

HUBUNGAN ANTARA *QUALITY OF WORK LIFE* DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA POLISI SATBRIMOB POLDA X

Amalia Putri Widiyanti¹, Unika Prihatsanti¹

¹Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jl. Prof Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah, 50275

amalysian35@gmail.com

ABSTRAK

Kepolisian sebagai organisasi atau institusi akan berfungsi secara efektif apabila individu tidak hanya memiliki pemahaman tentang tugas dan kewajiban mereka saja, tetapi juga pada kemauan dan kapasitas mereka untuk menunjukkan perilaku kerja sukarela yang bermanfaat bagi organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* pada Polisi Satbrimob Polda X. Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah kuantitatif dan menggunakan *simple random sampling* untuk pengambilan data. Karakteristik penelitian ini yaitu anggota polisi Satbrimob Polda X yang berdomisili di Semarang, minimal bekerja selama 1 tahun. Pengumpulan data menggunakan dua skala yaitu skala *quality of work life* (35 item, $\alpha = 0,951$) dan skala *organizational citizenship behavior* (21 item, $\alpha = 0,895$). Subjek penelitian ini berjumlah 119 responden. Teknik analisis data adalah korelasi *spearman's rho* dengan hasil analisis data diperoleh (r_{xy}) sebesar 0,786 ($p < 0,001$). Hasil tersebut dapat disimpulkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi *quality of work life* yang dimiliki oleh anggota polisi, maka makin tinggi pula *organizational citizenship behavior* yang dilakukan.

Kata kunci: *quality of work life*; *organizational citizenship behavior*; anggota polisi

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN THE SATBRIMOB POLICE OF POLDA X

Amalia Putri Widiyanti¹, Unika Prihatsanti¹

¹The Faculty of Psychology Diponegoro University

Jl. Prof Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, Central Java, 50275

amalsian35@gmail.com

ABSTRACT

The police as an organization or institution will function effectively if individuals not only have an understanding of their duties and obligations, but also their willingness and capacity to demonstrate voluntary work behavior that benefits the organization. This study aims to determine the relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior in the Police of the Mobile Brigade Corps of the Regional Police X. The research method used in this research is quantitative and uses simple random sampling for data collection. The characteristics of this study are members of the Mobile Brigade Corps of the Regional Police X who serve in Semarang, working for at least 1 year. Data collection uses two scales, namely the quality of work life scale (35 items, $\alpha = 0.951$) and the organizational citizenship behavior scale (21 items, $\alpha = 0.895$). The subjects of this study amounted to 119 respondents. The data analysis technique is the Spearman's rho correlation with the results of data analysis obtained (r_{xy}) of 0.786 ($p < 0.001$). These results can be concluded that there is a significant positive relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior. The higher the quality of work life of police officers, the higher the organizational citizenship behavior they carry out.

Keywords : quality of work life; organizational citizenship behavior; police officers

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepolisian sebagai bagian dari pemerintahan mempunyai peran dalam menjaga keselamatan dan keamanan, menegakkan hukum, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat, perlindungan, dan pengayoman sesuai dengan Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Untuk memajukan organisasi, anggota polisi diharapkan menunjukkan kinerja dan perilaku yang baik dalam kerjasama dan interaksi sosial di tempat kerja. Namun, karena semakin meningkatnya harapan dan tuntutan dari masyarakat, anggota polisi secara sukarela menjalankan tugas tambahan (*extra role*) selain tugas pokoknya (Alamsyah, 2023; Mabes Polri, 2023). Organisasi atau institusi akan berfungsi secara efektif apabila individu tidak hanya memiliki pemahaman tentang tugas dan kewajiban mereka saja, tetapi juga pada kemauan dan kapasitas mereka untuk memberikan tindakan spontan dan inovatif untuk memberikan manfaat bagi organisasi secara sukarela. Robbins dan Judge (2015), menjelaskan bahwa mencapai kemajuan organisasi memerlukan karyawan yang mampu melakukan lebih dari pekerjaan biasanya di tempat kerja.

Selain itu, dalam Peraturan Kapolri No.1 Tahun 2019 menetapkan bahwa kepolisian merupakan lembaga negara yang bertugas menjaga keamanan dan ketahanan negara, penegakkan hukum, melindungi masyarakat, dan memelihara ketertiban dalam negeri. Berdasarkan Peraturan Kapolri tersebut, secara instansi

berusaha untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas personel secara individual dan fungsional dengan membangun hubungan sosial dan sinergitas personel dalam melaksanakan kegiatan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat. Anggota polisi dapat terlibat dalam berbagai kegiatan masyarakat di luar tugas pokok atau misi kepolisian mereka. Ini termasuk tindakan altruistik (Balipost, 2018; Febrianto, 2020), peningkatan fasilitas sosial (Sutikno, 2019; Sulbar Express, 2023), dan upaya untuk menjaga lingkungan (Tribatanews, 2023). Aktivitas tersebut dapat disebut *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB merupakan perilaku sukarela individu yang tidak berhubungan secara langsung dengan sistem penghargaan dan memberikan kontribusi secara efektif dan efisien kepada organisasi (Organ dkk., 2006). *Organizational citizenship behavior* (OCB) dapat muncul dari bermacam keadaan dalam suatu instansi, seperti tingkat kepuasan anggota polisi dengan pekerjaan mereka dan tingkat komitmen mereka terhadap organisasi (Iswiarto & Soliha, 2019).

Anggota polisi yang puas dengan pekerjaannya ditandai dengan tingginya komitmen terhadap organisasi, yang memungkinkan mereka melaksanakan tugasnya secara optimal. Mereka bahkan akan secara sukarela melakukan hal-hal yang mungkin diluar tanggung jawab mereka di tempat kerja dan melakukan apapun yang mereka bisa untuk memajukan institusinya (Iswiarto & Soliha, 2019). Selain itu, dengan terciptanya sinergitas antar anggota polisi dalam pemberian pelayanan dan pengabdian masyarakat, hubungan sosial antar anggota polisi dapat terbangun dan meningkat terlepas dari tugas dan perintah yang dihadapi serta jabatan mereka. Maka dari itu, untuk mencapai tujuan organisasi, OCB dibutuhkan oleh seluruh sumber

daya manusia (polisi) untuk menjalankan tanggung jawab dan tugas, harus saling membantu antara personel, proaktif dan jujur dalam melaksanakan tugas tambahan, dan menghindari konflik antar personel (Atlantika dkk., 2022).

Secara keseluruhan, para personel kepolisian sebagai pengayom dan penegak hukum masyarakat, anggota polisi memiliki tugas khusus untuk menjaga ketertiban dan memberantas kejahatan. Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Polda Jawa Tengah) merupakan lembaga pelaksana kewilayahan di Jawa Tengah. Kapolda memiliki tanggung jawab langsung kepada Kapolri dan dibantu oleh Wakil Kapolda dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Polda Jawa Tengah memiliki beberapa satuan kerja, salah satunya Bagian Satuan Brimob (Brigade Mobil). Brimob merupakan unit operasi khusus yang ditugaskan untuk menangani kejahatan berintensitas tinggi. Tugas Satbrimob meliputi penanganan terorisme, pengendalian massa dan kerusuhan, penyelamatan sandera, serta operasi pencarian dan pertolongan (SAR). Satbrimob terbagi ke dalam beberapa bagian, masing-masing dengan peran dan fungsinya. Bagian Perencanaan dan Administrasi (Bagrenmin) bertanggung jawab dalam penyusunan program kerja dan pengelolaan administrasi satuan. Bagian operasi (Bagops) merancang dan mengatur pelaksanaan kegiatan taktis di lapangan. Seksi Logistik (Silog) mengelola sarana prasarana dan kelengkapan operasional. Selain itu, ada pula Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi (SiTIK) yang menangani sistem komunikasi satuan, Seksi Provos (Siprovos) yang menjaga kedisiplinan dan ketertiban internal, serta Seksi Kesehatan dan Jasmani (Sikesjas) yang mengelola pelayanan medis dan kebugaran fisik personel. Unit Detasemen Gegana memiliki spesialisasi dalam penjinakan bahan

peledak, penanganan ancaman kimia dan biologi, serta tindakan anti-teror. Sementara itu, Batalyon A, B, C sebagai pasukan pelopor yang bertugas melaksanakan operasi lapangan seperti pengendalian massa dan bantuan keamanan di daerah rawan di Papua.

Peneliti tertarik untuk mengkaji fenomena ini karena Satbrimob sebagai satuan pamungkas Polri memiliki dinamika kerja yang unik dan berbeda dibanding satuan lain. Tingginya risiko tugas dan pentingnya solidaritas tim membuat keberhasilan kerja sangat bergantung pada perilaku-perilaku di luar tugas pokok yang dilakukan secara sukarela atau dikenal dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Fenomena menarik yang peneliti amati di lapangan dan juga berdasarkan hasil diskusi dengan beberapa anggota polisi Satbrimob, OCB tercermin dalam berbagai bentuk, seperti anggota yang dengan sukarela menggantikan rekan kerja yang berhalangan hadir, membantu personel baru yang masih menyesuaikan diri, serta menjalin hubungan kerja yang baik tanpa mengandalkan perintah atasan. Tidak jarang pula anggota menunjukkan inisiatif dalam menjaga kebersihan markas, ikut serta dalam kegiatan sosial satuan, dan tetap menjalankan tugas dengan semangat. Bentuk-bentuk OCB ini mencerminkan aspek *altruism* (membantu secara sukarela), *conscientiousness* (bekerja lebih dari yang diminta), *courtesy* (menjaga hubungan baik), *civic virtue* (partisipasi aktif), dan *sportmanship* (sikap toleran dan tidak mudah mengeluh). Selain itu, sebagai satuan pamungkas Polri (*striking force*) dengan personel yang terampil dan terlatih khusus untuk menangani keamanan internal tingkat tinggi dan penyelamatan masyarakat, peran brimob dalam organisasi

akan terlaksana dengan baik apabila anggota polri saling membantu, melengkapi, melindungi, serta saling menguatkan satu sama lain (Manurung dkk., 2021).

Beberapa penelitian tentang OCB di kepolisian yang menunjukkan bahwa tingkat OCB kepolisian di Indonesia ini berada tingkat yang baik (Batilmurik, 2021; Dotulong & Andriany, 2021) dan berdampak positif terhadap organisasi, terutama dalam hal kinerja (Batilmurik dkk., 2020; Earlyanti & Hamid, 2023). Dari perspektif evaluasi kinerja organisasi dan manajemen, perilaku OCB sangat menarik untuk dikembangkan (Marcos dkk., 2020), sehingga anggota polri akan lebih mampu meningkatkan kinerjanya. Namun, kepuasan publik juga akan sulit dipertahankan apabila tidak didukung oleh perilaku OCB dari anggotanya (Bez, 2010). Selain itu, anggota Polri yang menunjukkan perilaku OCB dan mempunyai komitmen yang kuat pada organisasi juga akan melakukan kinerja yang lebih baik. Sebaliknya, apabila anggota Polri tidak puas, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga tidak akan maksimal (Iswiarto & Soliha, 2019). Hal ini dikarenakan kinerja dan profesionalisme anggota polri dapat mempengaruhi kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan juga dapat meningkatkan hubungan sosial antar personel (Virgawenda dkk., 2020). Menurut Luo & Ruiz (2012) penelitiannya yang dilakukan di Cina dan AS menunjukkan bahwa petugas kepolisian memiliki jam kerja cukup panjang dan tidak mengenal waktu, yang dapat berpengaruh pada kesehatan jasmani serta mental.

Organizational citizenship behavior (OCB) dianggap penting untuk diteliti karena pada kenyataannya beban kerja anggota polri secara umum tinggi dan terdapat pelanggaran disiplin yang masih terjadi. Didukung oleh Chen & Kao (2011),

dalam penelitiannya yang meneliti kepolisian di Taiwan menjelaskan bahwa petugas polisi harus bekerja melebihi beban kerja normalnya karena tingginya beban tugas di kepolisian. Sama halnya dengan kepolisian di Indonesia seperti Satbrimob yang memiliki intensitas tugas yang tinggi, beban kerja yang tak menentu, serta risiko tinggi dalam operasi menuntut personel untuk tetap siap siaga dan bekerja sama secara solid. Dalam kondisi seperti itu, tidak cukup jika hanya mengandalkan peran formal yang diatur dalam struktur organisasi, tetapi juga memerlukan adanya perilaku kerja sukarela seperti perilaku OCB yang mendukung efektivitas tim secara keseluruhan. Robbins dan Judge (2013), mengatakan bahwa individu dengan OCB yang tinggi akan mempunyai hubungan interpersonal yang baik, menghindari konflik dengan rekan kerja, membantu satu sama lain, bekerja secara sukarela di atas tanggung jawabnya, toleran, dan tidak mengeluh. Sebaliknya, individu dengan tingkat OCB yang rendah tidak berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, malas bekerja, dan kurang terlibat dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi (Kusumajati, 2014). Oleh karena itu, perilaku OCB sangat penting bagi seorang anggota Polri untuk menghasilkan lingkungan kerja yang damai dan kondusif, membangun relasi kerja yang harmonis dan baik, serta meningkatkan kinerja anggota. Hal ini sejalan dengan penelitian Puspatriani (2023), menjelaskan bahwa OCB pada karyawan dapat berpengaruh pada pekerjaan karyawan, karena penerapan OCB pada karyawan di organisasi dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas karyawan secara menyeluruh. Selain itu, OCB juga terbukti meningkatkan keefektifan organisasi dan performa kerja karyawan (Handayani, 2024).

Berdasarkan temuan literatur tujuh tahun terakhir, terdapat faktor yang dapat memengaruhi munculnya perilaku OCB, yaitu kepribadian (Tasriastuti, 2022; Tursanurohmad, 2019), kepuasan kerja (Kumalasari, 2020; Robbins & Judge, 2017), iklim organisasi (Irdiana & Darmawan, 2018; Lestari & Sujono, 2021), budaya organisasi (Ursila, 2019), kepemimpinan (Saputro, 2021), *task characteristic* (Alwi, 2019; Titin dkk., 2021), komitmen organisasi (Wicaksono & Masykur, 2020), *quality of work life* (Rivera dkk., 2019; Yadav dkk., 2019). Iklim organisasi, kepemimpinan, kepribadian, budaya organisasi, kepuasan kerja, karakteristik tugas (*task characteristic*), dan karakter organisasi adalah beberapa faktor yang memengaruhi OCB (Organ dkk., 2006). Salah satu faktor yang menarik untuk diteliti lebih dalam adalah *quality of work life*, karena mencakup kondisi dan penilaian individu terhadap kenyamanan, keamanan, serta keseimbangan dalam bekerja, yang secara logis sangat relevan dengan kecenderungan individu untuk bertindak melampaui peran formalnya dalam organisasi.

Quality of work life dipilih dalam penelitian ini karena merupakan salah satu faktor penting yang secara konsisten terbukti berkaitan dengan munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). *Quality of work life* mencerminkan bagaimana seseorang menilai kenyamanan, keamanan, keseimbangan hidup, serta peluang untuk berkembang di tempat kerja. Sebuah penelitian oleh Marlinda dan Turnip (2012) menyatakan bahwa individu yang merasa organisasinya dapat memberikan *quality of work life* yang baik pada karyawannya hendak melakukan pekerjaan dengan lebih baik, baik sesuai dengan deskripsi maupun secara sukarela melebihi tanggung jawab mereka. Dalam konteks Satbrimob, anggota dituntut untuk

selalu siap menghadapi situasi darurat, tekanan mental, dan kondisi kerja yang tidak menentu. Jika mereka merasa didukung secara emosional dan struktural oleh organisasi, maka mereka akan lebih mudah menunjukkan perilaku positif seperti membantu rekan kerja, berinisiatif tanpa disuruh, dan tetap menjaga sikap profesional yang merupakan bentuk dari *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini didukung dalam penelitian Hasmalawati (2018) yang berpendapat bahwa *quality of work life* (QWL) melibatkan perasaan positif terhadap pekerjaan karena menyeimbangkan kehidupan dan memenuhi kebutuhan pribadi, yang pada gilirannya menyebabkan individu memiliki OCB yang lebih tinggi, sehingga membuat mereka mungkin terinspirasi untuk mengambil tindakan (Handayani, 2024).

Quality of work life (QWL) adalah persepsi individu tentang rasa aman, nyaman, memiliki keseimbangan yang baik dalam kehidupan kerja, serta memiliki peluang untuk berkembang dan tumbuh (Cascio, 2008). Individu yang mempunyai *quality of work life* (QWL) yang baik akan menunjukkan keterampilan dan kinerja lebih baik, dan mereka juga lebih mampu mencapai hasil kerja yang optimal. Beberapa aspek *quality of work life* (QWL), yaitu partisipasi karyawan, pengembangan karir, komunikasi, keselamatan lingkungan kerja, kebanggaan, kesehatan kerja, keamanan kerja, kompensasi, dan penyelesaian konflik (Cascio, 2008). Budaya tempat kerja yang baik diperlukan agar karyawan merasa nyaman di tempat kerja dan melakukan pekerjaan yang baik. Budaya kerja juga diperlukan agar karyawan dapat melakukan pekerjaannya secara profesional dan sesuai dengan tujuan organisasi. Selain itu, individu yang mempunyai *quality of work life* (QWL) yang tinggi cenderung merasakan peningkatan pekerjaan, kinerja yang lebih baik,

motivasi yang lebih besar, lebih sedikit waktu bermalas-malasan, lebih sedikit absen, lebih sedikit keluar masuk kerja, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka (Hermawati & Mas, 2016).

Berdasarkan hasil diskusi kepada beberapa anggota polisi, menjelaskan bahwa semua anggota memiliki kesempatan yang sama dalam berpartisipasi dan terlibat aktif di berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi, seperti keterlibatan dalam kegiatan sosial kemasyarakatan. Selain itu, anggota juga menyatakan bahwa komunikasi antarpersonel dan dengan atasan berjalan dengan baik, terbuka, serta sering melakukan koordinasi yang insentif sebelum pelaksanaan operasi atau kegiatan rutin. Para anggota juga merasa lingkungan kerja yang dijalani relatif aman, tertib, dan didukung oleh fasilitas yang memadai untuk pelaksanaan tugas. Hal ini menunjukkan adanya bentuk nyata dari *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja) di satuan tersebut, yang ditandai hubungan kerja yang sehat, adanya rasa keadilan dalam kesempatan berkembang, serta dukungan organisasi terhadap keseimbangan dan kesiapan kerja anggota.

Berdasarkan temuan literatur, *quality of work life* dapat mempengaruhi OCB secara signifikan dan positif terhadap OCB pada guru (Lie dkk., 2022). Widiyanti & Rizal (2022), juga menjelaskan bahwa *quality of work life* berhubungan positif dan signifikan dengan *organizational citizenship behavior*. Artinya, makin tinggi *quality of work life* pada karyawan semakin tinggi juga perilaku OCB. Seseorang yang mempunyai *quality of work life* tinggi di tempat kerja, mereka akan lebih produktif melakukan pekerjaan dengan serius, dan mempertahankan relasi yang baik dengan rekan kerja mereka. Demikian juga, penelitian oleh Iswiarto & Soliha (2019), yang

mengungkap bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Perilaku OCB akan berkembang dan meningkatkan kinerja untuk mencapai target organisasi apabila *quality of work life* terjamin dengan baik (Hastuti & Wibowo, 2020). *Quality of work life* dapat bermanfaat secara positif terhadap OCB, yakni dalam hal terbentuknya perilaku ideal dalam berorganisasi, memberikan efektivitas kepada organisasi atau instansi, dan dapat meningkatkan prestasi anggotanya.

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan dan positif antara *quality of work life* (QWL) dan *organizational citizenship behavior* (OCB), dimana *quality of work life* secara langsung dapat meningkatkan perilaku OCB karyawan. Namun, masih terdapat perbedaan pendapat menyangkut *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior*. Riset yang dilakukan oleh Libertya (2016), mengungkapkan bahwa *quality of work life* (QWL) tidak secara langsung memengaruhi OCB, melainkan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Artinya, *quality of work life* (QWL) yang tinggi akan menciptakan kepuasan kerja terlebih dahulu, kemudian mendorong munculnya perilaku OCB. Perbedaan temuan ini, menunjukkan adanya inkonsistensi dalam literatur terkait mekanisme hubungan antara *quality of work life* (QWL) dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Selain itu, terdapat perbedaan antara sasaran penelitian yang akan dilakukan dan penelitian sebelumnya, dimana perbedaannya terletak pada subjek penelitiannya. Subjek penelitian yang digunakan pada penelitian terdahulu, yaitu karyawan (Dewi & Indrawati, 2019) dan guru (Liedkk., 2022; Walidya & Izzati, 2023). Pada penelitian ini akan menggunakan anggota

polri Satbrimob Polda X sebagai subjek penelitian, karena belum ada penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan topik dan variabel yang serupa. Selain itu, hal yang menarik bagi peneliti adalah minimnya penelitian terhadap fenomena yang disebutkan di atas.

Berdasarkan paparan uraian diatas, peneliti ingin mengkaji lebih jauh hubungan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* pada polisi di Satbrimob Polda X.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* pada polisi Satbrimob Polda X?

C. Tujuan Penelitian

Dilakukannya studi ini, untuk mengetahui hubungan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* pada polisi Satbrimob Polda X.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil riset ini akan meningkatkan pengetahuan tentang ilmu psikologi, utamanya bidang industri dan organisasi. Selain itu, hasilnya bisa digunakan sebagai literatur ilmiah tentang *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* pada polisi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Kepolisian

Studi ini dapat memberikan masukan dan informasi tentang pentingnya keterkaitan anggota dengan pekerjaannya dan manfaat perilaku *organizational citizenship behavior*, sehingga dapat mengelola tatanan kerja yang baik dan dapat meningkatkan *quality of work life* pada anggota polisi Satbrimob Polda X.

b. Bagi Anggota Kepolisian

Studi ini dapat memberi informasi mengenai hubungan antara *quality of work life* dengan OCB pada polisi.

c. Bagi Akademisi dan Penelitian Selanjutnya

Studi ini dapat dipakai sebagai bahan kepustakaan atau bahan rujukan untuk akademisi dan penelitian selanjutnya tentang *quality of work life* (QWL) dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).