

ANALISIS ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB), KOMPETENSI, DAN LINGKUNGAN KERJA DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT OLEH-OLEH MAK PLENGEH KEDIRI

Yeni Putri Susilowati¹, Basthomi Muslih², Dodi Kusuma Hadi Soedjoko³

^{1),2),3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
putri.yeni060599@gmail.com

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 11/06/2022

Tanggal Revisi : 10/07/2022

Tanggal Diterima : 14/07/2022

Abstract

Consumers must be able to feel the service in accordance with their wishes, to show that their expectations have been fulfilled. So that a good service will produce a good level of customer satisfaction as well. The aim of this research is to determine corelatiob of any variable to service quality in a well-developed souvenir center shop in Kediri, namely Mak Plengeh Store. The variables used to determine the service quality of the store include Organizational Citizenship Behavior (OCB), work competence, and work environment. Some of these variables will be tested through SPSS Version 23, which consists of normality test, multiple linear regression test, determination test, and hypothesis testing to determine its effect on service quality. The results of this study indicate that OCB and work competence have a significant effect on service quality. While the work environment variable has the opposite result, which has a weak effect on service quality.

Keywords: Service Quality, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Work Competence, Work Environment

Abstrak

Konsumen harus dapat merasakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka, untuk menunjukkan harapannya yang telah terpenuhi. Sehingga suatu pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang baik pula. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan beberapa variabel yang digunakan terhadap kualitas pelayanan Toko Pusat Oleh-Oleh yang sedang berkembang baik di Kediri, yaitu Toko Mak Plengeh. Adapun variabel yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan toko tersebut antara lain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kompetensi kerja, dan lingkungan kerjanya. Beberapa variabel tersebut akan diuji melalui SPSS Versi 23, melalui uji normalitas, uji regresi linear berganda, uji determinasi, dan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh nya terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel OCB dan kompetensi kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan variabel lingkungan kerja memiliki hasil yang berkebalikan, yaitu berpengaruh lemah terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kompetensi Kerja, Lingkungan Kerja

PENDAHULUAN

UMKM harus terus dikembangkan untuk memperkuat usaha kecil besar agar terciptanya kemakmuran dan pemerataan bagi seluruh rakyat Indonesia. Namun, UMKM di Indonesia masih memiliki banyak permasalahan yang menghambat kemajuan UMKM itu sendiri. Perlu diketahui juga bahwa keberadaan UMKM sangat penting bagi pengembangan masyarakat Indonesia, salah satunya karena dapat menciptakan lapangan kerja., hal tersebut menjadi nilai jual produk UMKM dan bisa dijadikan alat bersaing dengan produk impor.

Ada berbagai tantangan yang harus dihadapi oleh organisasi, perubahan eksternal harus disesuaikan dengan lingkungan internal, karena SDM adalah hal terpenting untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Pelayanan yang diberikan sebuah usaha harus mampu menunjukkan kualitas yang baik, karena akan mempengaruhi hasil pencapaian usaha tersebut. Menurut Hamdani, kualitas pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan atau industri harus mampu memenuhi kebutuhan konsumen, selain itu kesesuaian dengan persepsi konsumen tersebut juga harus diperhatikan. Sehingga pelayanan dapat dikatakan berkualitas bila konsumen telah merasakan harapan atas pemenuhan kebutuhannya [1].

Sebuah perusahaan perwujudan kualitas pelayanan tentu berkaitan dengan kinerja karyawan dalam usaha mewujudkan tujuan perusahaan. Salah satu bentuk peran karyawan dalam mewujudkan kualitas

pelayanan ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yang secara umum dapat dimaknai sebagai tindakan partisipatif karyawan dalam membantu pencapaian tujuan perusahaan melalui penyelesaian tugas di luar standar. OCB ini sebagai bentuk tindakan ekstra dari karyawan untuk meningkatkan fungsional perusahaan dalam sistem kerja yang ditaati [2]. Sedangkan dalam sebuah penelitian yang dilakukan Fadli disebutkan bahwa faktor penentu OCB ini sangat beragam antara lain budaya organisasi, persepsi terhadap komunikasi/interaksi antar pekerja, masa kerja, dan lain sebagainya [3].

Sebagai bagian dari seorang pekerja untuk mencapai keberhasilan mereka memenuhi harapan perusahaan. Menurut Indrawan, kompetensi dapat disebut sebagai kemampuan seseorang yang menggambarkan keterampilan yang dimiliki dalam menjalani sebuah tanggung jawab. Sehingga seorang pekerja tidak dapat memberikan pelayanan yang baik bila tidak diiringi kompetensi yang memadai [4]. Selain itu perusahaan juga bertanggung jawab dalam meningkatkan kompetensi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam sebuah penelitian, dijelaskan bahwa kompetensi yang dimiliki karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada kehidupan karyawan sehari-hari akan terdapat serangkaian peristiwa yang terjadi, dan biasa tertuang dalam wadah yang disebut lingkungan kerja. Sehingga karyawan dan lingkungan kerja ini akan terus beriringan, pelaksanaan kewajiban akan terjadi dalam sebuah lingkungan dalam pekerjaan. Makna lingkungan kerja sebagai bentuk fasilitas atau sarana disebuah tempat pekerjamelaksanakan pekerjaan tersebut. Pada sebuah penelitian yang dilakukan oleh Faridah menyebutkan adanya hubungan positif dari lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan [5]. Peneliti telah melakukan observasi awal pada objek yakni toko pusat oleh-oleh "Mak Plengeh", terdapat suatu permasalahan pada kinerja para karyawan. Pernyataan dari para konsumen toko pusat oleh-oleh "Mak Plengeh" tersebut menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu tidak adanya rasa sukarela membantu para konsumen yang merupakan salah satu faktor penting. Dimana cara pelayanan yang kurang baik dilakukan karyawan, utamanya pada komunikasi. Dampaknya, terdapat kesenjangan antara karyawan dan konsumen sehingga kualitas pelayanan menurun. Kemudian apabila melihat kompetensi kerja karyawan toko pusat oleh-oleh "Mak Plengeh" sedikit rendah, hal ini terjadi karena karyawan kurang teliti, sehingga membuat konsumen kurang nyaman dengan hasil kerja para karyawannya.

Maka dari itu, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kompetensi kerja merupakan faktor penting organisasi di era modern. Akibat kompetensi kerja yang buruk, menyebabkan kualitas pelayanan menurun sehingga kualitas kinerja total perusahaan juga menurun.

METODE

Peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan jenis penelitian kausalitas. Tujuannya untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara OCB, kompetensi, dan lingkungan terhadap kualitas pelayanan pada pusat oleh-oleh Mak Plengeh Kediri. Sesuai dengan judulnya penelitian dilakukan di Mak Plengeh Kediri pada bulan April-Juni 2022 dengan sampel sebanyak 50 responden.

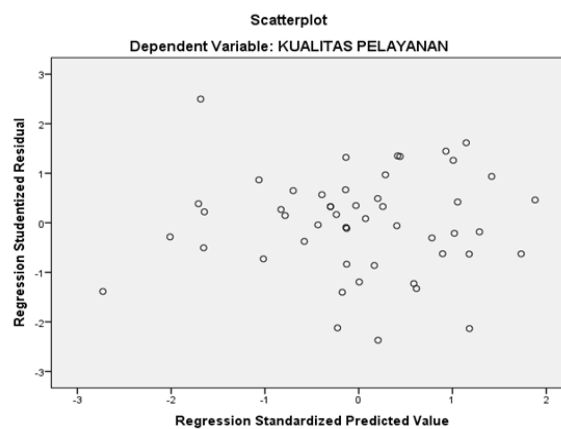
Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan (Y)	Sebagai pemenuhan kebutuhan dan tercapainya keinginan konsumen terhadap layanan yang diberikan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Berwujud (tangible) b. Keandalan (reliability) c. Ketanggapan (responsiveness) d. Jaminan dan Kepastian (assurance) e. Empati (Empathy)
Organizational Citizenship Behavior (X1)	OCB merupakan perilaku seseorang secara sukarela dengan tanpa sadar mendapat penghargaan formal.	<ul style="list-style-type: none"> a. Altruism b. Conscientiousness c. Civic virtue d. Sportsmanship e. Courtesy
Kompetensi (X2)	Kompetensi adalah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan terampil, tepat dan akurat sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki.	<ul style="list-style-type: none"> a. Keterampilan (Skill) b. Pengetahuan c. Konsep diri (Sikap)
Lingkungan Kerja (X3)	Merupakan wadah bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, yang berwujud segala hal yang terdapat disekitar tempat nya bekerja.	<p>Lingkungan kerja memiliki banyak indikator, namun peneliti hanya mengambil empat indikator yang cocok dengan situasi dan kondisi di pusat oleh-oleh Mak. Plengeh Kediri, indikator tersebut yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penerangan/cahaya di tempat kerja b. Suhu udara di tempat kerja c. Hubungan karyawan d. Keamanan di tempat kerja

Sumber: Data diolah penulis, 2022

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

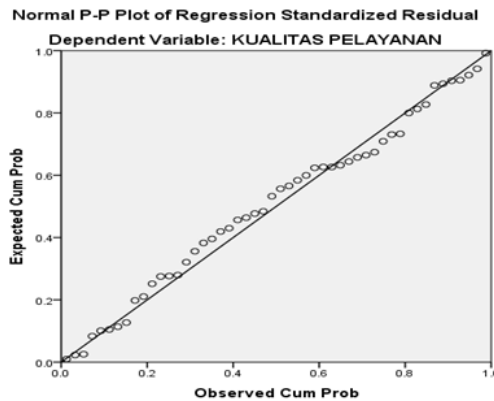
Melalui gambar di bawah ini dapat diketahui adanya pola titik-titik yang menyebar pada arah diagonal yang dapat diasumsikan dapat terdistribusi normal.



Gambar 1
Sumber : Data Output SPSS diolah (2022)

A

Pada gambar di bawah ini adanya pola acak dalam model distribusinya dapat diasumsikan tidak ada pengaruh tertentu, sehingga berdasarkan analisis di bawah tidak mengalami heteroskedastisitas.



Gambar 2

Sumber : Data Output SPSS diolah (2022)

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.485	2.062
.203	4.923
.180	5.552

Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diatas diketahui bahwa nilai VIF dari OCB, kompetensi, dan lingkungan kerja menunjukkan angka kurang dari 10 yang dapat diasumsikan tidak terdapat multikolinieritas antar variabel tersebut.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	5.099	2.450		2.081	.043			
OCB	.226	.079	.219	2.861	.006	.485	2.062	
KOMPETENSI KERJA	1.289	.166	.917	7.763	.000	.203	4.923	
LINGKUNGAN KERJA	-.142	.111	-.160	-1.277	.208	.180	5.552	

Sumber: Output SPSS, 2022

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,099 + 0,226 X_1 + 1289 X_2 + -142 X_3 + e$$

Maknanya antara lain:

1. Konstanta = 5,099

Nilai konstanta tersebut menunjukkan nilai kualitas pelayanan, yang dipengaruhi variabel OCB, kompetensi, dan lingkungan kerja.

2. Koefisien X1 = 0,226

Nilai koefisien tersebut menunjukkan adanya hubungan kuat antara OCB terhadap kualitas pelayanan

3. Koefisien X2 = 1,289

Nilai koefisien tersebut menunjukkan adanya hubungan kuat antara kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan

4. Koefisien X3 = -142

Nilai koefisien tersebut menunjukkan tidak adanya hubungan kuat antara lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan

5. Variabel yang pengaruhnya paling dominan

Berdasarkan nilai koefisien semua variabel, diketahui bahwa kompetensi kerja memiliki nilai paling besar.

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.933 ^a	.870	.861	1.437	1.865

Sumber: *Output SPSS, 2022*

Berdasarkan hasil di atas, bahwa variabel OCB, kompetensi, dan lingkungan kerja sebesar 86,1% dan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 5. Hasil Pengujian Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.099	2.450		2.081	.043		
	OCB	.226	.079	.219	2.861	.006	.485	2.062
	KOMPETENSI KERJA	1.289	.166	.917	7.763	.000	.203	4.923
	LINGKUNGAN KERJA	-.142	.111	-.160	-1.277	.208	.180	5.552

Sumber: *Output SPSS, 2022*

1. Hasil nilai sig. bahwa variabel OCB lebih kecil dari 0,05 maka Ha diterima yang dapat diasumsikan adanya korelasi yang kuat terhadap kualitas pelayanan.
2. Berdasarkan hasil nilai signifikansi bahwa variabel kompetensi lebih kecil dari 0,05, maka terima Ha yang dapat diasumsikan adanya korelasi yang kuat terhadap kualitas pelayanan.
3. Signifikansi bahwa variabel lingkungan lebih besar dari 0,05 maka H0 diterima yang dapat diasumsikan terdapat korelasi yang lebih lemah terhadap Kualitas Layanan.

Tabel 6. Hasil Pengujian Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	634.728	3	211.576	102.391	.000 ^b
Residual	95.052	46	2.066		
Total	729.780	49			

Sumber: *Output SPSS, 2022*

Nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis yang diterima adalah H_a . Sehingga diasumsikan *Organizational Citizenship Behavior*, kompetensi kerja, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan.

Pembahasan

1. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil probabilitas variabel OCB lebih kecil dari taraf signifikan yaitu $0,006 < 0,05$. Memiliki nilai lebih kecil dari 0,05 diasumsikan hipotesis diterima dengan adanya pengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan.

2. Pengaruh kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan

Variabel kompeten mendapatkan nilai lebih kecil dari 0,05 diasumsikan bahwa diterim dengan adanya pengaruh kuat pada kualitas pelayanan. Diketahui kemampuan karyawan telah baik ditunjukkan dari sikap yang gesit dan ramah melayani pembeli.

3. Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Lingkungan kerja pada objek terlihat tertata rapi dan sedikit kotor yang dapat menurunkan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan, bahwa perolehan perhitungan didapat besar dari 0,05.

4. *Organizational Citizenship Behavior*, Kompetensi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

OCB kemampuan kerja dan lingkungan lebih kecil dari angka 0,05. Bahwa adanya hubungan positif pada kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini berfokus pada pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kompetensi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan konsumen pada toko pusat oleh-oleh Mak Plengeh Kediri. Sehingga kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan di atas antara lain: OCB berpengaruh secara kuat terhadap kualitas pelayanan pada toko pusat oleh-oleh Mak Plengeh Kediri. Kompetensi berpengaruh secara kuat terhadap kualitas pelayanan pada toko pusat oleh-oleh Mak Plengeh Kediri. Lingkungan kerja berpengaruh lemah terhadap kualitas pelayanan pada toko pusat oleh-oleh Mak Plengeh Kediri masih lemah.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Hamdani R. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Sektor Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama; 2020.
- [2] Munir M. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Perawat*. Banyumas: Pena Persada; 2020.
- [3] Fadli R. Pengaruh OCB, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Audit. *J Ekstika* 2019;2:35–53.
- [4] Indrawan D. *Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) di Era 4.0*. Bandung: Alfabeta; 2016.
- [5] Faridah M. Pengaruh Motivasi, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Karyawan. *J Ekbis* 2020;1:122–36.