Sederajat dengan jumlah 41 orang (53,9%), sedangkan paling sedikit adalah yang memiliki pendidikan pascasarjana dengan jumlah 4 orang (5,3%). Hal ini menunjukkan jika pegawai dalam dinas tersebut telah memiliki pendidikan yang tinggi, hal ini sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan oleh pimpinan dinas saat perekrutan, sehingga diharapkan jika pegawai memiliki pendidikan tinggi akan memiliki keterampilan, kemampuan dan kualitas yang tinggi untuk bekerja.

4.1.1.4. Responden berdasarkan Masa Kerja

Identitas responden berdasarkan masa kerja yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Responden berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1	01 – 05 tahun	8	10,5
2	06 – 10 tahun	13	17,1
3	11 – 15 tahun	23	30,3
4	16 – 20 tahun	18	23,7
5	> 20 tahun	14	18,4
	Total	76	100

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 76 pegawai Dinas Satuan Polisi Pamong Praja (PP) Kota Semarang, sebagian besar telah bekerja selama 11 sampai 15 tahun dengan jumlah 23 orang (30,3%), sedangkan paling sedikit sudah bekerja selama 1 sampai 5 tahun dengan jumlah 8 orang (10,5%). Hal ini menunjukkan jika pegawai dalam dinas tersebut sudah bekerja sangat lama, sehingga telah memiliki pengalaman kerja yang tinggi, dan diharapkan dari pengalaman kerjanya dapat bekerja dengan lebih optimal.

4.1.2. Variabel Penelitian

Analisis deskripsi variabel digunakan untuk mengetahui tanggapan dari responden terhadap variabel persepsi dukungan organisasi, kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi, dan perilaku kewarganegaraan organisasi. Analisis deskriptif dari variabel tersebut dijabarkan ke dalam rentang skala berikut :

$$RS = \frac{m - n}{B}$$

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

m = Jumlah skor tertinggi pada skala

n = Jumlah skor terendah pada skala

b = Jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut :

1,00 - 1,80 : Sangat rendah

1,81 - 2,60 : Rendah

2,61 - 3,40 : Sedang

3,41 - 4,20 : Tinggi

4,21 - 5,00 : Sangat tinggi

4.1.2.1. Variabel Persepsi Dukungan Organisasi

Hasil analisis deskriptif variabel persepsi dukungan organisasi yang diperoleh dari hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Analisis Deskriptif Persepsi Dukungan Organisasi

Indikator	Frekuensi dan Skor										Rata-Rata	Kriteria
	STS 1		TS 2		KS 3		S 4		SS 5			
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		
Keadilan yang diberikan organisasi pada pegawai	0	0	0	0	6	18	45	180	25	125	4,25	Sangat Tinggi
Dukungan yang diberikan atasan	0	0	0	0	4	12	48	192	24	120	4,26	Sangat Tinggi
Penghargaan organisasi kepada pegawai	0	0	0	0	5	15	49	196	22	110	4,22	Sangat Tinggi
Kondisi kerja dalam organisasi	0	0	1	2	8	24	45	180	22	110	4,16	Tinggi
Rata-rata tanggapan responden											4,22	Sangat Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2022.

Keterangan:

F = Frekuensi

S = Skor

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap persepsi dukungan organisasi sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 4,22 yang masuk kriteria sangat tinggi, serta dapat dilihat dari banyaknya responden yang memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan mengenai persepsi dukungan organisasi. Artinya jika organisasi Satpol PP Kota Semarang selalu bersikap adil kepada semua pegawai, selalu mendukung penuh setiap kegiatan maupun pelaksanaan tugas kerja, selalu memberikan penghargaan atau reward kepada pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi, serta tercipta kondisi kerja dalam organisasi Satpol PP Semarang sangat nyaman serta dapat mendukung pelaksanaan kerja pegawai.

Nilai tertinggi adalah pada indikator dukungan yang diberikan atasan dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 4,26 yang masuk dalam kriteria sangat tinggi, artinya Pimpinan Satpol PP Kota Semarang selalu mendukung penuh setiap kegiatan maupun pelaksanaan tugas kerja yang akan dilakukan oleh semua pegawainya. Nilai terendah adalah indikator kondisi kerja dalam organisasi dengan nilai rata-rata sebesar 4,16 dan masuk dalam kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa jika meskipun kondisi kerja yang tercipta dalam Satpol PP Semarang sangat nyaman serta dapat mendukung pelaksanaan kerja pegawai, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi untuk menciptakan kondisi kerja yang lebih kondusif.

4.1.2.2. Variabel Kualitas Kehidupan Kerja

Hasil analisis deskriptif variabel kualitas kehidupan kerja yang diperoleh dari hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Analisis Deskriptif Kualitas Kehidupan Kerja

Indikator	Frekuensi dan Skor										Rata-Rata	Kriteria
	STS 1		TS 2		KS 3		S 4		SS 5			
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		
Pertumbuhan dan pengembangan	0	0	0	0	5	15	44	176	27	135	4,29	Sangat Tinggi
Partisipasi	0	0	0	0	6	18	45	180	25	125	4,25	Sangat Tinggi
Sistem imbalan yang inovatif	0	0	0	0	5	15	44	176	27	135	4,29	Sangat Tinggi
Lingkungan kerja	0	0	2	4	11	33	42	168	21	105	4,08	Tinggi
Rata-rata tanggapan responden											4,23	Sangat Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2022.

Keterangan:

F = Frekuensi

S = Skor

Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap kualitas kehidupan kerja sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 4,23 yang masuk kriteria sangat tinggi, serta dapat dilihat dari banyaknya responden yang memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan mengenai kualitas kehidupan kerja. Artinya jika organisasi Satpol PP Kota Semarang selalu memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan karirnya dalam organisasi, pegawai memiliki partisipasi yang sama dalam keterlibatan kerja, memiliki sistem pemberian upah yang baik dan sesuai aturan yang berlaku, serta Lingkungan kerja yang kondusif untuk pelaksanaan tugas kerja.

Nilai tertinggi adalah pada indikator pertumbuhan dan pengembangan serta sistem imbalan dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 4,29 yang masuk dalam kriteria sangat tinggi, artinya jika organisasi selalu memberi kesempatan bagi setiap pegawainya untuk tumbuh dan berkembang dalam mencapai karir mereka di organisasi tersebut, serta menerapkan sistem pemberian upah yang baik dan sesuai aturan yang berlaku sesuai jabatan atau posisi kerja masing-masing. Nilai terendah adalah indikator lingkungan kerja dalam organisasi dengan nilai rata-rata sebesar 4,08 dan masuk dalam kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun lingkungan kerja sudah nyaman dan kondusif, tetapi perlu ditingkatkan menjadi lebih mendukung proses kerja pegawai.

4.1.2.3. Variabel Komitmen Organisasi

Hasil analisis deskriptif variabel komitmen organisasi yang diperoleh dari hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Analisis Deskriptif Komitmen Organisasi

Indikator	Frekuensi dan Skor										Rata-Rata	Kriteria
	STS 1		TS 2		KS 3		S 4		SS 5			
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		
Keinginan bertahan dengan pekerjaannya	0	0	2	4	8	24	41	164	25	125	4,17	Tinggi
Kesetiaan terhadap organisasi	0	0	0	0	3	9	43	172	30	150	4,36	Sangat Tinggi
Merasa bahagia dalam bekerja	0	0	0	0	6	18	41	164	29	145	4,30	Sangat Tinggi
Merasa bangga menjadi bagian organisasi	0	0	2	4	11	33	40	160	23	115	4,11	Tinggi
Keterikatan pegawai kepada pekerjaan	0	0	0	0	5	15	45	180	26	130	4,28	Sangat Tinggi
Rata-rata tanggapan responden											4,24	Sangat Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2022.

Keterangan:

F = Frekuensi

S = Skor

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap komitmen organisasi sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 4,24 yang masuk kriteria sangat tinggi, serta dapat dilihat dari banyaknya responden yang memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan mengenai kualitas kehidupan kerja. Artinya jika pegawai ingin tetap bekerja dan mengembangkan karir dalam Satpol PP Semarang, konsekuen terhadap organisasi untuk memberikan kemampuan kerja, merasa bahagia karena dapat bekerja dan menjadi pegawai Satpol PP Kota Semarang, bangga dapat menjadi bagian dari Satpol PP Kota Semarang, serta memiliki keterikatan yang kuat dengan organisasi Satpol PP Kota Semarang dan pekerjaannya.

Nilai tertinggi adalah pada indikator kesetiaan terhadap organisasi dengan nilai rata-rata sebesar 4,36 yang masuk dalam kriteria sangat tinggi, artinya jika pegawai akan selalu bersikap konsekuen terhadap organisasi Satpol PP Semarang untuk memberikan kemampuan kerja yang terbaik dan yang paling optimal. Nilai terendah adalah indikator merasa bangga menjadi bagian organisasi dengan nilai rata-rata sebesar 4,11 dan masuk dalam kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada rasa bangga muncul dalam diri pegawai sebagai bagian dari Satpol PP Semarang, akan tetapi perlu ditingkatkan lagi kebanggaan pegawai terhadap organisasi Satpol PP Semarang.

4.1.2.4. Variabel Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Hasil analisis deskriptif variabel perilaku kewarganegaraan organisasi yang diperoleh dari hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Analisis Deskriptif Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Indikator	Frekuensi dan Skor										Rata-Rata	Kriteria
	STS 1		TS 2		KS 3		S 4		SS 5			
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		
Kesediaan membantu rekan kerja	0	0	0	0	6	18	43	172	27	135	4,28	Sangat Tinggi
Mematuhi peraturan organisasi meski tanpa pengawasan	0	0	0	0	5	15	44	176	27	135	4,29	Sangat Tinggi
Kesediaan mengikuti perubahan dalam organisasi	0	0	1	2	8	24	44	176	23	115	4,17	Tinggi
Kesadaran menjaga hubungan baik dengan rekan kerja	0	0	0	0	5	15	45	180	26	130	4,28	Sangat Tinggi
Tidak suka mengeluh akan keadaan organisasi	0	0	3	6	8	24	44	176	21	105	4,09	Tinggi
Rata-Rata tanggapan responden											4,22	Sangat Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2022.

Keterangan:

F = Frekuensi

S = Skor

Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tanggapan responden sebesar 4,22 yang masuk kriteria sangat tinggi, serta dapat dilihat dari banyaknya responden yang memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan mengenai kualitas kehidupan kerja. Artinya jika pegawai bersedia selalu untuk membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, pegawai

mematuhi peraturan yang ditetapkan organisasi meski tanpa pengawasan, bersedia untuk mengikuti perubahan yang terjadi dalam organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja dalam organisasi, serta pegawai tidak akan mengeluh saat melaksanakan pekerjaan yang dibebankan oleh pimpinan organisasi.

Nilai tertinggi adalah pada indikator mematuhi peraturan organisasi meski tanpa pengawasan dengan nilai rata-rata sebesar 4,29 yang masuk dalam kriteria sangat tinggi, artinya jika semua pegawai Satpol PP Semarang selalu mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh organisasi meskipun tanpa adanya pengawasan dari pimpinan pada saat pegawai tersebut bekerja. Nilai terendah adalah indikator kesediaan mengikuti perubahan dalam organisasi dengan nilai rata-rata sebesar 4,17 dan masuk dalam kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan pegawai selalu mengikuti perubahan dalam organisasi, tetapi masih ada pegawai yang belum mampu mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi.

4.2. Analisis Inferensial

4.2.1. Analisis Jalur

Analisis jalur pada penelitian ini akan dibagi menjadi dua tahap model persamaan, tahap pertama dilakukan guna menganalisis pengaruh variabel bebas yang terdiri dari X_1 , X_2 , dan variabel intervening (Z) terhadap variabel terikat (Y), kemudian tahap kedua dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yang terdiri dari X_1 dan X_2 terhadap variabel intervening (Z). Hasil analisis regresi linear adalah sebagai berikut:

1. Model Regresi Tahap Pertama

Model regresi tahap pertama akan dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi (X_1), kualitas kehidupan kerja (X_2), dan komitmen organisasi (Z) terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y). Hasil analisis model regresi pertama dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Analisis Model Regresi Tahap Pertama

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.636	1.580		1.035	.304
	Dukungan Organisasi	.266	.107	.213	2.490	.015
	Kualitas Kehidupan Kerja	.248	.105	.202	2.374	.020
	Komitmen Organisasi	.508	.088	.535	5.754	.000

a. Dependent Variable: Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 4.9 menunjukkan dari hasil analisis diperoleh model persamaan regresi dari tahap pertama dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 0,213 X_1 + 0,202 X_2 + 0,535 Z$$

Berdasarkan persamaan tahap pertama, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai koefisien persepsi dukungan organisasi (b_1) sebesar 0,213 dan bernilai positif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi. Artinya jika persepsi dukungan organisasi yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai semakin tinggi, maka perilaku kewarganegaraan organisasi akan semakin meningkat.

- b) Nilai koefisien kualitas kehidupan kerja (b_2) sebesar 0,202 dan bernilai positif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi. Artinya jika kualitas kehidupan kerja yang dialami oleh pegawai semakin tinggi, maka perilaku kewarganegaraan organisasi akan semakin meningkat.
- c) Nilai koefisien komitmen organisasi (b_3) sebesar 0,535 dan bernilai positif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi. Artinya jika komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawai semakin tinggi, maka perilaku kewarganegaraan organisasi akan semakin meningkat.

2. Model Regresi Tahap Kedua

Model regresi tahap kedua dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi (X_1) dan kualitas kehidupan kerja (X_2) terhadap komitmen organisasi (Z). Hasil analisis model regresi kedua dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Analisis Model Regresi Tahap Kedua

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.181	2.062		1.543	.127
	Dukungan Organisasi	.545	.127	.415	4.306	.000
	Kualitas Kehidupan Kerja	.522	.125	.404	4.188	.000

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasi
Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 4.10 menunjukkan dari hasil analisis diperoleh model persamaan regresi dari tahap pertama dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 0,415 X_1 + 0,404 X_2$$

Berdasarkan persamaan tahap pertama, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai koefisien persepsi dukungan organisasi (b_4) sebesar 0,415 dan bernilai positif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Artinya jika persepsi dukungan organisasi yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai semakin tinggi, maka komitmen pegawai terhadap organisasi akan semakin meningkat.
- b) Nilai koefisien kualitas kehidupan kerja (b_4) sebesar 0,404 dan bernilai positif. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Artinya jika kualitas kehidupan kerja yang dialami oleh pegawai semakin tinggi, maka komitmen pegawai terhadap organisasi akan semakin meningkat.

4.2.2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik harusnya telah memenuhi semua asumsi yang sudah ditentukan sebelumnya melalui uji asumsi klasik yang akan digunakan. Pada penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan antara lain:

4.2.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui variabel residual dari setiap model regresi, penyebaran datanya telah terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka model regresi tidak normal, sebaliknya jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, artinya model regresi normal. Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai Asymp. Sig.
Residual Model Regresi Tahap Pertama	0,200
Residual Model Regresi Tahap Kedua	0,129

Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 4.11 menunjukkan dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai signifikansi variabel residual model regresi tahap pertama adalah 0,200, dan nilai signifikansi variabel residual model regresi tahap kedua adalah sebesar 0,129. Nilai signifikansi masing-masing model regresi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan jika penyebaran data pada setiap model regresi terdistribusi secara normal. Artinya model regresi tahap pertama dan tahap kedua telah memenuhi asumsi normalitas.

4.2.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat besarnya nilai tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka model regresi yang dihasilkan tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Variabel Independen	Variabel Dependen	<i>Collinearity Statistics</i>	
			<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Model Regresi Tahap Pertama	Persepsi Dukungan Organisasi	Perilaku Kewarganegaraan Organisasi	0,571	1,751
	Kualitas Kehidupan Kerja		0,577	1,732
	Komitmen Organisasi		0,486	2,058
Model Regresi Tahap Kedua	Persepsi Dukungan Organisasi	Komitmen Organisasi	0,716	1,397
	Kualitas Kehidupan Kerja		0,716	1,397

Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 4.12 di atas, dari hasil uji multikolinearitas diperoleh masing-masing variabel bebas yang digunakan pada model regresi tahap pertama dan tahap kedua memiliki nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Artinya tidak terjadi korelasi antar variabel independen yang digunakan pada kedua model regresi yang dihasilkan. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi tahap pertama dan tahap kedua tidak terjadi gejala multikolinearitas.

4.2.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan agar dapat mengetahui bahwa dalam masing-masing model persamaan regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas akan dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Dasar pengambilan keputusannya jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil dari uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Variabel Independen	Variabel Dependen	Nilai Sig.
Model Regresi Tahap Pertama	Persepsi Dukungan Organisasi	Perilaku Kewarganegaraan	0,592
	Kualitas Kehidupan Kerja		0,205
	Komitmen Organisasi	Organisasi	0,710
Model Regresi Tahap Kedua	Persepsi Dukungan Organisasi	Komitmen Organisasi	0,426
	Kualitas Kehidupan Kerja		0,117

Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 4.13 di atas, dari hasil uji glejser diperoleh nilai signifikansi pada masing-masing variabel bebas pada model regresi tahap pertama dan model regresi tahap kedua, memiliki nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa model regresi pertama dan model regresi kedua tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.3. Uji Goodness of Fit

Pada penelitian ini uji kelayakan model akan dilakukan dengan menggunakan dua analisis berikut:

4.2.3.1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang mendekati nol berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya nilai koefisien determinasi yang mendekati satu artinya bahwa variabel independen dapat hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Koefisien Determinasi Model Regresi Tahap Pertama

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	.698	.685	1.35453

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi

b. Dependent Variable: Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah 0,685. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi, kualitas kehidupan kerja, dan komitmen organisasi dapat menjelaskan variasi variabel perilaku kewarganegaraan organisasi sebesar 68,5% ($0,685 \times 100\%$), sedangkan sisanya sebesar 31,5% variasi perilaku kewarganegaraan organisasi

dapat dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti atau tidak dimasukkan dalam model.

Tabel 4.15
Hasil Koefisien Determinasi Model Regresi Tahap Kedua

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.514	.501	1.79603

a. Predictors: (Constant), Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi

b. Dependent Variable: Komitmen Organisasi

Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah 0,501. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja dapat menjelaskan variasi variabel komitmen organisasi adalah sebesar 50,1% ($0,501 \times 100\%$), sedangkan sisanya sebesar 49,9% variasi komitmen organisasi dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti atau tidak dimasukkan dalam model.

4.2.3.2. Uji Statistik F

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui model regresi pertama dan model regresi kedua yang dihasilkan sudah fit dan signifikan sehingga layak digunakan atau tidak. Jika nilai signifikan $< 0,05$, model regresi fit dan signifikan dan layak digunakan, akan tetapi apabila nilai signifikan $> 0,05$, maka model regresi tidak fit dan tidak signifikan serta tidak layak digunakan. Hasil uji statistik F adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji Statistik F Model Regresi Tahap Pertama

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	305.056	3	101.685	55.422	.000 ^b
	Residual	132.102	72	1.835		
	Total	437.158	75			

a. Dependent Variable: Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi
Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 4.16 dari hasil uji statistik F menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan adalah sebesar 0,000, dan lebih kecil dari 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tahap pertama fit dan signifikan, sehingga layak untuk digunakan.

Tabel 4.17

Hasil Uji Statistik F Model Regresi Tahap Kedua

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	249.154	2	124.577	38.620	.000 ^b
	Residual	235.478	73	3.226		
	Total	484.632	75			

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasi

b. Predictors: (Constant), Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi
Sumber : Data primer diolah, 2022.

Tabel 4.17 dari hasil uji statistik F menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan adalah sebesar 0,000, dan lebih kecil dari 0,05. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tahap kedua fit dan signifikan, sehingga layak untuk digunakan.

4.2.4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Ukuran jumlah

sampel sebesar 76 responden, nilai t tabel diperoleh melalui rumus, $df = n - 1 - k$, sehingga nilai df adalah $df = 76 - 1 - 2 = 73$, dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai t tabel sebesar 1,993. Hasil uji hipotesis yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.18
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Model	Pengaruh Variabel	Nilai t hitung	t tabel	Nilai Sig.
Model Regresi Tahap Pertama	Persepsi Dukungan Organisasi → Perilaku Kewarganegaraan Organisasi	2,490	1,993	0,015
	Kualitas Kehidupan Kerja → Perilaku Kewarganegaraan Organisasi	2,374	1,993	0,020
	Komitmen Organisasi → Perilaku Kewarganegaraan Organisasi	5,754	1,993	0,000
Model Regresi Tahap Kedua	Persepsi Dukungan Organisasi → Komitmen Organisasi	4,306	1,993	0,000
	Kualitas Kehidupan Kerja → Komitmen Organisasi	4,188	1,993	0,000

Sumber : Data primer diolah, 2022.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 4.18 menunjukkan pengaruh masing-masing variabel persepsi dukungan organisasi, kualitas kehidupan kerja, dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, serta pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Nilai t hitung variabel persepsi dukungan organisasi sebesar 2,490 dan nilai signifikansi 0,015. Hasil ini menunjukkan jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,490 > 1,993$), serta nilai signifikansi 0,015 lebih kecil dari 0,05. Hasil keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima Hipotesis alternatif (H_a). Hal ini berarti bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh

positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu yang menyatakan persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi dapat diterima.

Hipotesis 2 : Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Nilai t hitung variabel kualitas kehidupan kerja sebesar 2,374 dan nilai signifikansi 0,020. Hasil ini menunjukkan jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,374 > 1,993$), nilai signifikansi 0,020 lebih kecil dari 0,05. Hasil keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima Hipotesis alternatif (H_a). Hal ini berarti kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis dua yang menyatakan persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi dapat diterima.

Hipotesis 3 : Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Nilai t hitung variabel komitmen organisasi sebesar 5,754 dan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,754 > 1,993$), nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima Hipotesis alternatif (H_a). Hal ini berarti bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa

hipotesis tiga yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi dapat diterima.

Hipotesis 4 : Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi

Nilai t hitung variabel persepsi dukungan organisasi sebesar 4,306 dan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($4,306 > 1,993$), nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima Hipotesis alternatif (H_a). Hal ini berarti bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis empat yang menyatakan persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dapat diterima.

Hipotesis 5 : Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi

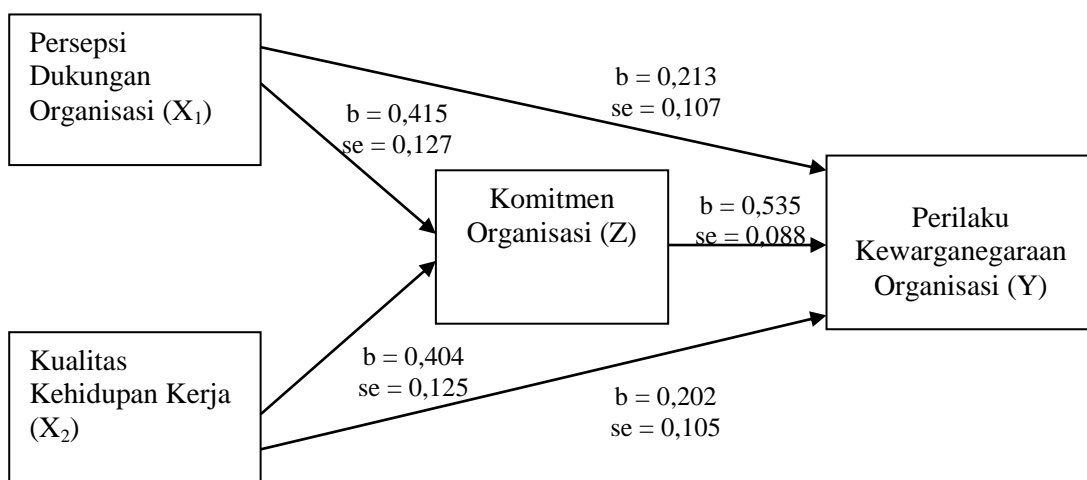
Nilai t hitung variabel kualitas kehidupan kerja sebesar 4,188 dan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($4,188 > 1,993$), serta nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima Hipotesis alternatif (H_a). Hal ini berarti bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis lima yang menyatakan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dapat diterima.

4.2.5. Uji Intervening

Uji intervening dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis jalur dan uji sobel. Hasil analisis jalur dapat dilihat pada tabel berikut:

Gambar 4.1

Hasil Analisis Jalur Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi melalui Komitmen Organisasi



Sumber : Data primer diolah, 2022.

Berdasarkan gambar 4.1, hasil pengaruh langsung dan tidak langsung persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi melalui komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19

Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Pengaruh Langsung		Pengaruh Tidak Langsung Melalui Z
	Z	Y	
X1	0,415	0,213	$0,415 \times 0,535 = 0,222$
X2	0,404	0,202	$0,404 \times 0,535 = 0,216$
Z		0,535	

Sumber : Data primer diolah, 2022.

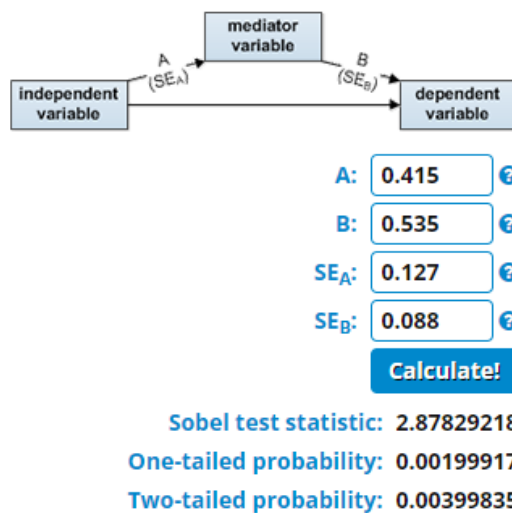
Tabel 4.19 diatas menunjukkan jika dari hasil uji intervening diperoleh nilai pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasi lebih besar dari pengaruh langsung persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi yaitu $0,222 > 0,213$. Hal ini berarti jika komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Nilai pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasi lebih besar dari pengaruh langsung kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi yaitu $0,216 > 0,202$. Hal ini berarti jika komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi..

Berdasarkan gambar 4.1, hasil uji sobel yang dihitung dengan menggunakan kalkulator *online* dari www.danielsoper.com adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2

Hasil Uji Sobel Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi melalui Komitmen Organisasi

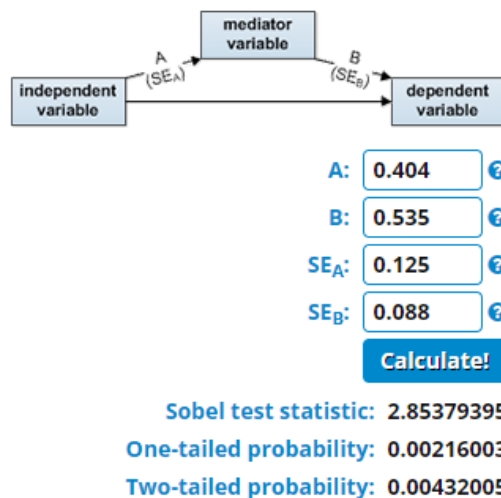


Sumber : Data primer diolah, 2022.

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai *Sobel test statistic* sebesar 2,878 dengan signifikansi 0,004. Nilai *Sobel test statistic* lebih besar dari nilai t tabel $2,878 > 1,993$ dan nilai signifikan 0,004 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti komitmen organisasi secara signifikan dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hasil ini dapat disimpulkan jika komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

Gambar 4.3

Hasil Uji Sobel Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi melalui Komitmen Organisasi



Sumber : Data primer diolah, 2022.

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai *Sobel test statistic* sebesar 2,853 dengan signifikansi 0,004. Nilai *Sobel test statistic* lebih besar dari nilai t tabel $2,853 > 1,993$ dan nilai signifikan 0,004 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti komitmen organisasi secara signifikan dapat memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan

organisasi. ini dapat disimpulkan jika komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

4.3. Pembahasan

Pembahasan mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi, kualitas kehidupan kerja, dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, serta pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi dapat dijelaskan seperti berikut ini:

1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa hipotesis satu dapat diterima, artinya bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut berarti dengan semakin tinggi persepsi yang ditunjukkan oleh pegawai pada dukungan yang diberikan oleh organisasi terhadap pegawai, maka perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai pada Satpol PP Kota Semarang akan semakin meningkat.

Hasil tersebut menunjukkan jika persepsi dukungan organisasi dapat menjadi faktor yang memiliki peran penting untuk meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai Satpol PP Kota Semarang. persepsi dukungan organisasi sebagai aspek penting dalam organisasi karena mampu

meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai. Seorang pegawai Satpol PP Kota Semarang yang merasa dipedulikan, diperhatikan, dan dihargai akan merasa nyaman dan merasa dipedulikan oleh organisasi, dengan hal tersebut pegawai Satpol PP Kota Semarang diyakini akan bersikap *extra role* kepada organisasi. Oleh karena itu, dengan terciptanya persepsi pegawai terhadap dukungan pada organisasi yang semakin tinggi, akan semakin meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi dari pegawai Satpol PP Kota Semarang.

Hasil analisis deskriptif diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan kepada pegawai Satpol PP Kota Semarang. Hal ini berarti jika persepsi dukungan organisasi terhadap pegawai semakin tinggi, dikarenakan organisasi Satpol PP Kota Semarang selalu bersikap adil kepada semua pegawai, selalu mendukung penuh setiap kegiatan maupun pelaksanaan tugas kerja, selalu memberikan penghargaan atau reward kepada pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi, serta tercipta kondisi kerja dalam organisasi Satpol PP Semarang sangat nyaman serta dapat mendukung pelaksanaan kerja pegawai. Hal-hal tersebut memberikan pengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kang & Lee (2017), Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Andriyanti & Supartha (2021) dan Fatmawati & Azizah (2022) yang menyatakan POS berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

2. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa hipotesis dua dapat diterima, artinya bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut berarti dengan semakin tinggi tingkat kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh pegawai dalam organisasi tersebut, maka perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai pada Satpol PP Kota Semarang akan semakin meningkat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja dapat menjadi faktor sangat penting dalam meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi dari pegawai Satpol PP Kota Semarang. Hasil ini mengindikasikan bahwa dalam suatu organisasi Satpol PP, maka kualitas kehidupan kerja menjadi hal penting untuk diperhatikan sebagai unsur pendukung perilaku kewarganegaraan organisasi. Oleh sebab itu, penting bagi Satpol PP Semarang untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja pegawainya, karena meningkatnya kualitas kehidupan kerja tersebut akan mendorong munculnya tindakan-tindakan atau peran ekstra dari pegawai Satpol PP Kota Semarang yang melampaui ketentuan yang diharapkan oleh instansi tersebut. Hal ini menegaskan jika kualitas kehidupan kerja menjadi keharusan bagi Satpol PP Kota Semarang untuk meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi.

Hasil analisis deskriptif diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan kepada pegawai Satpol PP Kota Semarang. Hal ini berarti jika Satpol PP Kota Semarang selalu memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan karirnya dalam organisasi, pegawai memiliki partisipasi yang sama dalam keterlibatan kerja, memiliki sistem pemberian upah yang baik dan sesuai aturan yang berlaku, serta Lingkungan kerja yang kondusif untuk pelaksanaan tugas kerja. Hal-hal tersebut memberikan pengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Aisyah & Wartini (2016), Rahayu et al., (2019), Hamzah et al., (2020) dan Sumarsi & Rizal (2021) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa hipotesis tiga dapat diterima, artinya bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut berarti dengan semakin tinggi tingkat komitmen yang dimiliki oleh pegawai dalam organisasi tersebut, maka perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai pada Satpol PP Kota Semarang akan semakin meningkat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan perilaku kewarganegaraan

organisasi pegawai pada Satpol PP Kota Semarang. Hasil ini mengindikasikan bahwa dengan adanya komitmen tinggi dari Satpol PP Kota Semarang, mereka akan semakin peduli terhadap instansi dan juga orang-orang didalamnya. Hal ini menunjukkan dengan tingginya dari tingkat komitmen pegawai Satpol PP Kota Semarang akan sangat mendukung bagi pegawai tersebut memiliki perilaku ekstra atau berperilaku suka rela dan ikhlas dalam menyelesaikan setiap pekerjaan, termasuk dalam membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan tanpa harus disuruh terlebih dahulu serta tanpa mengaharapkan adanya imbalan atau timbal balik dari rekan kerja yang dibantu. Oleh sebab itu, sangat penting bagi Satpol PP Kota Semarang agar meningkatkan komitmen pegawainya agar tercipta perilaku kewarganegaraan organisasi.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan jika sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan kepada pegawai Satpol PP Kota Semarang. Hal ini berarti bahwa pegawai ingin tetap bekerja dan mengembangkan karir dalam Satpol PP Semarang, konsekuen terhadap organisasi untuk memberikan kemampuan kerja, merasa bahagia karena dapat bekerja dan menjadi pegawai Satpol PP Kota Semarang, bangga dapat menjadi bagian dari Satpol PP Kota Semarang, serta memiliki keterikatan yang kuat dengan organisasi Satpol PP Kota Semarang dan pekerjaannya. Adanya hal-hal tersebut memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan perilaku kewarganegaraan organisasi. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Kang & Lee (2017), Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Idzna et al., (2020), Fatmawati & Azizah

(2022), Aisyah & Wartini (2016), Hamzah et al., (2020), Sumarsi & Rizal (2021), dan Dewi et al., (2022) yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

4. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa hipotesis empat dapat diterima, artinya bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut berarti dengan semakin tinggi persepsi yang ditunjukkan oleh pegawai pada dukungan yang diberikan oleh organisasi terhadap pegawai, maka komitmen organisasi yang dimiliki pada Satpol PP Kota Semarang akan semakin meningkat.

Hasil ini menunjukkan jika persepsi dukungan organisasi dapat menjadi faktor yang berperan penting untuk meningkatkan komitmen dari seorang pegawai terhadap Satpol PP Kota Semarang. Hal ini mengindikasikan jika persepsi dukungan organisasi sebagai keyakinan secara umum dari seorang pegawai mengenai sejauh mana organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka dan menghargai kontribusi mereka, dengan adanya rasa peduli organisasi terhadap kesejahteraan pegawai maka akan menimbulkan rasa puas dalam bekerja. Penting bagi Satpol PP Kota Semarang untuk memberikan dukungan penuh kepada setiap pegawainya, semakin tinggi tingkat persepsi dukungan organisasi akan meningkatkan komitmen dari pegawai kepada Satpol PP Kota Semarang tersebut.

Hasil tersebut juga menunjukkan dengan semakin baik persepsi dukungan organisasi yang diukur dengan indikator keadilan yang diberikan organisasi pada pegawai, dukungan yang diberikan atasan, penghargaan organisasi kepada pegawai, dan kondisi kerja dalam organisasi dapat menjadi pertimbangan atas persepsi dukungan yang diberikan oleh Satpol PP Kota Semarang kepada pegawainya. Hasil analisis deskriptif menunjukkan jika sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju, yang berarti jika persepsi dari pegawai Satpol PP akan dukungan yang diberikan oleh organisasi sudah tinggi, sehingga akan membentuk komitmen dari pegawai terhadap Satpol PP Kota Semarang. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Kang & Lee (2017), Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Idzna et al., (2020), dan Fatmawati & Azizah (2022) yang menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap peningkatan komitmen organisasi.

5. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa hipotesis lima dapat diterima, artinya bahwa kualitas kehidupan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut berarti dengan semakin tinggi kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh pegawai dalam organisasi, maka komitmen organisasi yang dimiliki pada Satpol PP Kota Semarang akan semakin meningkat.

Hasil ini menunjukkan jika kualitas kehidupan kerja dapat menjadi faktor yang berperan penting untuk meningkatkan komitmen dari seorang pegawai terhadap Satpol PP Kota Semarang. Hal ini mengindikasikan jika seorang pegawai yang memiliki ekspektasi untuk mendapatkan benefit tambahan dari pekerjaan mereka, seperti tantangan dan penghargaan, pengembangan dan peningkatan karir, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan berkeluarga, suasana organisasj yang harmonis dan dukungan dari manajerial. Peningkatan kualitas kehidupan kerja yang dialami oleh pegawai Satpol PP Kota Semarang, juga berpengaruh pada tingkat komitmen yang dimiliki oleh pegawai terhadap Satpol PP Kota Semarang.

Hasil tersebut menunjukkan dengan semakin baik kualitas kehidupan kerja yang diukur dengan indikator pertumbuhan dan pengembangan, partisipasi, sistem imbalan yang inovatif, dan lingkungan kerja dapat menjadi pertimbangan pegawai dalam menilai kualitas kehidupan kerja pegawai Satpol PP Kota Semarang. Hasil analisis deskriptif menunjukkan jika sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan yang diajukan, artinya jika kualitas kehidupan kerja pegawai Satpol PP Kota Semarang sudah tinggi sehingga akan berdampak pada peningkatan komitmen organisasi. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Aisyah & Wartini (2016), Hamzah et al., (2020), Sumarsi & Rizal (2021), Dewi et al., (2022) yang menyatakan kualiatas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Hasil ringkasan dari uji hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut 4.20 berikut:

Tabel 4.20
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Nilai (Nilai t Hitung)	Keterangan
H1	Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi	2,490	Hipotesis diterima
H2	Kualitas kehidupan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi	2,374	Hipotesis diterima
H3	Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi	5,754	Hipotesis diterima
H4	Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi	4,306	Hipotesis diterima
H5	Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi	4,188	Hipotesis diterima
H6	Komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi	2,878	Hipotesis diterima
H7	Komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi	3,853	Hipotesis diterima

Sumber : Dikembangkan untuk penelitian ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi melalui komitmen organisasi pada Satpol PP Kota Semarang, maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut berarti dengan semakin tinggi persepsi yang ditunjukkan oleh pegawai pada dukungan yang diberikan oleh organisasi terhadap pegawai, maka perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai pada Satpol PP Kota Semarang akan semakin meningkat.
2. Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut berarti dengan semakin tinggi tingkat kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh pegawai dalam organisasi tersebut, maka perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai pada Satpol PP Kota Semarang akan semakin meningkat.
3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih

besar dari t tabel, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut berarti dengan semakin tinggi tingkat komitmen yang dimiliki oleh pegawai dalam organisasi tersebut, maka perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai pada Satpol PP Kota Semarang akan semakin meningkat.

4. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut berarti dengan semakin tinggi persepsi yang ditunjukkan oleh pegawai pada dukungan yang diberikan oleh organisasi terhadap pegawai, maka komitmen organisasi yang dimiliki pada Satpol PP Kota Semarang akan semakin meningkat.
5. Kualitas kehidupan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut berarti dengan semakin tinggi kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh pegawai dalam organisasi, maka komitmen organisasi yang dimiliki pada Satpol PP Kota Semarang akan semakin meningkat.
6. Komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien jalur pengaruh tidak langsung persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi melalui komitmen organisasi yang lebih besar daripada pengaruh langsung persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, serta dari uji sobel yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi

lebih kecil dari 0,05, sehingga komitmen organisasi dapat berfungsi sebagai variabel intervening.

7. Komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien jalur pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi melalui komitmen organisasi yang lebih besar daripada pengaruh langsung kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, serta dari uji sobel yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga komitmen organisasi dapat berfungsi sebagai variabel intervening.

5.2. Implikasi Teoritis

Dari hasil penelitian yang dihasilkan, maka penulis akan memberi implikasi teoritis untuk penelitian sebagai berikut:

1. Persepsi dukungan organisasi yang semakin tinggi dari organisasi akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, sejalan dengan hasil dari penelitian Kang & Lee (2017), Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Andriyanti & Supartha (2021) dan Fatmawati & Azizah (2022) yang menyatakan persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan perilaku kewarganegaraan organisasi.
2. Kualitas kehidupan kerja yang semakin tinggi dari pegawai akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, sejalan

dengan hasil dari penelitian Aisyah & Wartini (2016), Rahayu et al., (2019), Hamzah et al., (2020) dan Sumarsi & Rizal (2021) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

3. Komitmen organisasi yang semakin tinggi dari seorang pegawai akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi, sejalan dengan hasil dari penelitian Kang & Lee (2017), Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Idzna et al., (2020), Fatmawati & Azizah (2022), Aisyah & Wartini (2016), Hamzah et al., (2020), Sumarsi & Rizal (2021), dan Dewi et al., (2022) yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.
4. Persepsi dukungan organisasi yang semakin tinggi dari organisasi akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sejalan dengan hasil dari penelitian Kang & Lee (2017), Azhar et al., (2019), Wulandari & Andriani (2019), Idzna et al., (2020), dan Fatmawati & Azizah (2022) yang menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap peningkatan komitmen organisasi.
5. Kualitas kehidupan kerja yang semakin tinggi dari pegawai akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sejalan dengan hasil dari penelitian Aisyah & Wartini (2016), Hamzah et al., (2020), Sumarsi & Rizal (2021), Dewi et al., (2022) yang menyatakan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

5.3. Implikasi Manajerial

Adapun implikasi penelitian ini bagi pihak manajemen antara lain:

1. Berkaitan dengan persepsi dukungan organisasi, apabila organisasi seperti Satpol PP Kota Semarang mengharapkan adanya persepsi yang tinggi dari pegawai terhadap dukungannya, maka organisasi tersebut harus selalu bersikap adil kepada semua pegawai, selalu mendukung penuh setiap kegiatan maupun pelaksanaan tugas kerja, selalu memberikan penghargaan atau reward kepada pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi, serta tercipta kondisi kerja dalam organisasi Satpol PP Semarang sangat nyaman serta dapat mendukung pelaksanaan kerja pegawai.
2. Berkaitan dengan kualitas kehidupan kerja, apabila organisasi seperti Satpol PP Kota Semarang menginginkan kualitas kehidupan kerja dari pegawainya semakin tinggi, maka harus memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan karirnya dalam organisasi, pegawai memiliki partisipasi yang sama dalam keterlibatan kerja, memiliki sistem pemberian upah yang baik dan sesuai aturan yang berlaku, serta Lingkungan kerja yang kondusif untuk pelaksanaan tugas kerja.
3. Berkaitan dengan komitmen organisasi, apabila organisasi seperti Satpol PP Kota Semarang mengharapkan komitmen yang dimiliki oleh personil atau pegawainya semakin tinggi, maka harus menumbuhkan keinginan pegawai untuk tetap bekerja dan mengembangkan karir dalam Satpol PP Semarang, meningkatkan konsekuensi pegawai terhadap organisasi untuk memberikan kemampuan kerja, memberikan rasa bahagia dapat bekerja dan menjadi

pegawai Satpol PP Kota Semarang, memberikan rasa bangga dapat menjadi bagian dari Satpol PP Kota Semarang, serta membuat pegawainya memiliki keterikatan yang kuat dengan organisasi Satpol PP Kota Semarang.

5.4. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dihasilkan, maka saran-saran yang diberikan oleh peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Pimpinan Satpol PP Kota Semarang harus dapat meningkatkan dukungannya terhadap pegawai agar mereka dapat bekerja lebih optimal, terutama berkaitan dengan peningkatan kondisi kerja dalam organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan kebebasan kepada pegawai untuk menuangkan atau memberikan ide atau inovasi kerja, memberikan apresiasi kepada pegawai, memberikan hukuman bagi pegawai yang melakukan pelanggaran kerja tanpa terkecuali, menciptakan keseimbangan kerja pegawainya.
2. Pimpinan Satpol PP Kota Semarang harus dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja yang diawali oleh pegawainya sehingga mereka akan bekerja lebih optimal, terutama berkaitan peningkatan lingkungan kerja, karena masih mendapat tanggapan tidak setuju dari pegawainya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menyediakan fasilitas yang bagus untuk mendukung pekerjaan pegawai, menciptakan *community minded* dalam tempat kerja, meningkatkan komunikasi interpersonal antar pegawai, menyediakan peralatan dan juga perlengkapan kantor yang lengkap, menyediakan ruang olah raga bagi pegawai, menyediakan ruang istirahat yang tenang.

3. Pimpinan Satpol PP Kota Semarang harus dapat meningkatkan komitmen yang dimiliki oleh pegawainya sehingga mereka akan bekerja lebih optimal, terutama berkaitan keinginan bertahan dengan pekerjaan dan meningkatkan rasa bangga pegawai, karena masih mendapat tanggapan tidak setuju dari pegawainya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengoptimalkan kemampuan pegawai untuk bekerja, memberikan kesempatan untuk berkembang dan mengambil keputusan pada saat bekerja melalui pendidikan dan pelatihan, memberikan insentif yang adil dan layak bagi setiap pegawainya, serta mencukupi kebutuhan dan kesejahteraan pegawainya, serta menciptakan reputasi positif pada organisasi dengan meningkatkan perlakuan humanis dari anggota Satpol PP kepada masyarakat.

5.5. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa masih ada keterbatasan penelitian yaitu

1. Proses penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan data primer yang akan digunakan untuk analisis data dirasa masih cukup lama, mengingat responden yang dituju sedang memiliki berbagai macam kesibukan tersendiri akan tugas kerja yang harus segera diselesaikan, sedangkan waktu penelitian yang dimiliki sangat terbatas, sehingga lebih banyak waktu yang terbuang untuk menunggu data primer tersebut bisa terkumpul sesuai yang diharapkan.
2. Nilai koefisien determinasi yang masih 68,5% dan 50.1% yang berarti bahwa variabel bebas yang digunakan masih belum tinggi dalam menjelaskan variasi

atau memprediksi variabel perilaku kewarganegaraan organisasi dan komitmen organisasi. Dari keterbatasan tersebut, diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan peningkatan hasil penelitian yang berkaitan nilai koefisien determinasi. Keterbatasan tersebut terjadi karena pada penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas saja.

5.6. Agenda Penelitian yang Akan Datang

Dari adanya keterbatasan hasil penelitian yang telah ditemukan, maka diharapkan bagi penelitian selanjutnya untuk

1. Memanfaatkan waktu penelitian dengan semaksimal mungkin dan juga dengan lebih baik, terutama dalam menyebarkan kuesioner penelitian, sehingga proses pengumpulan data akan menjadi lebih optimal dan data yang terkumpul menjadi lebih baik, karena responden tidak akan tergesa-gesa atau memahami isi kuesioner dengan sangat baik sebelum responden yang dituju memberikan tanggapan terhadap pernyataan yang telah diajukan oleh peneliti.
2. Bagi penelitian selanjutnya juga diharapkan untuk menambah jumlah variabel bebas yang digunakan, yang diharapkan akan dapat meningkatkan komitmen organisais dan kinerja pegawai. Misalnya dengan cara menambah variabel kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, kepribadian proaktif, keadilan organisasi, variabel lainnya, sehingga hasil yang diperoleh lebih baik dan lebih akurat atau lebih besar dalam memprediksi perilaku kewargaan organisasi dan komitmen organisasi untuk jangka panjangnya dan mendapatkan hasil prediksi yang lebih besar dan lebih meyakinkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, L. N., & Wartini, S. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Kehidupan Kerja Pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Komitmen Organisasional. *Management Analysis Journal*, 5(3), 229–243.
- Andriyanti, N. P. V., & Supartha, I. W. G. (2021). Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction as Mediating Variables. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(1), 46–55.
- Ariarni, N., & Afrianty, T. W. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Pos Indonesia Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(4), 169–177.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Azhar, Sari, E. Y. D., & Anam, C. (2019). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediator. *Akuntabel*, 16(1), 36–46.
- Baliartati, B. O. (2016). Pengaruh Organizational Support Terhadap Job Satisfaction Tenaga Edukatif Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(1), 35–52.
- Bernardin, J. H., & Russell, J. E. A. (2013). *Human Resource Management*. McGraw Hill.
- Cahyono, B. C., Sularso, R. A., & Sumani. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Stress Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Tenaga Medis RSUD Kaliwates Kabupaten Jember. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 12(1), 400–413.
- Cascio, W. F. (2015). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work, Life, Profits*. McGraw Hill Higher Education.
- Claudia, M. (2018). The Influence of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction and Organizational Commitment Toward Organizational Citizenship Behavior (A Study of the Permanent Lecturers at University of

Lambung Mangkurat, Banjarmasin). *Journal of Indonesian Economy and Business*, 33(1), 23–45.

Darmawan, D. (2013). *Prinsip-prinsip: Perilaku Organisasi*. Pena Semesta.

Dewi, D. Y., Supriadi, Y. N., & Iswanto, A. H. (2022). The Effect of Transformational Leadership, Quality of Work-Life on Organizational Citizenship Behavior with Organizational Commitment Mediation. *Journal of Social Science*, 3(2), 308–323.

Edison, E., Komariyah, I., & Anwar, Y. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.

Ekhsan, M., & Aziz, A. (2021). Servant Leadership and Employee Performance : Does Organizational Commitment Mediate in the Model? *The First International Conference on Government Education Management and Tourism (ICoGEMT)*, 1(1), 373–382.

Fahmi, M. A. (2021). Pengaruh Self Efficacy dan Perceived Organizational Support terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 12(1), 77–99.

Fatmawati, A., & Azizah, S. N. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2), 154–180.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Cetakan VI). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hamzah, Hubeis, M., & Hendri, I. (2020). The Effect of Career Development, Justice Organization and Quality of Work Life to Organizational Commitment and Implications to Organizational Citizenship Behavior of Employees at PT. Perkebunan Nusantara XIII. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 101–109.

Harahap, A. S. H., & Dilla, D. V. (2020). Pengaruh Motivasi dan Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungai Dareh. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 101–113.

Harumi, T. A. M., & Riana, I. G. (2019). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Distribusi*, 7(1), 93–108.

- Hasibuan, M. S. . (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Idzna, A., Raharjo, K., & Afrianty, T. W. (2020). The Influence of Perceived Organizational Support and Proactive Personality on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior Among Banking Employees in Malang. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 191(1), 97–101.
- Iis, E. Y., & Yunus, M. (2016). Job Satisfaction as an Intervening Variable of Self-Efficacy and Employee Performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(7), 284–298.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen* (Edisi Pert). BPFE-Yogyakarta.
- Irawati, S. A. (2015). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sampang. *Jurnal Neo-Bis*, 9(2), 41–52.
- Juniarari. (2011). *Komitmen Organisasi*.
- Kang, E.-G., & Lee, S.-K. (2017). A Study on the effect of Perceived Organizational Support to Organizational Citizenship Behavior in the Convergence Age – Mediating Effect of Organizational Commitment and Psychological Empowerment. *Journal of Digital Convergence*, 15(9), 99–110.
- Luthans, F. (2018). *Organization Behavior*. McGraw Hill International.
- Meiwintar, D. E. V. (2016). *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi dengan Komitmen Afektif Karyawan PT. Madurasa Nusaperdana*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Nawawi, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Gajah Mada University Press.
- Nurhayati, S. (2014). Pengaruh Dukungan Organisasi dan Komitmen Afektif terhadap OCB Guru SMP Negeri DI Kecamatan Cakung Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(2), 977–986.
- Rahayu, S., Harianto, & Saragih, M. G. (2019). Analysis of Quality of Work Life Effect on Organizational Citizenship Behavior with Work Satisfaction as a Variable Intervening. *Journal of International Conference Proceedings*, 2(3), 236–247.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.

- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Siregar, S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Kencana.
- Sopiah. (2013). *Perilaku Organisasi*. Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarsi, & Rizal, A. (2021). The Effect of Competence and Quality Of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation (Study on Jaken and Jakenan Health Center Employees). *International Journal of Social and Management Studies*, 02(06), 69–88.
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Mitra Wacana Media.
- Wulandari, N., Prayekti, & Septyarini, E. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *KINERJA: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 19(1), 160–169.
- Wulandari, S., & Andriani, C. (2019). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 01(02), 73–82.

LAMPIRAN – LAMPIRAN



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
Jl. Imam Bonjol 161 Semarang

Semarang,.....2022

Dengan hormat,

Saya Riana Titin Noer. I dengan NPM. 191003611010432, Mahasiswa Program Magister Manajemen Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus Semarang, saat ini sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan program Strata 2 dengan topik **“Peran Komitmen Organisasi dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (Studi Pada Pegawai Satpol PP Kota Semarang)”**.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon dengan hormat kepada bapak /ibu /saudara (i) agar dapat sedikit meluangkan waktunya untuk mengisi lembaran kuesioner ini. Jawaban yang bapak /ibu /saudara (i) berikan tidak ada jawaban yang benar atau salah dan terjamin kerahasiaannya.

Atas kesediaannya meluangkan waktu mengisi kuesioner ini saya menyampaikan terimakasih.

Hormat saya,

(Riana Titin Noer I)

I. IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama :
2. Jenis kelamin : L / P (lingkari salah satunya)
3. Usia Anda saat ini : tahun.
4. Pendidikan : (Pilih salah satunya)
 - a. SLTP
 - b. SMU/SMK
 - c. Diploma
 - d. Sarjana
 - e. Pascasarjana
5. Masa Kerja : tahun

II. PETUNJUK PENGISIAN:

1. Jawablah pernyataan di bawah ini sesuai dengan pendapat bapak /ibu /saudara (i) dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
2. Pilihlah jawaban pernyataan dibawah ini dengan memberikan **tanda silang (X)** pada salah satu jawaban.
3. Jawaban yang tersedia berupa angka skala 1 – 5 yang mempunyai arti:.

Keterangan Nilai:

- | | | |
|----------|--------------|------------------------------|
| 5 | : SS | (Sangat Setuju) |
| 4 | : S | (Setuju) |
| 3 | : KS | (Kurang Setuju) |
| 2 | : TS | (Tidak Setuju) |
| 1 | : STS | (Sangat Tidak Setuju) |

DAFTAR PERTANYAAN

Variabel Persepsi Dukungan Organisasi (X₁)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Organisasi Satpol PP Kota Semarang selalu bersikap adil kepada semua pegawai dalam mendukung pelaksanaan tugas kerja					
2.	Pimpinan organisasi selalu mendukung penuh setiap kegiatan maupun pelaksanaan tugas kerja yang dilakukan pegawainya					
3.	Organisasi selalu memberikan penghargaan atau reward kepada pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi					
4.	Kondisi kerja dalam organisasi Satpol PP Semarang sangat nyaman serta dapat mendukung pelaksanaan kerja pegawai					

Variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X₂)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Satpol PP Semarang selalu memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan karirnya dalam organisasi.					
2.	Setiap pegawai memiliki partisipasi yang sama untuk melibatkan dirinya secara maksimal pada saat bekerja					
3.	Organisasi memiliki sistem pemberian upah yang baik dan sesuai aturan yang berlaku bagi semua pegawainya.					
4.	Lingkungan kerja yang ada di Satpol PP Kota Semarang sangat kondusif untuk pelaksanaan tugas kerja.					

Variabel Komitmen Organisasi (Z)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya ingin tetap bekerja dan mengembangkan karir dalam Satpol PP Semarang dalam waktu yang cukup lama					
2.	Saya akan selalu setia terhadap organisasi untuk memberikan kemampuan kerja yang terbaik dan optimal					
3.	Saya merasa bahagia karena dapat bekerja dan menjadi pegawai Satpol PP Kota Semarang					
4.	Saya merasa bangga dapat menjadi bagian dari Satpol PP Kota Semarang					
5.	Saya merasa sudah memiliki keterikatan yang kuat dengan organisasi Satpol PP Kota Semarang maupun pekerjaan saat ini					

Variabel Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya bersedia selalu untuk membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan					
2.	Saya selalu mematuhi peraturan yang ditetapkan organisasi meski tanpa pengawasan dari pimpinan saat bekerja					
3.	Saya selalu bersedia untuk mengikuti perubahan yang terjadi dalam organisasi Satpol PP Kota Semarang					
4.	Saya akan selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja dalam organisasi Satpol PP Kota Semarang					
5.	Saya tidak akan mengeluh saat melaksanakan pekerjaan yang dibebankan oleh pimpinan organisasi					

Lampiran 2

TABULASI DATA

No	POS					Kualitas Kehidupan Kerja					Komitmen Organisasi					OCB						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	total	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	total	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	total
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
2	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	4	22
3	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	4	5	4	4	4	21	3	5	5	4	4	21
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
6	5	5	5	5	20	5	4	4	3	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
7	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19
8	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19
9	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	2	18
10	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	4	5	5	4	22
11	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	4	24
12	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	3	4	4	3	4	18	5	5	4	4	4	22
13	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
14	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23
15	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24
16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24
18	3	4	3	2	12	4	3	4	4	15	4	5	4	5	5	23	5	4	3	4	4	20
19	4	5	4	4	17	5	4	5	3	17	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
20	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	4	23

No	POS					Kualitas Kehidupan Kerja					Komitmen Organisasi					OCB						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	total	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	total	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	total
21	4	3	4	3	14	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	4	22
23	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22
24	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
25	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
26	4	3	4	4	15	5	4	5	5	19	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	4	19
27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23
28	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24
29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
32	3	4	4	4	15	4	4	4	2	14	2	3	3	3	3	14	3	4	4	4	4	19
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21
34	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24
35	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
36	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	4	5	4	4	4	21	3	3	4	4	4	18
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18
38	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	3	4	4	4	4	19
39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
41	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	16	3	4	3	2	12	3	4	3	2	3	15	4	4	3	3	2	16
43	4	3	4	3	14	5	4	5	3	17	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19

No	POS					Kualitas Kehidupan Kerja					Komitmen Organisasi					OCB						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	total	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	total	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	total
44	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	4	16
45	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	2	3	4	17
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	3	18
47	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	4	21
48	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	4	23
49	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23	4	5	5	5	5	24
50	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	3	19
51	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	4	21
52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
53	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	4	23
54	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
55	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	5	3	3	4	18	4	5	3	3	3	18
56	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21
57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	4	4	20	4	4	4	4	4	20
58	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
59	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19
60	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
61	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
62	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	5	4	3	4	20	5	4	3	4	4	20
63	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	5	4	3	4	20	5	4	3	4	4	20
64	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	5	4	5	5	5	24	4	5	4	4	3	20
65	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
66	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	5	22

No	POS					Kualitas Kehidupan Kerja					Komitmen Organisasi						OCB					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	total	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	total	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	total
67	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
68	4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	4	21
69	4	4	4	4	16	5	3	5	4	17	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21
71	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	5	22
73	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	2	18
74	4	4	4	3	15	4	3	4	5	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
75	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
76	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19

Lampiran 3

HASIL OUTPUT SPSS

Uji Validitas

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.801
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	117.561
	df	6
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component 1
X1.1	.880
X1.2	.811
X1.3	.762
X1.4	.833

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.
a. 1 components
extracted.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.692
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	149.749
	df	6
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component 1
X2.1	.919
X2.2	.640
X2.3	.900
X2.4	.708

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.
a. 1 components
extracted.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.824
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	157.316
	df	10
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component 1
Z.1	.807
Z.2	.622
Z.3	.810
Z.4	.861
Z.5	.828

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.
a. 1 components
extracted.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.756
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	143.314
	df	10
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component 1
Y.1	.701
Y.2	.708
Y.3	.792
Y.4	.887
Y.5	.733

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.
a. 1 components
extracted.

Uji reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12.6447	2.099	.758	.756
X1.2	12.6316	2.342	.655	.804
X1.3	12.6711	2.410	.596	.827
X1.4	12.7368	2.036	.688	.791

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.6184	2.186	.777	.664
X2.2	12.6579	2.655	.450	.816
X2.3	12.6184	2.239	.738	.684
X2.4	12.8289	2.224	.518	.803

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z.1	17.0395	3.985	.683	.808
Z.2	16.8553	4.952	.482	.855
Z.3	16.9079	4.351	.681	.808
Z.4	17.1053	3.775	.743	.790
Z.5	16.9342	4.409	.705	.804

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	16.8289	4.144	.539	.802
Y.2	16.8158	4.179	.547	.799
Y.3	16.9342	3.769	.632	.775
Y.4	16.8289	3.744	.780	.735
Y.5	17.0132	3.666	.578	.796

Frequency Variabel

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	7.9	7.9	7.9
	4.00	45	59.2	59.2	67.1
	5.00	25	32.9	32.9	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	5.3	5.3	5.3
	4.00	48	63.2	63.2	68.4
	5.00	24	31.6	31.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	6.6	6.6	6.6
	4.00	49	64.5	64.5	71.1
	5.00	22	28.9	28.9	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3	1.3
	3.00	8	10.5	10.5	11.8
	4.00	45	59.2	59.2	71.1
	5.00	22	28.9	28.9	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	6.6	6.6	6.6
	4.00	44	57.9	57.9	64.5
	5.00	27	35.5	35.5	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	7.9	7.9	7.9
	4.00	45	59.2	59.2	67.1
	5.00	25	32.9	32.9	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	6.6	6.6	6.6
	4.00	44	57.9	57.9	64.5
	5.00	27	35.5	35.5	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.6	2.6	2.6
	3.00	11	14.5	14.5	17.1
	4.00	42	55.3	55.3	72.4
	5.00	21	27.6	27.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Z.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.6	2.6	2.6
	3.00	8	10.5	10.5	13.2
	4.00	41	53.9	53.9	67.1
	5.00	25	32.9	32.9	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Z.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.9	3.9	3.9
	4.00	43	56.6	56.6	60.5
	5.00	30	39.5	39.5	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Z.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	7.9	7.9	7.9
	4.00	41	53.9	53.9	61.8
	5.00	29	38.2	38.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Z.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.6	2.6	2.6
	3.00	11	14.5	14.5	17.1
	4.00	40	52.6	52.6	69.7
	5.00	23	30.3	30.3	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Z.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	6.6	6.6	6.6
	4.00	45	59.2	59.2	65.8
	5.00	26	34.2	34.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	7.9	7.9	7.9
	4.00	43	56.6	56.6	64.5
	5.00	27	35.5	35.5	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	6.6	6.6	6.6
	4.00	44	57.9	57.9	64.5
	5.00	27	35.5	35.5	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3	1.3
	3.00	8	10.5	10.5	11.8
	4.00	44	57.9	57.9	69.7
	5.00	23	30.3	30.3	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	6.6	6.6	6.6
	4.00	45	59.2	59.2	65.8
	5.00	26	34.2	34.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.9	3.9	3.9
	3.00	8	10.5	10.5	14.5
	4.00	44	57.9	57.9	72.4
	5.00	21	27.6	27.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Model Regresi Tahap Pertama

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komitmen Organisasi, Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Perilaku Kewargaan Organisasi

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	.698	.685	1.35453

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi

b. Dependent Variable: Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	305.056	3	101.685	55.422	.000 ^b
	Residual	132.102	72	1.835		
	Total	437.158	75			

a. Dependent Variable: Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.636	1.580		1.035	.304		
	Dukungan Organisasi	.266	.107	.213	2.490	.015	.571	1.751
	Kualitas Kehidupan Kerja	.248	.105	.202	2.374	.020	.577	1.732
	Komitmen Organisasi	.508	.088	.535	5.754	.000	.486	2.058

a. Dependent Variable: Perilaku Kewarganegaraan Organisasi

Normalitas Model Tahap Pertama

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32716374
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.047
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Glejser Model Tahap Pertama

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.236	.950		2.354	.021
	Dukungan Organisasi	.035	.064	.082	.539	.592
	Kualitas Kehidupan Kerja	-.080	.063	-.194	-1.279	.205
	Komitmen Organisasi	-.020	.053	-.062	-.373	.710

a. Dependent Variable: ABS_Regresi1

Model Regresi Tahap kedua

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasi

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.514	.501	1.79603

a. Predictors: (Constant), Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi

b. Dependent Variable: Komitmen Organisasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	249.154	2	124.577	38.620	.000 ^b
	Residual	235.478	73	3.226		
	Total	484.632	75			

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasi

b. Predictors: (Constant), Kualitas Kehidupan Kerja, Dukungan Organisasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.181	2.062		1.543	.127		
	Dukungan Organisasi	.545	.127	.415	4.306	.000	.716	1.397
	Kualitas Kehidupan Kerja	.522	.125	.404	4.188	.000	.716	1.397

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasi

Normalitas Model Tahap Pertama

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	1.77192183
Most Extreme Differences	Absolute	.861
	Positive	.086
	Negative	-.080
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.129 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Glejser Model Tahap Kedua

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	4.624	1.370		3.375	.001
	Dukungan Organisasi	-.067	.084	-.106	-.800	.426
	Kualitas Kehidupan Kerja	-.131	.083	-.210	-1.584	.117

a. Dependent Variable: ABS_Regresi2