

PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT, QUALITY OF WORK LIFE, DAN KEPERCAYAAN PADA PIMPINAN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*

Boris Stevan D. Nasution¹, H.M.Hermansyur², Bunga Aditi³

⁽¹⁾Program Studi Manajemen, Universitas Harapan Medan
Jalan Imam Bonjol No.35 Medan, Sumatera Utara
Boris Stevan; Email : boristheseven@gmail.com

⁽²⁾Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Harapan Medan
Jalan Imam Bonjol No.35 Medan, Sumatera Utara
*Hermansyur; Email : mhermansyur@gmail.com

⁽³⁾Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Harapan Medan
Jalan Imam Bonjol No.35 Medan, Sumatera Utara
Bunga Aditi; Email : bunga.aditi19@gmail.com

ABSTRACT

The main objective of this research is to clarify the influence of Employee Engagement, Quality of Work Life, and Leader Trust to Organizational Citizenship Behaviour in PT Jiwasraya Insurance on Medan. The population in this study were all employees working, amounting to 140 people with samples taken by 100 people. This type of research is associative research. Methods of collecting data in this study were questionnaires and interviews. The research method used in this study is multiple linear regression analysis.

Based on the results obtained, H1 is accepted for the Employee Engagement variable with alpha 1%. Thus, partially that the Employee Engagement variable has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior, H2 is rejected for the Quality of Work Life variable. Thus, partially that the Quality of Work Life variable does not have a significant effect on Organizational Citizenship Behavior, H3 is rejected for the Trust variable in the Leader. Thus, partially that the variable Trust in leadership does not have a significant effect on Organizational Citizenship Behavior, It concluded that H4 simultaneous Employee Engagement, Quality of Work Life, and Trust in Leaders do not have a significant effect on Organizational Citizenship Behavior at PT. Jiwasraya Insurance (Persero) Medan.

Keywords: *Employee Engagement, Quality of Work Life, Leader Trust, Organizational Citizenship Behaviour*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan tulang punggung perusahaan dalam mengelola sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya, semakin baik kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan maka akan semakin baik pula organisasi dalam mengembangkan sayapnya untuk mencapai tujuan. Pengelolaan sumber daya manusia yang optimal dapat berkontribusi secara efektif terhadap kinerja karyawan. Ketika karyawan memiliki hubungan baik dengan perusahaan, maka karyawan akan memberikan yang terbaik untuk perusahaan tersebut.

Keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari baiknya kualitas karyawan dalam mengembangkan diri baik hal yang terikat dengan pekerjaan maupun hal hal yang diluar dari pekerjaan mereka, selain itu usia organisasi yang lama dapat menjadi ukuran bahwa organisasi tersebut telah berjalan dengan baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Employee Engagement

“*Employee Engagement is the degree to which people are known from their work, actively participate in them, and consider their achievements important to self-esteem (Robbins, 2001), there are three indicators in measuring employee engagement, namely work participation, participation, and cooperation*”. Jika diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia, *Employee Engagement* adalah sebuah pandangan dimana orang (karyawan) dikenal aktif dalam pekerjaannya, serta aktif berpartisipasi dengan tugas tugasnya demi kepuasan dan penghargaan diri individu, menurut (Robbins, 2001), ada tiga indikator pengukur *Employee Engagement*, yaitu Partisipasi Kerja, Partisipasi, dan Kerja Sama.

Kebanyakan *employee engagement* didefinisikan sebagai komitmen emosional dan intelektual terhadap organisasi (Baumruk, 2004; Richman, 2006; Shaw, 2005) atau sejumlah usaha melebihi persyaratan pekerjaan (*discretionary effort*) yang ditunjukkan oleh karyawan dalam pekerjaannya (Franket *al*, 2004), seperti dikutip oleh Saks (2006). Karyawan yang memiliki keterikatan dengan perusahaan akan berkomitmen secara emosional dan intelektual terhadap perusahaan serta akan memberikan usaha terbaiknya melebihi apa yang dijadikan target dalam suatu pekerjaan.

Quality of Work Life

Quality of Work Life adalah Kualitas Kehidupan Kerja, didefinisikan oleh Nawawi (2001) “Sebagai program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan pekerjaan yang lebih baik”. Robbis (2002) mendefinisikan *Quality of work Life* sebagai “Suatu proses bagaimana suatu organisasi merespon kebutuhan karyawan sehingga karyawan tersebut memiliki kesempatan membuat keputusan untuk merancang kehidupannya di dalam lingkup pekerjaan”. Selanjutnya QWL menurut Flippo (2005) sebagai setiap kegiatan perbaikan yang terjadi pada setiap tingkatan dalam suatu organisasi yang lebih besar melalui peningkatan martabat dan pertumbuhan manusia

Quality of Work life didefinisikan sebagai upaya dalam kehidupan organisasional melalui cara dimana para karyawan diberi kesempatan untuk turut berperan dalam menentukan cara mereka bekerja dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasarannya Siagian (2012, hal:40). Suasana kerja akan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang kondusif bagi tercapainya tujuan organisasi. Peningkatan kualitas kehidupan kerja seseorang dapat memiliki dampak positif pada peningkatan kepuasan kerja terhadap organisasi, seperti tingkat absensi dan kinerja karyawan (Paseki, 2013, hal:102).

Kepercayaan pada Pimpinan

Campbell dan Nelson (2009, hal:416) mendefinisikan kepercayaan sebagai, “*Trust is the willingness to be vulnerable to the actions of another.*” Yang artinya Kepercayaan adalah kesediaan untuk peka terhadap tindakan orang lain. Selanjutnya cook dan Philip (2001, hal:319) memberikan definisi terkait kepercayaan yaitu, “*Trust is the degree to which you believe someone else is honest and supportive*”. Kepercayaan adalah sejauh mana anda percaya orang lain itu bersikap jujur dan mendukung.

Adapun Robbins dan Coulter (2007, hal:536) mengemukakan bahwa kepercayaan adalah, “*Trust is defined as the belief in the integrity, character, and ability of a leader*”. Dapat diartikan bahwa kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan pada integritas, karakter, dan kemampuan seorang pemimpin. Demikian pula yang dikemukakan oleh

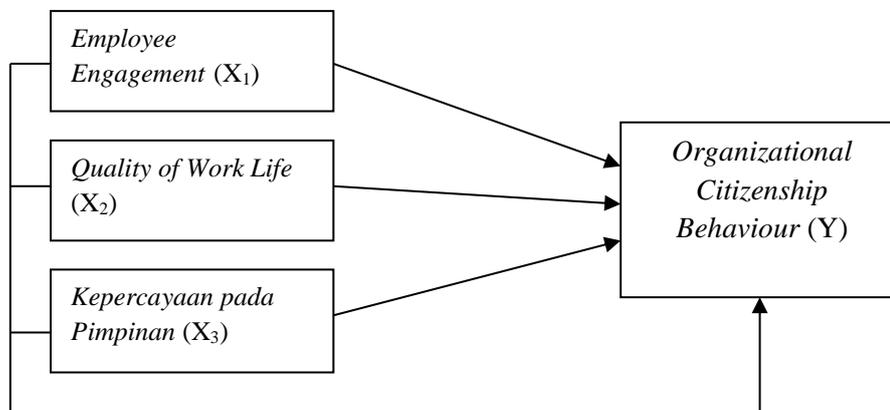
Kreitner dan Kinicki (2010, hal:318) bahwa kepercayaan adalah “*Trust is defined as reciprocal faith in others intentions and behavior.*” Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan yang berakibat timbal balik pada intensitas dan perilaku orang lain.

Organizational Citizenship Behaviour

Robbins dan Timothy (2011, hal:60) menyatakan, “*Organizational Citizenship (OCB) is discretionary behaviour that is not part of an employees formal job requirements but nevertheless promotes the effective functioning of the organization.*” *Organizational Citizenship Behaviour* adalah perilaku sukarela yang bukan merupakan bagian dari persyaratan formal seorang karyawan pada pekerjaannya namun ia tetap meningkatkan fungsi efektif dari organisasi.

Sementara Greenberg (2008, hal:434) mengatakan bahwa “*OCB is generally no included as part of any standart peformance measurers that a company gahters about its employees*” OCB umumnya adalah tidak termasuk sebagai bagian dari ukuran standar kinerja bahwa sebuah perusahaan dapat memberikan fungsi karyawannya. Istilah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) menurut Campbell dan Nelson (2009, hal:196) menyatakan “*OCB is enchanced most trough employee involvement program aimed at engaging employee in the work organization rather than through employee involvement in employment decisions in nonunion operation.*” OCB adalah peningkatan sebagian besar program yang melibatkan karyawan melalui keterlibatan karyawan dalam kerja organisasi ketimbang melalui keterlibatan karyawan dalam keputusan kerja dalam operasi nonuion.

Berdasarkan penjelasan dari uraian teoritis dan penjelasan di atas, berikut adalah bentuk konseptual dari penelitian yang dilakukan, yaitu:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis dan penjelasan secara sistematis mengenai hubungan antara variabel independen (*Employee Engagement*, *Quality of Work life*, dan *Kepercayaan pada Pimpinan*) terhadap variabel dependen (*Organizational Citizenship Behaviour*), maka hipotesis penelitian dapat disampaikan sebagai berikut:

- H₁ : *Employee Engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan.
- H₂ : *Quality of work Life* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan

- H₃ : Kepercayaan pada pimpinan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan
- H₄ : *Employee Engagement, Quality of Work Life*, Kepercayaan pada pimpinan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai yakni penelitian Asosiatif dengan pendekatan Kuantitatif, Menurut Sugiono (2016, hal:60), metode Kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan metode Regresi Linear Berganda, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Variabel Dependen *Organizational Citizenship Behaviour* yang ada di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan dipengaruhi oleh *Employee Engagement, Quality of Work Life*, Kepercayaan pada pimpinan sebagai Variabel Independennya.

Pada penelitian ini, metode pengambilan sampel dilakukan secara *random* (acak) kepada 100 orang sehingga semua populasi yang berjumlah 140 orang sehingga semua memiliki kesempatan yang sama. Sumber data penelitian menggunakan data primer, yaitu data langsung yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti tanpa menggunakan perantara penelitian (Soewadji, 2012, hal:147). Teknik dilakukan dengan metode survey langsung dengan memberikan kuesioner kepada para sampel yang langsung diberikan kepada karyawan yang berada di PT. Asuransi Jiwasraya Medan dan akan diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 22.0 dan Microsoft Excel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan didirikan pada tanggal 31 Desember 1859 dengan nama awal *Nederlandsche Indische Levenverzekering an Lijvrente Maatschappij* (NILLMIJ). Dalam perjalanannya, perusahaan mengalami peleburan dengan Sembilan perusahaan milik pemerintah kolonial Belanda lainnya dan satu perusahaan nasional. Pada tahun 1973 beralih menjadi perusahaan milik pemerintah Indonesia yang kini lebih dikenal dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kini perseroan yang lebih terkenal dengan nama Asuransi Jiwasraya.

Responden penelitian ini terdiri atas 43 orang wanita (43%), dan 57 orang pria (57%). Perbedaan gender antara pria dan wanita memiliki perbedaan yang tidak terlalu jauh. Hal ini sesuai dengan ekspektasi penulis karena pegawai Jiwasraya sebagian besar bekerja menggunakan komputer dan internet, atau biasa disebut pekerjaan di kantor, bukan lapangan yang melibatkan cukup banyak tenaga fisik.

Menurut Azuar dan Irfan (2013, hal:79) uji validitas bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak item kuesioner penelitian yang valid dan seberapa banyak item kuesioner penelitian yang tidak valid. Berikut adalah hasil uji Validitas *Employee Engagement, Quality of Work Life*, Kepercayaan pada Pimpinan, dan *Organizational Citizenship Behaviour* di dalam satu tabel.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Semua Variabel.

Variabel	Pernyataan	Nilai Korelasi	r _{tabel}	Keterangan
X ₁	Pertanyaan 1 (X1A)	0,804	0,195	Valid
	Pertanyaan 2 (X1B)	0,712	0,195	Valid
	Pertanyaan 3 (X1C)	0,789	0,195	Valid
	Pernyataan	Nilai Korelasi	r_{tabel}	Keterangan
X ₂	Pertanyaan 1 (X2A)	0,719	0,195	Valid
	Pertanyaan 2 (X2B)	0,747	0,195	Valid
	Pertanyaan 3 (X2C)	0,73	0,195	Valid
	Pertanyaan 4 (X2D)	0,75	0,195	Valid
	Pernyataan	Nilai Korelasi	r_{tabel}	Keterangan
X ₃	Pertanyaan 1 (X3A)	0,64	0,195	Valid
	Pertanyaan 2 (X3B)	0,662	0,195	Valid
	Pertanyaan 3 (X3C)	0,688	0,195	Valid
	Pertanyaan 4 (X3D)	0,715	0,195	Valid
	Pertanyaan 5 (X3E)	0,718	0,195	Valid
	Pernyataan	Nilai Korelasi	r_{tabel}	Keterangan
X ₄	Pertanyaan 1 (X4A)	0,681	0,195	Valid
	Pertanyaan 2 (X4B)	0,659	0,195	Valid
	Pertanyaan 3 (X4C)	0,677	0,195	Valid
	Pertanyaan 4 (X4D)	0,558	0,195	Valid
	Pertanyaan 5 (X4E)	0,654	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel 1 dimana nilai validitas untuk *Employee Engagement*, *Quality of Work Life*, Kepercayaan pada Pimpinan, dan *Organizational Citizenship Behaviour* seluruhnya sudah valid karena nilai validitas seluruhnya lebih besar dari r_{tabel}, yaitu diatas 0,195 dan bisa digunakan dalam perhitungan selanjutnya karena seluruhnya telah dinyatakan valid oleh program SPSS.

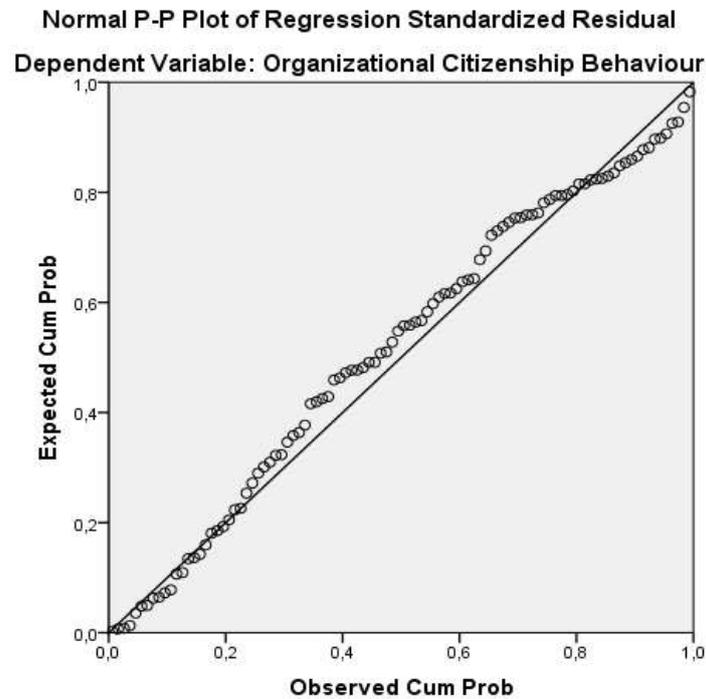
Selanjutnya untuk uji Reliabilitas, dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil ini didapat dengan menggunakan program aplikasi SPSS.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Standar	N of items
Employee Engagement	0,651	0,6	3
Quality of Work Life	0,717	0,6	4
Kepercayaan pada pimpinan	0,697	0,6	5
Organizational Citizenship Behaviour	0,651	0,6	5

Berdasarkan Tabel 2 di atas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk seluruh variabel lebih besar dari 0,6 sehingga variabel dapat dikatakan handal. Sedangkan N of items adalah jumlah angka kuesioner yang ada didalam setiap variabel yang berbeda.

Gambar 2
Hasil Uji Normalitas



Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa sebaran data pada gambar di atas dapat dikatakan tersebar di sekeliling garis diagonal, sehingga dapat dikatakan data ini sudah berkarakteristik normal

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,613	,649		4,025	,000		
Employee Engagement	,195	,105	,203	1,856	,067	,816	1,225
Quality of Work Life	,062	,185	,044	,337	,737	,571	1,751
Kepercayaan pada Pimpinan	,070	,186	,053	,374	,709	,491	2,035

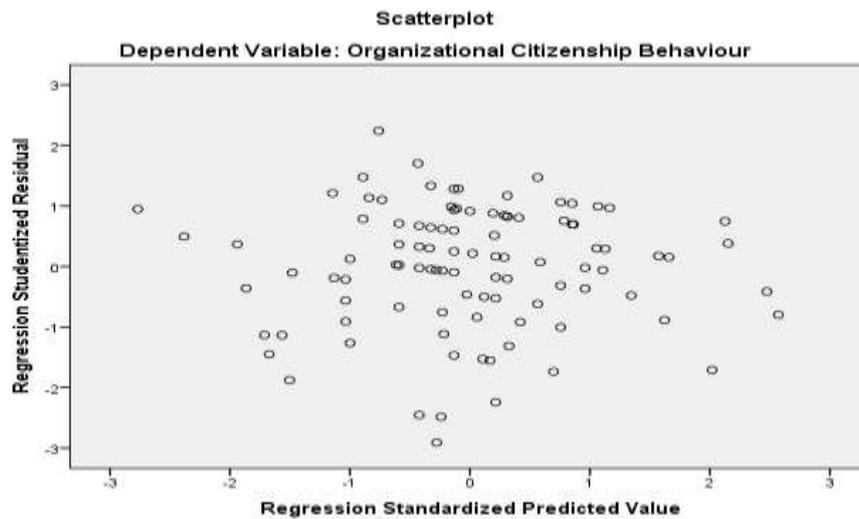
a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour

Berdasarkan hasil pengolahan pada Tabel IV.8 menunjukkan nilai VIF dan tolerance semua variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas. Hal ini dapat ditunjukkan

oleh nilai VIF untuk ketiga variabel X (bebas) yang besarnya kurang dari 10 dan nilai tolerance di atas 0,1.

Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi kesamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika ada pola teratur, maka telah terjadi heterokedastisitas.

Gambar 3
Hasil Uji Heterokedastisitas



Gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau garis tertentu, sehingga hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heterokedastisitas.

Tabel 4
Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,613	,649		4,025	,000		
Employee Engagement	,195	,105	,203	1,856	,067	,816	1,225
Quality of Work Life	,062	,185	,044	,337	,737	,571	1,751
Kepercayaan pada Pimpinan	,070	,186	,053	,374	,709	,491	2,035

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour

Berdasarkan tabel IV.10 di atas, dijabarkan hasil dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2,613 + (0,195)X_1 + (0,062)X_2 + (0,070)X_3$$

$$Y = 2,613 + 0,195X_1 + 0,062X_2 + 0,070X_3$$

Persamaan Regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta Y adalah sebesar 2,613. Artinya jika *Employee Engagement* (X_1), *Quality of Work Life* (X_2), dan Kepercayaan pada Pimpinan (X_3) adalah 0, maka nilai *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) adalah 2,613. Dengan kata lain, jika variabel X_1 , X_2 , dan X_3 tidak ditingkatkan, maka nilai Y masih sebesar 2,613.
2. Nilai Koefisien regresi B1 sebesar 0,195 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa jika variabel bebas lainnya bernilai tetap dan *Employee Engagement* (X_1) meningkat positif, maka *Organizational Citizenship Behaviour* akan meningkat positif sebesar 0,195.
3. Nilai Koefisien regresi B2 sebesar 0,062 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa jika variabel bebas lainnya bernilai tetap dan variabel *Quality of Work Life* (X_2) meningkat positif, maka *Organizational Citizenship Behaviour* akan meningkat positif sebesar 0,062.
4. Nilai Koefisien regresi B3 sebesar 0,070 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa jika variabel bebas lainnya bernilai tetap dan variabel Kepercayaan pada Pimpinan (X_3) meningkat positif, maka *Organizational Citizenship Behaviour* akan meningkat positif sebesar 0,070.

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Reliabilitas
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,243 ^a	,059	,030	0,58580

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan pada Pimpinan, Employee Engagement, Quality of Work Life

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour

Berdasarkan Tabel 5. Koefisien Reliabilitas (R) diperoleh nilai 0,243 (24%). Artinya, Koefisien Reliabilitas terhadap hasil Uji Regresi ini termasuk kedalam kategori rendah, yaitu berkisar diantara 0,20-0,399. Meskipun tergolong rendah, hasil uji regresi ini masih relevan dan dapat dipakai.

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (bebas) yang terdiri atas *Employee Engagement*, *Quality of Work Life*, dan Kepercayaan pada Pimpinan terhadap variabel dependen (tidak bebas) yaitu *Organizational Citizenship Behaviour*. Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis yaitu jika nilai sig < 0,05 atau thitung > ttabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Sedangkan untuk rumus thitung didapat dengan rumus ($t_{tabel} = t(\alpha/2 ; n-k-1)$), alpha adalah 0,05, n adalah jumlah sampel, k adalah nilai variabel X atau independen. Dari rumus tersebut didapat ($t_{tabel} = t(0.025 ; 96)$) Setelah didapat nilai tersebut, berdasarkan tabel ttabel, diketahui bahwa nilai ttabel adalah 1,988.

Tabel 6
Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,613	,649		4,025	,000
	Employee Engagement	,195	,105	,203	1,856	,067
	Quality of Work Life	,062	,185	,044	,337	,737
	Kepercayaan pada Pimpinan	,070	,186	,053	,374	,709

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour

Berdasarkan tabel IV.12 di atas diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi untuk variabel *Employee Engagement* adalah $0,067 > 0,05$ dan thitung $1,856 < t_{tabel} 1,988$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel *Employee Engagement* (X_1) terhadap Y Namun dengan menggunakan sig 0,01 dan $t_{tabel} 1,664$ maka variabel X_1 dapat diterima karena nilai thitung $1,856 > t_{tabel} 1,664$.
2. Nilai signifikansi untuk variabel *Quality of Work Life* adalah $0,737 > 0,05$ dan thitung $0,337 < t_{tabel} 1,988$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel *Quality of Work Life* (X_2) terhadap Y.
3. Nilai signifikansi untuk variabel Kepercayaan pada Pimpinan adalah $0,709 > 0,05$ dan thitung $0,374 < t_{tabel} 1,988$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel Kepercayaan pada Pimpinan (X_3) terhadap Y.

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Tahapan uji F sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

H4 : Ada Pengaruh *Employee Engagement*, *Quality of Work Life* dan Kepercayaan pada Pimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.

2. Melihat hasil Fhitung > Ftabel. Ftabel didapat dengan rumus $F_{tabel} = F(k ; n-k)$ yang berarti $F = (3 ; 97)$ yang berarti $F_{tabel} = 2,70$. Berikut adalah tabel uji F.

Tabel IV.13
Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,068	3	,689	2,009	,118 ^b
	Residual	32,944	96	,343		
	Total	35,012	99			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan pada Pimpinan, Employee Engagement, Quality of Work Life

Pada hasil uji F dalam penelitian ini diketahui nilai signifikansinya adalah 0,118 lebih besar dari nilai alpha 5% (0,05) dan nilai Fhitung $2,009 < F_{tabel} 2,70$. Dari keterangan tersebut

dapat disimpulkan bahwa untuk Uji F (Simultan) tidak terjadi pengaruh signifikan *Employee Engagement*, *Quality of Work Life*, Kepercayaan pada pimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka H1 diterima untuk variabel *Employee Engagement* dengan syarat α 1%. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel *Employee Engagement* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan.
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka H2 ditolak untuk variabel *Quality of Work life*, hal ini dikarenakan hasil nilai variabel *Quality of Work Life* tidak mencapai syarat agar dapat memberikan pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan.
3. Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka H3 ditolak untuk variabel Kepercayaan pada pimpinan dikarenakan hasil nilai variabelnya tidak mencapai nilai syarat agar dapat memberikan pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan.
4. Dapat disimpulkan bahwa H4 secara simultan *Employee Engagement*, *Quality of Work Life*, dan Kepercayaan pada Pimpinan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Medan.
5. Untuk hasil Koefisien Determinasi (R), diperoleh nilai 0,243 (24%). Artinya, Koefisien Reliabilitas terhadap hasil Uji Regresi ini termasuk kedalam kategori rendah, yaitu berkisar diantara 0,20-0,399.

SARAN

Adapun Saran yang peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya perusahaan lebih mengevaluasi dan memberikan pendidikan atau pelatihan agar dapat menciptakan karakteristik individu yang peduli terhadap lingkungan sekitarnya maupun orang lain, sehingga hal ini akan memberikan efek domino kepada yang lainnya.
2. Sebaiknya perusahaan memberikan pelatihan kepada para pemimpin untuk dapat membudidayakan para anggotanya, sehingga para anggota maupun bawahan yang bekerja secara langsung terhadap pemimpin itu dapat mereka percaya dan diandalkan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antar anggota dengan pemimpinnya.
3. Ada baiknya perusahaan memberikan beberapa tambahan untuk program pengembangan diri karyawan, hal ini agar dapat memberikan efek positif antusias yang lebih kepada karyawan terhadap pekerjaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana Fitri Jayanti, Thatok Asmony, Djoko Suprayetno (2015). Pengaruh *Quality of Work life* (QWL) dan Kepercayaan pada pimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) melalui komitmen organisasional pada balai latihan kerja pemerintah sepuluh Lombok
- Sumiati, I Dewa ketut Raka Ardiana, Auliya Ika Pratiwi (2018). Pengaruh Komitment Organisasi, *Quality of work Life* (QWL) terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) dan Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura Jawa Timur. JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen April 2018, Vol. 05 No. 01, hal. 24-36
- Sandi Nusatria, Dr. Suharnomo. S.E., M.Si. (2016). *Employee Engagement* : Antecedent dan Konsekuensi, studi pada Unit CS PT. Telkom Indonesia Semarang
- I Gusti Agung Maya Prabasari, Luh Kadek budi Martini, Nengah Suardika (2018). *The Effect of Communication and Employee Engagement on Organizational Citizenship Behaviour and Employee Performance in Employees PT. PLN Distribution of Bali. International Journal of Contemporary Research and Review* Vol.9, Issue, 08, Page no: ME 21014-21025 Page | 21014
- Sarsito Priyadi (2017). Pengaruh Kekuasaan dan Kepercayaan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada Guru Sekolah Dasar Negeri (SDN) di Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur. PEDAGOGIK Vol.V, no.1, Februari 2017
- Chaterine Eka Kuniawati (2018). Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Employee Work Engagement* dan *Organizational Citizenship Behaviour* pada Perusahaan Elektronik di Surabaya. AGORA Vol.6, No, 2.
- Prof. Dr. H. Imam Ghazali, M.Com, Akt (2013). Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Edisi ke-7. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, ISBN: 979.704.300.2
- Sahid Raharjo (2014). Distribusi nilai tabel statistik yang mencakup nilai r tabel product moment signifikansi 5% dan 1%, distribusi t tabel, distribusi tabel nilai F 5%, Chi-Square tabel distribusi, tabel signifikan Durbin Watson. Dikutip 24 Juli 2019 dari Download Distribusi Nilai Tabel Statistik Lengkap: www.spssindonesia.com/2014/02/download-distribusi-nilai-tabel.html
- Biometrika, Vol. 32. (1941). *Table of Percentage Points of the t-Distribution* Diproduksi atas izin dari Biometrika Trustess.
- Jiwasraya (2019). Sejarah, Visi Misi, Manajemen, Struktur organisasi. Dikutin 11 Juli 2019 dari Tentang Jiwasraya: <https://www.jiwasraya.co.id/>