

ABSTRAK

Permasalahan-permasalahan pada CS Finance yaitu peningkatan persentase kredit bermasalah yang terjadi akibat penurunan kinerja karyawan bagian collector, sehingga rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kinerja karyawan bagian collector CS Finance dapat meningkat. Berdasarkan riset gap, didapatkan dugaan bahwa faktor yang dapat memengaruhi kinerja adalah *quality of worklife* dan kompetensi, selain itu digunakan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel *intervening* dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *quality of worklife* dan kompetensi terhadap *organizational citizenship behaviour* dan kinerja karyawan bagian collector CS Finance Semarang.

Populasi yang dipilih pada penelitian ini adalah semua pegawai CS Finance Cabang Semarang sejumlah 423 orang. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 121 karyawan bagian collector CS Finance Cabang Semarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling*.

Berdasarkan penelitian, *quality of worklife* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*, kompetensi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, *quality of worklife* dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan *organizational citizenship behaviour* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dalam hal pengujian *fit* model, menyatakan bahwa model memiliki *fit* yang baik. Sehingga dari hal ini dapat disimpulkan bahwa model memiliki *fit* yang cukup baik untuk memprediksi kinerja karyawan.

Kata Kunci : *quality of worklife*, kompetensi, *organizational citizenship behaviour*, kinerja karyawan.