

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PEGAWAI BANK NAGARI SIMPANG EMPAT

The Effect of Quality of Work Life and Knowledge Management on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among Employees of Bank Nagari Simpang Empat

Helli Fransisca & Suhelmi Helia

STIE KBP Padang

hellifransisca31@gmail.com; suhelmihelia@akbpstie.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Mar 17, 2026	Apr 14, 2026	Apr 26, 2026	May 1, 2026

Abstract

Excellent and high-quality human resources are an important factor in supporting the achievement of organizational goals, including in the banking sector, which requires employees to work professionally and demonstrate voluntary work behavior beyond their formal duties. This study aimed to analyze the effect of quality of work life and knowledge management on the organizational citizenship behavior (OCB) of employees at Bank Nagari Simpang Empat Branch. This study used a quantitative approach with a survey design. The research population included all 84 employees of Bank Nagari Simpang Empat Branch, consisting of 53 permanent employees and 31 outsourced employees. The sampling technique used was total sampling, so the entire population was included as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25.0. The results showed that quality of work life had a positive and significant effect on

OCB. Knowledge management also had a positive and significant effect on OCB. Simultaneously, the two variables had a positive and significant effect on employees' OCB. These findings confirm that improving the quality of work life and knowledge management plays an important role in encouraging employees' voluntary work behavior. The implications of this study indicate the need for banking organizations to strengthen a work environment that supports employee well-being and optimize knowledge management as a human resource development strategy oriented toward improving organizational performance.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior; Quality of Work Life; Knowledge Management; Bank Employees; Human Resources

Abstrak: Sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas menjadi faktor penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, termasuk pada sektor perbankan yang menuntut pegawai bekerja secara profesional serta menunjukkan perilaku kerja sukarela di luar tugas formal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *quality of work life* dan *knowledge management* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat sebanyak 84 orang, terdiri atas 53 pegawai tetap dan 31 pegawai *outsourcing*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*, sehingga seluruh populasi dijadikan responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. *Knowledge management* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pegawai. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas kehidupan kerja dan pengelolaan pengetahuan berperan penting dalam mendorong perilaku kerja sukarela pegawai. Implikasi penelitian ini menunjukkan perlunya organisasi perbankan memperkuat lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan pegawai serta mengoptimalkan pengelolaan pengetahuan sebagai strategi pengembangan sumber daya manusia yang berorientasi pada peningkatan kinerja organisasi.

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior*; *Quality of Work Life*; *Knowledge Management*; Pegawai Bank; Sumber Daya Manusia

PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah organisasi tidak hanya bergantung pada sumber daya yang ada, tetapi terutama pada sumber daya manusia (SDM) (Idrus et al., 2023; Ramadhani & Kuswinarno, 2024). SDM yang unggul dan berkualitas, ditambah dengan pemanfaatan sumber daya yang efektif dan efisien, akan membantu perusahaan mencapai tujuannya. Setiap karyawan tentu ingin memberikan hasil kerja yang optimal (Pahira & Rinaldy, 2023; Tambunan & Pandiangan, 2024). Untuk mencapai tujuan itu, karyawan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan memiliki sikap *Organizational Citizenship Behavior* (Dewi & Prayekti, 2023).

Dalam sebuah organisasi, untuk menumbuhkan SDM yang positif, penting untuk mengembangkan perilaku *extra-role* (Maulana, 2025; Sari, 2025). Karyawan yang menunjukkan OCB sering disebut sebagai "warga organisasi yang baik" (*good citizen*). Menurut (Mayfield, 2023), OCB adalah perilaku yang mendorong karyawan untuk melakukan lebih dari sekadar tugas yang ditetapkan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi organisasi, (Paramitha & Rijanti, 2022). OCB merupakan sebuah perilaku produktif yang dilakukan oleh karyawan secara sukarela, dimana perilaku ini dapat memberikan pengaruh yang positif kepada organisasi (Amal, 2022; Sandora, 2024). Namun dalam praktiknya perilaku OCB bukanlah perilaku yang dapat dipaksa oleh organisasi ataupun orang lain, perilaku ini muncul atas dasar kesadaran karyawan sebagai makhluk sosial. Perilaku OCB juga diartikan sebagai perilaku loyalitas karyawan kepada organisasi.

QWL merupakan cara pandang manajemen terhadap manusia, pekerja, dan organisasi, dengan tujuan meningkatkan harga diri karyawan, mengubah budaya organisasi, serta memperbaiki kondisi fisik dan emosional mereka. Karyawan dengan kualitas hidup kerja yang baik akan selalu bersungguh-sungguh dalam bekerja, bahkan proaktif melakukan aktivitas yang mendukung tujuan perusahaan (Dewi & Prayekti, 2023).

Quality Of Work Life diduga dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (Fatril et al., 2022; Prayuda, 2023; Pujianto, 2023). Ketika bank menyediakan lingkungan kerja yang sehat, kompensasi adil, dan keseimbangan kehidupan pribadi, pegawai merasa sangat dihargai dan bahagia. Rasa puas ini kemudian memicu keinginan sukarela dalam diri pegawai untuk membalas kebaikan organisasi dengan bekerja melebihi deskripsi tugas formal mereka, seperti membantu rekan kerja tanpa diminta, menjaga kebersihan kantor, hingga memberikan pelayanan ekstra kepada nasabah demi kemajuan bank. Singkatnya, ketika kualitas hidup pegawai terjamin, loyalitas dan kepedulian mereka terhadap kesuksesan Bank Nagari akan tumbuh secara alami dan signifikan.

Kualitas kehidupan kerja adalah cara perusahaan memastikan bahwa lingkungan kerja memenuhi berbagai kebutuhan kesejahteraan karyawan, sehingga mereka dapat mencapai kemajuan karier. Semakin baik karyawan merasakan *Quality Of Work Life* mereka, semakin tinggi kemungkinan mereka menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu perilaku yang melampaui tugas formal. Singkatnya, lingkungan kerja yang kondusif dan positif akan mendorong tercapainya tujuan perusahaan. Karyawan yang merasakan kualitas hidup kerja yang baik cenderung bekerja dengan lebih sungguh-sungguh, bahkan proaktif melakukan

berbagai aktivitas yang mendukung tercapainya sasaran perusahaan (Pujianto & Evendi, 2021).

Faktor *knowledge management* yang ada dalam diri pegawai juga berdampak pada *organizational citizenship behavior* karyawan. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, semua organisasi berusaha untuk membuat keputusan yang tepat berdasarkan pengetahuan yang terkumpul dari karyawan mereka yang berpengalaman. Oleh karena itu, *knowledge management* telah menjadi dimensi bisnis yang sangat penting sebagai sumber daya yang berharga ketika organisasi beroperasi dalam lingkungan yang dinamis dan kompetitif. Oleh karena itu, sumber daya ini, sebagai aset, perlu dinilai, dikembangkan, dan dikelola untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Al-Ordan et al., 2024).

Menurut (Al-Ordan et al., 2024) adanya *knowledge management* dalam perusahaan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan perilaku mereka dalam organisasi dan karenanya mereka lebih bersedia untuk membantu orang lain dan menanggung semua ketidaknyamanan dalam organisasi serta melaksanakan tugas mereka dengan cara yang melebihi apa yang diharapkan dan tepat waktu. Semakin efektif manajemen pengetahuan yang diterapkan dan dimiliki karyawan, semakin kuat pula budaya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam organisasi. Pentingnya pengetahuan sebagai sumber keunggulan kompetitif sudah menjadi pandangan yang diakui luas dalam strategi perusahaan modern. Ini karena pengetahuan berperan vital dalam mendorong produktivitas, membentuk keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, serta dalam pengembangan dan pengamanan aset tak berwujud perusahaan (Pujianto & Evendi, 2021).

Penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa *QWL* dapat meningkatkan *OCB* (Suwandi, 2023) menemukan bahwa *QWL* berpengaruh signifikan terhadap *OCB*. Penelitian (Widiaspono & Priyono, 2022), juga menemukan *QWL* dapat meningkatkan *OCB*. Hasil berbeda terdapat pada penelitian (Dewi & Prayekti, 2023) dan (Lestari et al., 2023) yang menemukan bahwa *QWL* tidak berpengaruh signifikan terhadap *OCB*.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, (Pujianto & Evendi, 2021) menemukan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*. Selaras dengan itu, (Al-Ordan et al., 2024), yang membuktikan bahwa *knowledge management* mampu memberikan kontribusi yang signifikan pada *OCB*. Penelitian (Hermawan et al., 2023) juga menemukan bahwa *Knowledge Management* memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan *OCB* (OCB).

Adanya suatu fenomena atau masalah pada *OCB* yang terdapat pada Pegawai Bank Nagari Simpang Empat, perilaku *OCB* yang ditunjukkan pegawai dapat dibilang masih

rendah, hal ini dapat dilihat dari kurangnya inovasi atau ide-ide yang diberikan karyawan untuk meningkatkan kinerja Bank Nagari Simpang Empat. Perbankan sebagai salah satu organisasi yang memiliki tingkat kompetensi yang tinggi tentu membutuhkan karyawan yang dapat memberikan nilai lebih pada organisasi, namun harapan ini belum dapat terpenuhi, hal ini diduga disebabkan oleh prosedur pekerjaan di perbankan yang monoton sehingga menyulitkan karyawan dalam mengembangkan nilai-nilai lebih untuk perbankan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini saya ingin melihat bagaimana tingkat *QWL* serta *knowledge management* pegawai, agar nantinya dapat meningkatkan *OCB* (OCB) pegawai Bank Nagari Simpang Empat.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh *Quality of Work Life* dan *Knowledge Management* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Bank Nagari Simpang Empat”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori, karena bertujuan menguji pengaruh *quality of work life* dan *knowledge management* terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Bank Nagari Simpang Empat. Objek penelitian ini adalah pegawai yang dinilai berdasarkan tiga variabel utama, yaitu *organizational citizenship behavior* sebagai variabel dependen, serta *quality of work life* dan *knowledge management* sebagai variabel independen. Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai Bank Nagari Simpang Empat per Juli 2025 sebanyak 84 orang, terdiri atas 53 pegawai tetap dan 31 pegawai *outsourcing*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator setiap variabel, yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* untuk *organizational citizenship behavior*; aspek keselamatan kerja, kesehatan kerja, lingkungan aman, kompensasi, komunikasi, partisipasi, penyelesaian konflik, pengembangan karier, dan kebanggaan untuk *quality of work life*; serta *knowledge acquisition*, *knowledge conversion*, *knowledge application*, dan *knowledge protection* untuk *knowledge management*.

Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS versi 25.0 melalui beberapa tahapan. Pertama, instrumen diuji menggunakan uji validitas dengan kriteria nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel, serta uji reliabilitas dengan kriteria nilai *Cronbach's Alpha* minimal 0,70. Kedua, data dianalisis secara deskriptif menggunakan Tingkat Capaian Responden

(TCR) untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden pada setiap variabel. Ketiga, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas berdasarkan nilai *tolerance* dan VIF, serta uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Setelah asumsi terpenuhi, data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

HASIL

1. Uji Asumsi Klasik

Berikut adalah hasil pengujian asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan penulis guna menguji normalitas model regresi. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	84
Test Statistic	0,084
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Dari Tabel 1 di atas yang merupakan uji normalitas, dapat dilihat bahwa dalam model regresi memiliki distribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil nilai sig variabel penelitian adalah $0,200 > 0,050$. Jadi disimpulkan bahwa untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), *Quality Of Work Life* (QWL) dan *Knowledge Management* terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas berguna untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 2. Berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	Quality Of Work Life (QWL)	0.355	2.818	Tidak Terjadi Multikolonieritas
2	Knowledge Management	0.355	2.818	Tidak Terjadi Multikolonieritas

Berdasarkan Tabel 2 di atas terlihat bahwa nilai *Tolerance* variabel *Quality Of Work Life* (QWL) dan *Knowledge Management* 0,355 > 0,1 sedangkan nilai VIF 2,818 < 10, maka disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel bebas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini menggunakan Uji Glejser, bertujuan memastikan apakah terdapat ketidaksamaan varian residual antar satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi yang digunakan. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada gambar Tabel 3 dibawah ini :

Tabel 3. Hasil Uji Heterokedasitas

No	Variabel	Sig	Cut Off	Keterangan
1	Quality Of Work Life (QWL)	0,955	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
2	Knowledge Management	0,496	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Pada tabel 3 di atas terlihat bahwa pada uji glejser didapat nilai signifikansi *Quality Of Work Life* (QWL) sebesar 0,955 > 0,05 dan nilai signifikansi *Knowledge Management* sebesar 0,496 > 0,05. Hal ini dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan. Dengan demikian asumsi tidak ada heteroskedastisitas telah terpenuhi.

2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Secara rinci hasil pengujian regresi berganda dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Persamaan Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1.630	1.693	
	Quality Of Work Life	0.248	0.037	0.468
	Knowledge Management	0.632	0.088	0.507

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4. di atas dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut:

$$Y = 1,630 + 0,248 (X_1) + 0,632 (X_2)$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

- Dari persamaan di atas dapat dilihat bahwa terdapat nilai konstanta sebesar 1,630 yang berarti bahwa jika *Quality Of Work Life* dan *Knowledge Management* adalah nol, maka nilai variabel *Organizational Citizenship Behavior* berada pada 1,630.
- Nilai koefisien regresi *Quality Of Work Life* bernilai positif yaitu 0,248. Hal ini berarti bahwa jika *Quality Of Work Life* meningkat satu satuan akan mengakibatkan peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat sebesar 0,248

satuan. Dengan asumsi variabel *knowledge management* sama dengan nol.

c. Nilai koefisien regresi *knowledge management* bernilai positif yaitu 0,632. hal ini berarti bahwa jika *knowledge management* meningkat satu satuan akan mengakibatkan kenaikan *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat sebesar 0,632 satuan. Dengan asumsi variabel *Quality Of Work Life* sama dengan nol.

3. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Hasil pengujian t dilihat apabila $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$, $\text{sig} < \alpha$ (0,05), maka Hipotesis diterima. Berdasarkan pengolahan data pada penelitian ini hasil perhitungan uji t secara individual diperoleh sebagai berikut

Tabel 5. Uji Parsial (Uji t)

Model	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
(Constant)			
Quality Of Work Life	6,662	1,989	0,000
Knowledge Management	7,210	1,989	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2025 (Lampiran 7)

Berdasarkan Tabel 5 di atas ditemukan bahwa:

a. Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan hasil analisis dari uji t, diketahui bahwa tingkat signifikansi variabel *Quality Of Work Life* sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai $t_{\text{hitung}} = 6,662 > t_{\text{tabel}} = 1,989$. Dengan demikian H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang positif signifikan antara *Quality Of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat.

b. Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan hasil analisis dari uji t, diketahui bahwa tingkat signifikansi variabel *Knowledge Management* sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai $t_{\text{hitung}} = 7,210 > t_{\text{tabel}} = 1,989$. Dengan demikian H_2 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang positif signifikan antara *Knowledge Management* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat.

b. Uji Simultan (Uji F)

Hipotesis ketiga yang diajukan, bahwa *Quality Of Work Life* (QWL) dan *Knowledge Management* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sebagaimana dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini :

Tabel 6. Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3991.920	2	1995.960	244.453	.000 ^b
	Residual	661.366	81	8.165		
	Total	4653.286	83			

Sumber: Data primer yang diolah, 2025 (Lampiran 7)

Berdasarkan Tabel 6 di atas diperoleh nilai $F_{hitung} = 244.453 > F_{tabel} = 3,11$ dengan $sig = 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa berarti *Quality Of Work Life* dan *Knowledge Management* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat.

c. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien Determinasi bertujuan untuk melihat atau mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independent. Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini diambil dari nilai *R Square* yang dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.926 ^a	0.858	0.854	2.857

Sumber: Data primer yang diolah, 2025 (Lampiran 7)

Berdasarkan hasil analisis *R square* adalah 0,858 hal ini berarti 85,8% *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh variabel independen *Quality Of Work Life* dan *Knowledge Management*. Sedangkan sisanya 14,2% nilai *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat dipengaruhi oleh variabel yang lain diluar model penelitian.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Quality Of Work Life* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat. Hal ini mengindikasikan bahwa *Quality Of Work Life* dapat menentukan bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat.

Quality Of Work Life terbukti pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Ketika bank menyediakan lingkungan kerja yang sehat, kompensasi adil, dan keseimbangan kehidupan pribadi, pegawai merasa sangat dihargai dan bahagia. Rasa puas

ini kemudian memicu keinginan sukarela dalam diri pegawai untuk membalas kebaikan organisasi dengan bekerja melebihi deskripsi tugas formal mereka, seperti membantu rekan kerja tanpa diminta, menjaga kebersihan kantor, hingga memberikan pelayanan ekstra kepada nasabah demi kemajuan bank. Singkatnya, ketika kualitas hidup pegawai terjamin, loyalitas dan kepedulian mereka terhadap kesuksesan Bank Nagari akan tumbuh secara alami dan signifikan.

Kualitas kehidupan kerja adalah cara perusahaan memastikan bahwa lingkungan kerja memenuhi berbagai kebutuhan kesejahteraan karyawan, sehingga mereka dapat mencapai kemajuan karier. Semakin baik karyawan merasakan *Quality Of Work Life* mereka, semakin tinggi kemungkinan mereka menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu perilaku yang melampaui tugas formal. Singkatnya, lingkungan kerja yang kondusif dan positif akan mendorong tercapainya tujuan perusahaan. Karyawan yang merasakan kualitas hidup kerja yang baik cenderung bekerja dengan lebih sungguh-sungguh, bahkan proaktif melakukan berbagai aktivitas yang mendukung tercapainya sasaran perusahaan (Pujianto & Evendi, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa *Quality Of Work Life* dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian (Suwandi, 2023) menemukan bahwa *Quality Of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian (Widiaspono & Priyono, 2022) juga menemukan *Quality Of Work Life* dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa manajemen Bank Nagari Cabang Simpang Empat perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap kualitas kehidupan kerja pegawai. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kenyamanan lingkungan kerja, pemberian kompensasi yang layak, komunikasi yang terbuka, kesempatan pengembangan karier, serta penciptaan hubungan kerja yang harmonis. Semakin baik kualitas kehidupan kerja yang dirasakan pegawai, semakin besar pula peluang munculnya perilaku sukarela yang mendukung efektivitas organisasi.

2. Pengaruh *Knowledge Management* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Knowledge Management* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat. Penerapan *Knowledge Management* yang efektif di Bank Nagari Cabang

Simpang Empat berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karena sistem pengelolaan pengetahuan yang baik—seperti kemudahan akses informasi, budaya berbagi ilmu (*knowledge sharing*), dan dokumentasi pengalaman kerja—mampu meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi pegawai dalam menyelesaikan tugas. Ketika pegawai merasa memiliki pemahaman mendalam yang didukung oleh sistem organisasi, mereka cenderung merasa lebih berdaya dan berkomitmen, yang pada akhirnya memicu inisiatif sukarela untuk membantu rekan kerja, berbagi solusi atas kendala operasional, serta berkontribusi lebih bagi kemajuan bank di luar kewajiban formal mereka.

Knowledge management menggambarkan bagaimana anggota organisasi mendapatkan dan menciptakan pengetahuan dari dalam maupun luar organisasi, yang pada akhirnya memberikan manfaat bagi diri mereka sendiri dan organisasi. Ini mencakup proses bagaimana pengetahuan diperoleh, diciptakan, dikodifikasi, dan digunakan dalam organisasi (Pujianto & Evendi, 2021).

Semakin efektif manajemen pengetahuan yang diterapkan dan dimiliki karyawan, semakin kuat pula budaya *Organizational Citizenship Behavior* dalam organisasi. Pentingnya pengetahuan sebagai sumber keunggulan kompetitif sudah menjadi pandangan yang diakui luas dalam strategi perusahaan modern. Ini karena pengetahuan berperan vital dalam mendorong produktivitas, membentuk keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, serta dalam pengembangan dan pengamanan aset tak berwujud perusahaan (Pujianto & Evendi, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, (Pujianto & Evendi, 2021) menemukan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian (Hermawan et al., 2023) juga menemukan bahwa *Knowledge Management* memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian (Al-Ordan et al., 2024), yang membuktikan bahwa *knowledge management* mampu memberikan kontribusi yang signifikan pada *Organizational Citizenship Behavior*.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengetahuan perlu dijadikan sebagai bagian penting dari strategi pengembangan sumber daya manusia di Bank Nagari Cabang Simpang Empat. Organisasi perlu menyediakan sistem penyimpanan informasi yang mudah diakses, mendorong budaya berbagi pengetahuan antarkaryawan, serta membangun mekanisme pembelajaran internal yang berkelanjutan. Dengan demikian,

pegawai tidak hanya mampu menyelesaikan tugas secara lebih efektif, tetapi juga terdorong untuk menunjukkan perilaku kerja sukarela yang bermanfaat bagi organisasi.

3. Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) dan Budaya Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Quality Of Work Life* dan *Knowledge Management* memiliki pengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat. Hal ini mengindikasikan bahwa *Quality Of Work Life* dan *Knowledge Management* menentukan *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat.

Hal ini menunjukkan perpaduan antara kesejahteraan emosional dan kemudahan teknis dalam bekerja. Ketika bank berhasil menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan menjamin keseimbangan hidup pegawai (QWL), maka muncul kepuasan dan loyalitas; di sisi lain, tersedianya sistem pengelolaan ilmu yang baik (*Knowledge Management*) memberikan kepercayaan diri bagi pegawai untuk berbagi solusi dan inovasi. Gabungan antara rasa bahagia karena dihargai oleh organisasi dan kemudahan dalam mengakses serta membagikan informasi inilah yang secara kuat mendorong pegawai untuk secara sukarela melakukan tindakan ekstra—seperti membantu rekan kerja atau bekerja melebihi target— demi mencapai tujuan bersama Bank Nagari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pujianto & Evendi, 2021) dan (Hermawan et al., 2023) menemukan bahwa *Knowledge Management* dan *Quality Of Work Life* berpengaruh signifikan dalam meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pegawai.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat pemahaman bahwa *Organizational Citizenship Behavior* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor psikologis individual, tetapi juga oleh kondisi organisasi yang mendukung kesejahteraan dan pengelolaan pengetahuan. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi Bank Nagari Cabang Simpang Empat bahwa peningkatan OCB pegawai perlu dilakukan melalui dua pendekatan sekaligus, yaitu menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik dan membangun sistem manajemen pengetahuan yang efektif. Kedua faktor tersebut dapat menjadi dasar bagi organisasi dalam merancang kebijakan sumber daya manusia yang lebih adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada peningkatan kinerja pegawai.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu objek

penelitian, yaitu Pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas pada seluruh lembaga perbankan atau organisasi lainnya. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner, sehingga belum menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan alasan subjektif pegawai terkait munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan objek penelitian yang lebih luas, menambahkan variabel lain seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, budaya organisasi, atau gaya kepemimpinan, serta menggunakan pendekatan campuran agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengujian hipotesis, penelitian ini menyimpulkan bahwa *Quality of Work Life* dan *Knowledge Management* berperan penting dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pegawai Bank Nagari Cabang Simpang Empat. Secara parsial, *Quality of Work Life* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, sehingga semakin baik kualitas kehidupan kerja yang dirasakan pegawai, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk menunjukkan perilaku sukarela di luar tugas formal. Selain itu, *Knowledge Management* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, yang menunjukkan bahwa pengelolaan pengetahuan yang baik dapat mendorong pegawai untuk lebih aktif berbagi informasi, membantu rekan kerja, serta berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Secara simultan, *Quality of Work Life* dan *Knowledge Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, sehingga seluruh hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dalam memperkuat pemahaman bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh dukungan organisasi melalui kualitas kehidupan kerja dan sistem pengelolaan pengetahuan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi manajemen Bank Nagari Cabang Simpang Empat untuk meningkatkan kesejahteraan kerja, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta memperkuat budaya berbagi pengetahuan di antara pegawai. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada cabang atau lembaga perbankan lain, menambahkan variabel lain seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, budaya organisasi, atau gaya kepemimpinan, serta mempertimbangkan

penggunaan pendekatan campuran agar hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ordan, B., Salloum, A., & Lasassmeh, O. (2024). The effect of knowledge management processes on organizational citizenship behavior as mediated by personal innovativeness. *Journal of Electrical Systems*, 20(9s), 2396–2406. <https://journal.esrgroups.org/jes/article/view/4900>
- Amal, R. K. (2022). Pengaruh Kedisiplinan Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara XII. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(10), 2207–2228. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i10.323>
- Amsyakho, N. A. L. R., & Pujiyanto, W. E. (2023). The influence of organizational citizenship behavior (OCB) on the quality of work life and employee performance. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 37–47. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v2i1.550>
- Dewi, M., & Prayekti, P. (2023). Pengaruh Leader-Member Exchange, Quality of Work-Life, dan Motivasi Intrinsik terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT Pradipta Bhumi Konstruksi Bantul. *Inovasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 10(1), 183–190. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v10i1.p183-190.30417>
- Fatril, R., Putra, R. B., Dewi, R. C., & Fitri, H. (2022). Pengaruh Servant Leadership dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Dinas Pendidikan Kota Padang. *Journal of Law and Economics*, 1(1), 21–31. <https://doi.org/10.56347/jle.v1i1.37>
- Hermawan, A., Indrati, B., & Rohmah, M. S. (2023). Optimasi Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Melalui Penguatan Knowledge Management, Kecerdasan Adversitas, Efikasi Diri, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja. *Journal Syntax Admiration*, 4(11), 2048–2062. <https://doi.org/10.46799/jsa.v4i11.777>
- Idrus, S., Ruhana, F., Amalia, M. R., Rosyid, A. F., & Kuswandi, D. (2023). Implementasi Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di Era Bisnis Global. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 72–89. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2879>
- Lestari, I., Rumijati, A., & Lestari, N. P. (2023). The effect of quality of work life on organizational citizenship behavior mediated by work engagement. *Jamanika (Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan)*, 3(1), 50–59. <https://doi.org/10.22219/jamanika.v3i01.25439>
- Maulana, R. (2025). Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pembimbing Kemasyarakatan di UPT Balai Pemasyarakatan Wilayah DK Jakarta. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(4), 5425–5435. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i4.2138>
- Mayfield, C. O. (2013). Promoting organizational citizenship behavior through job design: Job characteristics versus job satisfaction. *Journal of Business Disciplines*, 11(1), 36–64.

- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Paramitha, L. D., & Rijanti, T. (2022). Pengaruh Quality of Work Life dan Employee Engagement terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Moderasi Resistance to Change: Studi pada Pegawai Dinas Pendidikan Kota Semarang. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 200–217. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i2.2014>
- Prayuda, R. Z. (2023). Pengaruh Green Human Resource Management, Quality of Work Life, Job Satisfaction terhadap Organizational Citizenship Behavior. *IJOSPOL: International Journal of Social, Policy and Law*, 4(5), 11–16. <https://www.ijospl.org/index.php/ijospl/article/view/158>
- Pujianto, W. E., & Evendi. (2021). Pengaruh Budaya Mutu, Tingkat Quality of Work Life (QWL) dan Knowledge Management terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB): Studi pada Karyawan PT Avian Avia. *Greenomika*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2021.03.1.1>
- Ramadhani, A. A. F., & Kuswinarno, M. (2024). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia: Kunci Keberhasilan Organisasi di Tengah Persaingan Global. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(11). <https://doi.org/10.62281/v2i11.905>
- Sandora, M., & Yasni. (2024). Pengaruh Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada PT Subur Arum Makmur (PT SAM). *Jurnal BANSI: Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 4(1), 1–20. <https://doi.org/10.58794/bns.v4i1.822>
- Sari, N., & Ali, H. (2025). Pengaruh Pengembangan Kompetensi, Talenta Manajemen dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai di Era Digitalisasi. *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta*, 3(3), 135–143. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v3i3.461>
- Suwandi, E. (2023). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pengaruh Quality Work of Life terhadap Kinerja Karyawan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 491–497. <https://journal.sticamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/5190>
- Tambunan, H. N., & Pandiangan, S. M. T. (2024). Pengaruh Kegunaan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(2), 650–658. <https://doi.org/10.37481/jmh.v4i2.993>
- Widiaspono, S., & Priyono, B. S. (2022). Pengaruh Quality of Work Life (QWL) dan Pemberdayaan terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(1), 53–70. <https://doi.org/10.31941/jebi.v25i1.1929>