

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan software SmartPLS 4.0 serta pembahasan mengenai Pengaruh *Quality of Work Life* dan *Organizational Commitment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan moderasi *Perceived Organizational Support*, dapat disimpulkan bahwa *Quality of Work Life* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas kehidupan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menampilkan perilaku ekstra peran yang mendukung efektivitas organisasi.

Selain itu, dapat disimpulkan bahwa *Organizational Commitment* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya, semakin kuat rasa keterikatan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi, maka semakin besar pula dorongan mereka untuk memberikan kontribusi sukarela di luar tugas formal yang menjadi tanggung jawabnya.

Pada penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* memoderasi pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara signifikan dan positif. Hal ini bermakna bahwa ketika karyawan merasakan dukungan organisasi yang tinggi, hubungan antara QWL dan OCB menjadi semakin kuat, sehingga perlakuan positif organisasi terhadap karyawan dibalas melalui peningkatan perilaku OCB. *Perceived Organizational Support* terbukti memoderasi pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara signifikan. Moderasi tersebut menunjukkan arah yang positif, yang berarti bahwa dukungan organisasi memperkuat pengaruh komitmen karyawan terhadap munculnya perilaku OCB. Ketika karyawan memiliki komitmen tinggi dan pada saat yang sama merasa didukung oleh organisasi, dorongan untuk menunjukkan perilaku sukarela akan semakin meningkat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa *Quality of Work Life*, *Organizational Commitment*, dan *Perceived Organizational Support* merupakan faktor penting yang berkontribusi pada peningkatan *Organizational*

*Citizenship Behavior.* Ketiga faktor tersebut saling melengkapi dan berperan dalam membentuk lingkungan kerja yang mendorong perilaku positif, kooperatif, dan proaktif dari karyawan terhadap organisasi.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini, terdapat sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk penelitian selanjutnya agar kualitas penelitian di bidang ini dapat terus ditingkatkan di masa mendatang. Beberapa keterbatasan yang muncul selama proses penelitian antara lain berkaitan dengan waktu pengumpulan data yang membutuhkan durasi lebih panjang dari perkiraan awal, khususnya pada tahap penyebaran dan pengembalian kuesioner. Selain itu, terdapat kendala mengenai akses terhadap beberapa data yang relevan dengan penelitian namun bersifat sensitif, sehingga tidak dapat diberikan oleh pihak organisasi untuk kepentingan akademis. Keterbatasan lain berkaitan dengan ruang lingkup penelitian yang hanya berfokus pada variabel tertentu, yaitu *Quality of Work Life*, *Organizational Commitment*, *Perceived Organizational Support*, dan *Organizational Citizenship Behavior*. Keterbatasan variabel ini menyebabkan hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara menyeluruh terhadap faktor-faktor lain yang mungkin turut memengaruhi OCB namun tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *Quality of Work Life* dan *Organizational Commitment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Perceived Organizational Support* sebagai variabel moderasi, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya maupun untuk pengembangan kebijakan organisasi ke depan.

### a) Aspek Teoritis

Peneliti menyarankan agar penelitian mendatang dapat mempertimbangkan penggunaan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, seperti *Job*

Ghefira Auliawati, 2025

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE DAN ORGANIZATIONAL COMMITMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT SEBAGAI VARIABEL MODERASI* (STUDI PADA KARYAWAN BANK SYARIAH INDONESIA AREA JAKARTA SAHARJO)

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen  
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

*Satisfaction, Work Engagement, Transformational Leadership, atau Psychological Safety.* Penambahan variabel tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya OCB. Selain itu, penelitian mendatang dapat menggunakan pendekatan *mixed methods* atau pendekatan longitudinal untuk melihat dinamika perubahan persepsi karyawan terhadap QWL, komitmen, dan dukungan organisasi dalam kurun waktu tertentu. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam serta menguatkan validitas hubungan antarvariabel penelitian.

### b) Aspek Praktis

Saran berikut ditujukan kepada organisasi dan pegawai agar dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi, serta perilaku OCB berdasarkan temuan IPA dalam penelitian ini:

1. Organisasi perlu mempertahankan indikator-indikator yang masuk dalam Kuadran 1, seperti kesempatan pelatihan, peluang pengembangan karier, dan kedisiplinan kerja, karena indikator ini telah bekerja dengan baik serta dinilai penting oleh karyawan. Konsistensi dalam menyelenggarakan pelatihan, transparansi promosi, dan penegakan aturan yang adil akan membantu menjaga tingkat OCB yang sudah terbentuk.
2. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), ditemukan bahwa beberapa indikator berada pada Kuadran 4 (*Concentrate Here*), yang berarti aspek-aspek tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan. Perusahaan disarankan untuk memprioritaskan peningkatan aspek-aspek kerja yang dianggap sangat penting oleh karyawan namun masih memiliki kinerja rendah, khususnya terkait pengembangan kompetensi, perhatian terhadap kesehatan, fleksibilitas kerja, dukungan atasan, serta keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan.

Peningkatan pada area-area tersebut diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif, komunikatif, dan responsif sehingga mampu meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan kinerja karyawan secara keseluruhan. Organisasi perlu meningkatkan dukungan yang dirasakan oleh karyawan, terutama dari atasan langsung, melalui pemberian umpan balik yang konstruktif, komunikasi yang terbuka, serta penyediaan bantuan ketika karyawan menghadapi kendala pekerjaan. Dukungan yang kuat terbukti memperkuat hubungan QWL dan komitmen terhadap OCB.

3. Pegawai diharapkan dapat terus menjaga sikap positif di lingkungan kerja, meningkatkan inisiatif dalam membantu rekan kerja, serta menjaga keharmonisan hubungan interpersonal sebagai bagian dari kontribusi sukarela yang mendukung efektivitas kerja tim. Upaya ini sejalan dengan OCB yang menjadi inti dari peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.