

**MENGGAKI VARIABEL *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI MEDIASI
DALAM HUBUNGAN VARIABEL KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN KECERDASAN
EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN DAMPAKNYA
TERHADAP KINERJA**

(Studi Pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang)

Suparjati

Program Pasca Sarjana Universitas Stikubank Semarang

Email : suparjati01@gmail.com

Bambang Suko Priyono

Program Pasca Sarjana Universitas Stikubank Semarang

Email : sukopri@gmail.com

Abstract

A this research was intended to analyze effect of Quality of work life , Emotional Intelligence to Employee Performace and Organizational Citizemship Behavior as an mediation (Studies in employees of Bank Muamalat Indonesia Semarang Branch)

Random sampling methode is used to 101 people.. For the analysis of this data using Sobel Test . T-test , F-test and determine coefficient were used to test our hypotheses.

The results of this research show that each dependent variable ; quality of work life is not significant effect on performance , can be interpreted organizational citizhensip behavior full mediation between quality of work life and performance. Emotional Intelligence is significant positive effect on performance. organizational citizenship behavior is significant positive effect on performance . Results of Sobel test is organiza tional citizenship behavior can be influence mediation for emotional ingtellegence and performance.

Keywords : *Quality of work life , emotional intellegence ,organizational citizhensip behavior , employee performance.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji variabel *organizational citizenship behavior* sebagai mediasi dalam hubungan variabel kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* dan dampaknya terhadap kinerja. pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

Metode sampling yang digunakan berjumlah 101 pegawai. Untuk analisa data menggunakan Sobel Test . T-test , F-test dan koefisien determinasi digunakan untuk test hipotesa.

Kesimpulan dari penelitian untuk masing masing variabel independen terhadap dependen variabel : kualitas kehidupan kerja tidak signifikan terhadap kinerja dimana hal ini dapat diartikan bahwa *organizational citizenship behavior* full memediasi antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja. Kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja . *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dan berdasar hasil Sobel test didapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* memediasi pengaruh antara kecerdasan emosi dan kinerja.

Kata Kunci : *Kualitas kehidupan kerja , kecerdasan emosi , organizational citizemship behavior , kinerja.*

PENDAHULUAN

Dilatar belakang abad 21 dimana ditandai oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan, dimana hubungan antar satu dengan yang lainnya nyaris tanpa batas. Apa yang terjadi di luar tanpa kesulitan untuk diakses. Sedangkan kemajuan ilmu

pengetahuan mampu menciptakan manusia manusia yang unggul di bidangnya.

Pekerjaan yang dilakukan oleh setiap karyawan pun bukan hanya sekedar aktifitas biasa , namun setiap pekerjaan itu dituntut saling berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan-atasannya , mengikuti kebijakan organisasional , memenuhi standar kinerja ,

menerima kondisi kerja yang acap kali kurang ideal bahkan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan (Robbins and Judge 2008). Dalam dunia kerja pun, seorang karyawan tidak hanya berkaitan dengan kecerdasan intelektualnya saja namun juga dibutuhkan kecerdasan emosinya dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

PT Bank Muamalat Indonesia memulai bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada tahun 1991 yang pendiriannya di gagas oleh Majelis Ulama Indonesia, Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia dan para pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia.

Untuk mencapai kinerja yang optimal, dituntut perilaku karyawan yang baik seperti yang diungkapkan oleh Krietner dan Kinichi (2004), bahwa kinerja atau peran yang di harapkan sering kali di dasarkan oleh perilaku kewargaan atau OCB. Hal ini pun sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung Nugroho (2013) bahwa karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan mendorong timbulnya OCB.

Goleman (2009) mendefinisikan bahwa kecerdasan emosi adalah suatu kemampuan seseorang yang di dalamnya terdiri dari berbagai kemampuan untuk dapat memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan impulsive needs atau dorongan hati, tidak melebihi lebihkan kesenangan maupun kesusahan, mampu mengatur reactive needs, menjaga agar bebas stress, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir dan kemampuan untuk berempati pada orang lain, serta adanya prinsip berusaha sambil berdoa.

Penelitian yang dilakukan Triana Fitriastuti (2013), menyimpulkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan.

Hasil pra survey yang penulis lakukan Di Bank Muamalat Cabang Semarang belum sepenuhnya maksimal dalam kinerja dan harus lebih di tingkatkan lagi.

Agar kinerja menjadi baik, harus dari pribadi masing-masing pegawai itu sendiri. Perubahan harus dilaksanakan oleh semua

level, baik itu dari level atas yaitu top manajemen organisasinya ataupun dari semua pegawainya (strukturalnya/ pelaksananya).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai:

Apakah OCB memediasi pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja serta kecerdasan emosi terhadap Kinerja dan Karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Kualitas Kehidupan Kerja

Kualitas Kehidupan Kerja menurut Arifin (1999) merupakan upaya untuk mencapai kinerja yang unggul, produktifitas yang tinggi dan upaya untuk mencapai kepuasan diri dan lingkungan yang optimal.

Kualitas Kehidupan Kerja mempunyai empat (4) dimensi yaitu lingkungan kerja, kompensasi, partisipasi karyawan, restrukturisasi kerja.

Kecerdasan Emosi

Goleman (2000) memberikan pengertian kecerdasan emosi merujuk pada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan rang lain.

Dimensi Kecerdasan emosi menurut Goleman (2000) yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati, ketrampilan hubungan sosial.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Organ and Dennis W (1988) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif dan memiliki lima dimensi yaitu *Altruism, Civic Virtue, Courtesy, Conscientiousness, Sportsmanship*.

Dimensi OCB menurut Organ and Dennis W (1988) adalah *Altruisme, civic*

virtue, courtesy, conscientiousness, portmanship

Kinerja

Adalah hasil kerja sama secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepada nya. Kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan karyawan atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya .

Bangun (2012:233) menyatakan bahwa untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan standar pekerjaan harus melalui dimensi - dimensi sebagai berikut yaitu : jumlah pekerjaan,kualitas pekerjaan,ketepatan waktu,kehadiran,kemampuan kerja sama.

Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dengan OCB

Di setiap perusahaan , Kualitas Kehidupan Kerja merupakan hal yang amat penting untuk diperhatikan . Hal ini berkaitan dengan kontribusi yang diberikan oleh karyawan melebihi tuntutan peranannya di tempat kerja. Karyawan dengan kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan mendorong timbulnya OCB , karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi., kesediaan membantu individu yang lain dan melakukan kinerja yang lebih baik pula.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agung Nugroho (2013), menyimpulkan bahwa dari hasil olah data di dapat kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan OCB .

Berdasar uraian diatas bahwa pegawai yang memiliki QWL yang tinggi akan mendorong terbentuknya OCB dalam setiap pekerjaannya sehingga dapat dirumuskan,

H1 : Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB

2. Hubungan Kecerdasan Emosi dan OCB

Kecerdasan emosi dan OCB merupakan variabel yang banyak di bahas oleh para pakar , karena dianggap berdampak langsung pada kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tekanan dan rutinitas kerja memerlukan pengendalian dan tata kelola emosi yang baik. Sehingga karyawan mendapat energi positif serta dapat memotivasi diri sendiri , mampu mengenali emosi nya dan mampu membina hubungan kerja yang baik dengan orang lain .

Reksa Anindya (2011) menyimpulkan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap OCB . Bahwa peningkatan kemampuan dari seorang karyawan dalam memotivasi diri yang disertai dengan kesadaran diri yang tinggi maka akan diikuti oleh peningkatan perilaku OCB.

Berdasar uraian diatas bahwa pegawai yang memiliki Kecerdasan emosi yang tinggi akan mempengaruhi perilaku OCB dalam setiap pekerjaannya sehingga dapat dirumuskan,

H2 : Kecerdasan Emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB

3. Hubungan Kualitas Kehidupan kerja dengan Kinerja

Kualitas kehidupan kerja adalah persepsi persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman , secara relatif merasa puas dan mendapatkan kesempatan untuk mampu tumbuh dan berkembang selayaknya manusia , Wayne (sebagaimana yang dikutip dalam Noor Arifin , 2012). Sedangkan kinerja dapat didefinisikan sebagai tingkat kebutuhan tiap individu sebagai penghargaan atas pekerjaan yang dilakukan.

Bahwa diakui setiap karyawan yang memiliki kualitas bekerja yang baik akan

memberikan energi yang positif buat dirinya sendiri untuk memberikan hasil yang terbaik dan akan berdampak pula terhadap kinerjanya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Eric Robson (2015) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sehingga dari uraian di atas dapat dirumuskan,

H3 : Pengaruh kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai

4. Hubungan Kecerdasan Emosi terhadap kinerja

Kinerja karyawan dilihat bukan hanya dari faktor kepandaian secara teoritis saja namun yang lebih penting lagi adalah faktor emosinya . Seseorang yang memiliki kontrol emosi dengan baik maka dapat menghasilkan kinerja yang baik pula . demikian pula sebaliknya.

Suatu penelitian yang pernah dilakukan oleh Mediana Kumala (2015) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja , sehingga dapat dirumuskan,

H4 : Kecerdasan Emosi pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai

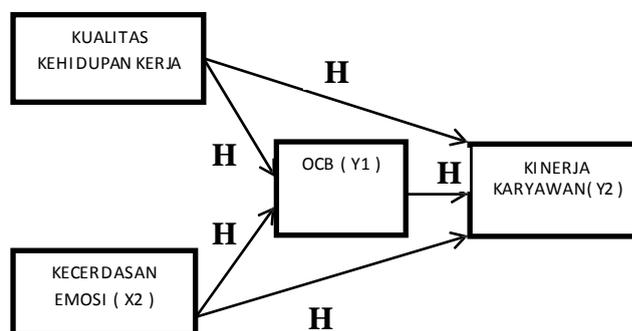
5. Hubungan OCB dengan Kinerja Pegawai

OCB merupakan perilaku yang ditampilkan oleh setiap pegawai selain tugas dan tanggung jawabnya , melainkan suatu perilaku yang dilakukan di luar peran tugas dan tanggung jawab nya yang dapat meningkatkan efektifitas juga produktifitas organisasi dan dapat meningkatkan kinerjanya.

Penelitian yang dilakukan oleh Triana Fitriasturi (2013) memberikan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara OCB dengan kinerja karyawan. Dari paparan diatas dapat dirumuskan sebagai berikut :

H5 : OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Model Grafis



Model Matematis

- $Y1 = \alpha1 + \beta1 X1 + \beta2 X2 + e1$
- $Y2 = \alpha2 + \beta3 X1 + \beta4 X2 + \beta5 Y1 + e2$

Populasi dan Sampel

Populasi, menurut Sugiyono(2013:56) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel , menurut Sugiyono (2013:57) adalah sebagian dari populasi yang dipergunakan sebagai sumber data. Untuk penelitian ini Populasi penelitian ini adalah Karyawan yang ada di kantor Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang dengan jumlah sampel sebanyak 101 karyawan. .

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang telah dibuat dan disusun dalam bentuk rangkaian pernyataan-pernyataan sesuai dengan data variabel yang akan diteliti, yaitu kualitas kehidupan kerja, Kecerdasan Emosi, OCB dan Kinerja.
2. Data Sekunder yang di gunakan oleh peneliti meliputi jurnal penelitian terdahulu, serta literatur, artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Deskripsi Responden

Usia Responden di dominasi usia 26-30 tahun yaitu sebanyak 46 orang (45,5%) , menunjukkan bahwa kebanyakan responden dalam penelitian adalah pria, yaitu sebanyak 53 orang (52,5 %), memiliki latar belakang S-1 , yaitu sebanyak 88 orang (87,1%), memiliki masa kerja < 5 tahun , yaitu sebanyak 41 orang (40,6%), .

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

menunjukkan bahwa dari hasil analisis faktor untuk variabel kualitas kehidupan kerja , kecerdasan emosi, OCB dan kinerja diperoleh nilai KMO masing masing sebesar 0,882; 0,877; 0,882 dan 0,737. Oleh karena nilai KMO lebih besar dari 0,5 dan nilai *loading factor untuk masing masing indikator* pada variabel kualitas kehidupan kerja , kecerdasan emosi, OCB dan kinerja lebih dari 0,4 , maka seluruh indikator yang mengukur variabel kualitas kehidupan kerja , kecerdasan emosi, OCB dan kinerja dinyatakan valid. Sehingga indikator-indikator sah dan dapat digunakan untuk melakukan analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

menunjukkan bahwa masing – masing pernyataan (indikator) variabel kualitas kehidupan kerja , kecerdasan emosi, OCB dan kinerja memiliki nilai *crombach alpha* sebesar 0,931 , 0,920 , 0,934 dan 0,828 . Oleh karena nilai *crombach alpha* lebih dari 0,7 dapat dikatakan bahwa seluruh indikator untuk mengukur variabel kualitas kehidupan kerja , kecerdasan emosi, OCB dan kinerja dinyatakan reliabel. Sehingga indikator-indikator dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk melakukan analisa selanjutnya.

Uji Model

Nilai *Adjusted R Square* pada Persamaan 1 dimana untuk uji determinasi kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosi terhadap OCB sebesar 0,708 , berarti karakteristik kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosi mampu menjelaskan sebesar 70,8% , sedangkan sisanya sebesar 29,2%

dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Nilai *Adjusted R Square* pada persamaan 2 dimana uji determinasi kualitas kehidupan kerja , kecerdasan emosi dan OCB terhadap Kinerja 0,762 % , berarti karakteristik kualitas kehidupan kerja , kecerdasan emosi dan OCB dapat menjelaskan sebesar 76,2% , sedangkan sisanya sebesar 23,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Dari ke dua persamaan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa persamaan 2 lebih baik dari pada persamaan 1 , hal ini dikarenakan pada persamaan 2 lebih mampu menjelaskan kinerja sebesar 76,2 % . Lain hal nya pada persamaan 1 yang hanya dapat menjelaskan sebesar 70,8 % untuk OCB.

Dari olah data uji regresi pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosi terhadap OCB menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosi secara simultan berpengaruh pada OCB.

Dari olah data uji regresi pengaruh kualitas kehidupan kerja, kecerdasan emosi dan OCB terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik kualitas kehidupan kerja , kecerdasan emosi dan OCB secara simultan berpengaruh pada Kinerja.

Model I : Nilai dari adjusted R square untuk pengaruh variabel kompetensi dan karakteristik pekerjaan terhadap variabel komitmen organisasional sebesar 0,112, hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan karakteristik pekerjaan secara simultan mampu menjelaskan terhadap variabel komitmen organisasional sebesar 11,2 % sedangkan sisanya 88,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model II : Nilai dari adjusted R square untuk pengaruh variabel kompetensi dan karakteristik pekerjaan dan komitmen organisasional terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 0,420, hal ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi, karakteristik pekerjaan dan komitmen organisasional secara

simultan mampu menjelaskan terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 42 % sedangkan sisanya 58 % dipengaruhi oleh

variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Model	Adjusted R Square	Uji F		Uji T			Ket
		F	Sig	Standar Coeficient (B)	t	Sig	
Persamaan 1	0,708	122,354	0,000				
1.Kualitas kehidupan kerja terhadap OCB				0,361	3,586	0,001	Hipotesa H1 diterima
2.Kecerdasan emosi terhadap OCB				0,517	5,135	0,000	Hipotesa H2 Diterima
Persamaan 2	0,762	107,934	0,000				
3.Kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja				0,108	1,114	0,268	Hipotesa H3 ditolak
4.Kecerdasan emosi terhadap kinerja				0,231	2,257	0,026	Hipotesa H4 diterima
5.OCB terhadap kinerja				0,583	6,397	0,000	Hipotesa H5 diterima

H1 : Karakteristik kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Berdasar hasil uji t pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap OCB diperoleh nilai t hitung sebesar 3,586 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas kehidupan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di lingkungan karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

H2 : Karakteristik kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Berdasar hasil uji t pengaruh kecerdasan emosi terhadap OCB diperoleh nilai t hitung sebesar 5,135 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosi secara parsial berpengaruh

positif dan signifikan terhadap OCB di lingkungan karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

H3 : Karakteristik kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasar hasil uji t pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja diperoleh nilai t hitung sebesar 1,114 dengan nilai signifikansi sebesar 0,268. Oleh karena tingkat signifikansi $0,268 > 0,05$, maka H_3 ditolak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas kehidupan kerja secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja di lingkungan karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

H4 : Karakteristik kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Berdasar hasil uji t pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja diperoleh nilai t hitung sebesar 2,257 dengan nilai signifikansi sebesar 0,026. Oleh karena tingkat signifikansi

$0,026 < 0,05$, maka H4 diterima . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja di lingkungan karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

H5 : Karakteristik OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

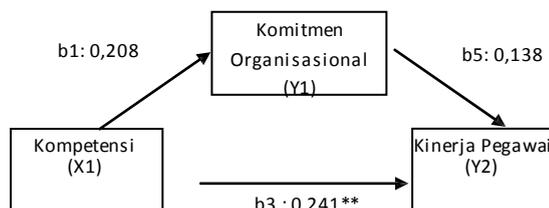
Berdasar hasil uji t pengaruh OCB terhadap kinerja diperoleh nilai t hitung sebesar 6,397 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka Ho ditolak dan H5 diterima . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa OCB secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja di lingkungan karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

Uji Efek Mediasi

Uji Mediasi OCB pada Pengaruh Kualitas kehidupan kerja terhadap Kinerja

Dari hasil uji Regresi Linear Berganda yang telah dilakukan dinyatakan bahwa Hipotesa H3 ditolak atau dapat dikatakan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja . Dalam uji efek mediasi melalui uji Sobel tes dinyatakan bahwa ini adalah Full Mediasi . Artinya hubungan antara variabel Kualitas kehidupan kerja terhadap Kinerja harus melalui OCB .

1. Hubungan variabel Kompetensi dan kinerja dengan melalui Komitmen organisasional



Uji Mediasi OCB pada Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja

Tabel 4.14

Tabel Hasil Uji Mediasi OCB pada X2 terhadap Y

Keterangan	Coeff	s.e	Signifikan
b(YX)	0,3408	0,0548	0,0000
b(MX)	0,1705	0,0245	0,0000
b(YM.X)	0,5112	0,2202	0,0223
b(YX.M)	0,2537	0,0655	0,0002

Sumber : Data primer yang diolah

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Kehidupan kerja terhadap OCB

Hasil uji hipotesa membuktikan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB , dengan didapat hasil uji – t sebesar 3,586 dan sig $0,000 < \alpha = 0,05$. semakin tinggi Kualitas kehidupan kerja karyawan akan semakin tinggi pula OCB , Dan semakin rendah kualitas kehidupan kerja maka semakin rendah pula peran OCB .

Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu tingkat dimana anggota dari suatu organisasi mampu memuaskan kebutuhan pribadi yang penting melalui pengalamannya dalam melakukan pekerjaan pada organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan mendorong timbulnya OCB , karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, kesediaan membantu orang lain dan melakukan kinerja yang melibihi pikiran normal.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Agung Nugroho (2013) yang menunjukkan hasil bahwa karakteristik Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB.

2. Pengaruh Kecerdasan emosi terhadap OCB

Hasil uji hipotesa membuktikan bahwa Kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB , dengan didapat hasil uji – t sebesar 5,135 dan sig $0,000 < \alpha = 0,05$. semakin tinggi Kualitas kehidupan kerja karyawan akan semakin tinggi pula OCB , Dan semakin rendah kualitas kehidupan kerja maka semakin rendah pula peran OCB .

Karyawan dengan OCB yang tinggi sangat di harapkan bagi perusahaan hal ini dikarenakan dengan OCB maka karyawan dapat bekerja dengan optimal dan efektif sesuai dengan tujuan perusahaan . OCB terbentuk karena adanya kecerdasan emosi . Kecerdasan emosi adalah kompetensi individu dalam memahami dan mengontrol emosi diri serta bagaimana menjalin dan menjaga

hubungan dengan orang lain. Jadi dengan karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang baik maka sangatlah bermanfaat bagi perusahaan dan karyawannya sehingga akan menimbulkan sinergi dalam bekerja.

Dari uraian diatas mengenai Kecerdasan emosi dan OCB, karyawan Bank Muamalat Cabang Semarang sangat memperjelas ke 2 peran tersebut. Hasil penelitian oleh Reksa Anindya (2011) menunjukkan hasil bahwa karakteristik kecerdasan emosi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB.

3. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja

Hasil uji hipotesa membuktikan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja, dengan didapat hasil uji - t sebesar 1,114 dan sig 0,268 > $\alpha = 0,05$. Menurut Malayu Hasibuan (2009:141) bahwa kualitas kehidupan kerja yang berasal dari kata *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Kualitas kehidupan kerja mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mereka mau bekerja sama secara produktif sehingga berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas kehidupan kerja karyawan Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang, menunjukkan hasil yang tidak signifikan terhadap kinerja.

Disini disampaikan pula hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Erick Robson Lumbantuaran (2015) yang menunjukkan hasil bahwa karakteristik kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

4. Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja

Hasil uji hipotesa membuktikan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan didapat hasil uji - t sebesar 2,257 dan sig 0,026 < $\alpha = 0,05$. Semakin tinggi kecerdasan emosi karyawan akan semakin tinggi pula kinerja, Dan semakin rendah kecerdasan emosi maka semakin rendah pula kinerjanya.

Dunia kerja dimanapun juga mempunyai masalah dan permasalahannya yang harus di hadapi oleh setiap karyawan. Jika seseorang menghadapi permasalahan dalam pekerjaannya namun dia dapat mengelola emosinya maka dia akan menghasilkan kinerja yang baik.

Hasil jawaban kuesioner yang di berikan kepada karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang sangat mendukung apa yang di sampaikan oleh Mediana Kumala (2015). Bahwa di dalam bekerja mereka mampu mengelola dan mengendalikan emosi serta mampu bekerja sama dengan baik antar rekan kerja agar tercapai kinerja yang tinggi. Dengan demikian hasil karakteristik kecerdasan emosi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

5. Pengaruh OCB terhadap Kinerja

Hasil uji hipotesa membuktikan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan didapat hasil uji - t sebesar 6,397 dan sig 0,000 < $\alpha = 0,05$. Semakin tinggi OCB karyawan akan semakin tinggi pula kinerja, Dan semakin rendah OCB maka semakin rendah pula kinerja.

Kinerja merupakan faktor penentu utama untuk menilai apakah sebuah organisasi telah berjalan dan berprestasi dengan baik. Secara kualitas maupun kuantitas. Secara kualitas bisa diukur dengan sikap atau perilaku pegawai, dan secara kuantitas atau materiil bisa diukur melalui produk yang dihasilkan.

Kinerja dari tiap-tiap individu maupun kelompok diperlukan oleh organisasi untuk mewujudkan visi dan misinya. Oleh karena itu, perusahaan sangat memerlukan individu individu yang mau bekerja melebihi tuntutan yang ada, serta individu-individu yang mau menolong orang lain atau rekan kerjanya, menjadi sukarelawan untuk tugas extra tanpa menerima imbalan yang telah mereka lakukan.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Triana Fitriastuti (2013) menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

6. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam memediasi pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil uji Regresi Linear Berganda yang dilakukan dan didapatkan kesimpulan bahwa kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja (H3 ditolak) . maka untuk pengujian selanjutnya dengan sobel tes tidak perlu dilakukan karena hasilnya adalah full mediasi.

7. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam memediasi pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja

Berdasarkan uji mediasi dengan sobel tes membuktikan bahwa OCB memediasi secara signifikan pengaruh hubungan Kecerdasan Emosi terhadap kinerja.

Pegawai yang memiliki Kecerdasan emosi yang tinggi secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja melalui perilaku OCB.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data , dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1 Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB ini berarti bahwa semakin baik kualitas kehidupan kerja karyawan maka akan semakin meningkatkan OCB di lingkungan kerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang .
- 2 Kecerdasan Emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB ini berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosi yang dimiliki oleh karyawan maka akan meningkatkan OCB di lingkungan kerja Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.
- 3 Pengaruh Kualitas kehidupan kerja tidak signifikan terhadap kinerja berarti bahwa kinerja di lingkungan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang tidak dipengaruhi oleh Kualitas kehidupan kerja yang ada , namun kinerja unggul ini dapat juga dipengaruhi oleh faktor penunjang yang lainnya yaitu OCB, Kecerdasan emosi maupun motivasi diri yang kuat

untuk terlibat langsung dalam mencapai tujuan perusahaan.

- 4 Kecerdasan Emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja berarti bahwa kecerdasan emosi yang tinggi dapat menggerakkan OCB yang lebih baik.
- 5 OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja berarti bahwa semakin tinggi OCB seseorang maka dapat mendorong terciptanya kinerja yang lebih baik.
- 6 Berdasar Uji Regresi Linear Berganda didapat kesimpulan bahwa Kualitas kehidupan kerjatidak signifikan terhadap kinerja , maka dapat dikatakan bahwa OCB full mediasi antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.
- 7 Berdasar hasil sobel tes yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa OCB memediasi pengaruh antara kecerdasan emosi dan kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang .

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan pada lokasi penelitian yaitu pada karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang saja. Sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi, karena belum tentu hasil penelitian sama jika dilakukan pada obyek penelitian yang berbeda.

Implikasi Manajerial

Implikasi yang dapat diambil dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

Implikasi Teoritis

- a. Hasil penelitian yang diperoleh dapat menambah teori mengenai pengaruh kualitas kehidupan kerja , kecerdasan emosi terhadap kinerjadenagn OCB sebagai mediasi.
- b. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Implikasi Organisasi

- a. Pada variabel kualitas kehidupan kerja lebih dapat ditingkatkan melalui partisipasi atau keterlibatan karyawan

dalam pengambilan keputusan. Hal ini akan memberikan iklim transparansi dalam menyusun target - target kerja agar dapat dilakukan dengan baik dan sungguh – sungguh serta meminimalkan rasa tertekan melalui strategi yang disiapkan agar kinerja meningkat.

- b. Kinerja dapat lebih ditingkatkan dengan cara membangun keterbukaan komunikasi dan coaching yang diberikan oleh supervisi kepada bawahannya agar mengetahui lebih dini semua permasalahan dan kendala yang timbul dalam bekerja sehingga kinerja dapat diperbaiki .

Saran

Saran dalam penelitian ini agar manajemen Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang agar lebih memperhatikan komponen variabel kualitas kehidupan kerja yang berpengaruh terhadap OCB dan kinerja. Dan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan variabel lainnya. Serta disarankan untuk meneliti pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan dengan OCB sebagai mediasi , baik itu perbankan (BUMN) maupun perbankan swasta lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Noor . 1999. *Aplikasi Quality of Work Life dalam upaya menumbuhkan motivasi karyawan Berkinerja Unggul Usahawan*. Jurnal Manajemen , No 10, Tahun XXVIII Oktober 1999
- Arifin ,Noor . 2012. *Analisa Kualitas Kehidupan Kerja , Kepuasan Kerja,Kinerja pada Perusahaan .CV Duta Senanam , Jepara .* Jurnal Economia Jepara Indonesia.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Bernadin,H.John dan Russel , J.E.A. , 1993, *Humans Resource Management* . By Mc Graw –Hill. Newyork, USA : an Experimental Approach.
- Erick Robson Lumbantoran . 2015. *Pengaruh QWL terhadap Komitmen Kerja terhadap Kinerja karyawan dan OCB sebagai Variabel Intervening. (Studi pada PT Perindustrian dan Perdagangan Crumb Rubber , Pekanbaru)*
- Filippo B, Edwin. 1983, *Personal Manajement*. Sixth Edition. Mc Graw – Hill. International Book Company, USA.
- Ghozali, Imam. 2016, *Aplikasi Multivariete dengan Program IBM SPSS 21* : Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Golleman, D. 2000. *Working With Emotional Intellegence*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia , Pengertian Dasar dan Masalah* .Jakarta : PT.Toko Gunung Agung .
- Krietner , R, dan Kinichi, R. 2004, *Organizational Citizhenship Behavior* . Edisi 6. Mc Graw-Hill Newyork, USA.
- Mangkunegara,. 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* ,Cetakan keenam, Bandung PT Remaja Rosdakarya.
- Mediana, Kumala. 2015. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Pada Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Gaya Manajemen Konfik Kolaborasi dan Kompromi (Studi Pada Kryawan Perusahaan Perhutani Div Regional Jawa Tengah* .
- Nugroho, A. 2013. *Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap OCB* . Jurnal Bisnis, Kiat Bisnis Vol. 5 . Universitas Widya Dharma Klaten . Klaten
- Organ , Dennis , W; et.al.1988 , *Organizational Citizhensip Behavior . It's Nature. Antecedents*
- Patron, Praticia, 2002 . *Kecerdasan Emosi di Tempat Kerja*, Pustaka Delapratasa, Jakarta.
- Reksa , Anindya.2011 . *Pengaruh Komitmen Keorganisasi dan Kecerdasan Emosional Karyawan terhadap OCB Karyawan Departemen Unit X* . Kompas Gramedia.
- Robbins, Stephen , Timothy A Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat

Sendarmayanti, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Triana, Fitriastuti. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan OCB terhadap Kinerja Karyawan*, .Jurnal Dinamika Volume 4, No. 2, 2013 .