

**PENGARUH KUALITAS HIDUP KERJA DAN IKLIM
ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
PEGAWAI PUSKESMAS MELAYU KOTA
PIRING TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

NOVALIA PUSPITASARI

NIM: 12110432



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

2019

**PENGARUH KUALITAS HIDUP KERJA DAN IKLIM
ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
PEGAWAI PUSKESMAS MELAYU KOTA
PIRING TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

NOVALIA PUSPITASARI

NIM: 12110432

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2019**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS HIDUP KERJA DAN IKLIM ORGANISASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI PUSKESMAS
MELAYU KOTA PIRING TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada:

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama :Novalia Puspitasari
NIM : 12110432

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Evita Sandra, S.Pd , MM
NIDN. 1029127202/Asisten Ahli

Eka Kurnia Saputra, ST , MM
NIDN. 1011088902/Asisten Ahli

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Imran Ilyas, MM
NIDN. 1007036603/Lektor

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS HIDUP KERJA DAN IKLIM ORGANISASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI PUSKESMAS
MELAYU KOTA PIRING TANJUNGPINANG**

Yang dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Novalia Puspitasari
NIM :12110432

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Empat Belas
Bulan Mei Tahun Dua Ribu Sembilan Belas Dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,

Satriadi, S. AP, M.Sc
NIDN. 1011108901 / Asisten Ahli

Dwi Septi Haryani, S.T., M.M
NIDN. 1002078602 / Asisten Ahli

Anggota,

Evita Sandra, S.Pd, M.M
NIDN. 1029127202 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 14 Mei 2019
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua,

Charly Marlinda, S.E. M.Ak.Ak. CA
NIDN. 1029127801/ Lektor

PERNYATAAN

Nama : Novalia Puspitasari
NIM : 12110432
Tahun Angkatan : 2012
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,71
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Hidup Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Mei 2019

Penyusun,

Novalia Puspitasari

NIM : 12110432

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semua ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Ayah dan Ibu saya, yang telah mendukung, memberi motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa saya balas dengan apapun.

MOTTO

Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya. Hiduplah

seakan kau akan mati hari ini (James Dean)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'aalamin segala puji bagi Allah SWT penulis ucapkan atas rahmat dan hidayah-Nya serta tak lupa shalawat dan salam kepada Junjungan Alam Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini hingga selesai dengan judul "Pengaruh Kualitas Hidup Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring Tanjungpinang" akhirnya dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai tugas akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam proses penulisan ini, tentunya tak lepas dari bantuan pihak yang selalu mendukung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak berikut :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berpikir sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Charly Marlinda, SE, M.Ak, Ak, CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
3. Ibu Ranti Utami, SE.M.Si.Ak.CA sebagai Wakil Ketua I dan Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
4. Ibu Sri Kurnia, SE, Ak, M.Si, CA sebagai Wakil Ketua II dan Ketua Prodi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tanjungpinang.

5. Bapak Imran Ilyas, MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
6. Ibu Evita Sandra, S.Pd , MM selaku Dosen Pembimbing I yang sangat membantu dalam menyusun skripsi ini dengan penuh kesabaran dan kesediaan ditengah-tengah kesibukan yang luar biasa yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, arahan serta masukan agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Eka Kurnia Saputra, ST , MM selaku Dosen Pembimbing II yang sangat membantu dalam menyusun skripsi ini dengan penuh kesabaran dan kesediaan ditengah-tengah kesibukan yang luar biasa yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, arahan serta masukan agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Ibu dr. Puji Rahayu selaku Kepala Puskesmas yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Melayu Kota Piring.
9. Ibu Jumrah, S.ST selaku Bidan Pertama yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Melayu Kota Piring.
10. Bapak, ibu dosen dan karyawan/i jurusan ekonomi Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang.
11. Kedua orang tua penulis yang sangat dicintai yang telah memberikan doanya serta dorongan semangat sehingga usaha-usaha yang dilakukan mendapatkan Ridho dari Allah SWT.

12. Kepada sahabat-sahabat yang selalu menemani, menyemangati dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat selesai.

Semoga kebaikan dan ketulusan hati kita diridhoi Allah SWT, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya.

Aamiin

Tanjungpinang, Mei 2019

Penulis

Novalia Puspitasari
NIM 12110432

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAKSI	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
12.1	Latar Belakang
Masalah	1
12.2	Rumusan Masalah
.....	6
12.3	Tujuan Penelitian
.....	7
12.4	Kegunaan Penelitian
.....	8
12.5	Sistematika Penulisan
.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1 Pengertian MSDM	11
2.1.2 Fungsi-fungsi MSDM	13

2.1.3 Tujuan MSDM	14
2.2 Kualitas Hidup Kerja	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Hidup Kerja	16
2.2.2 Faktor-faktor Kualitas Hidup Kerja	18
2.2.3 Indikator Kualitas Hidup Kerja	20
2.2.4 Cara meningkatkan Kualitas Hidup Kerja	23
2.3 Iklim Organisasi	24
2.3.1 Pengertian Iklim Organisasi	24
2.3.2 Faktor-faktor Iklim Organisasi	26
2.3.3 Indikator Iklim Organisasi	27
2.4 Kepuasan Kerja	29
2.4.1 Pengertian kepuasan kerja	29
2.4.2 Faktor-faktor kepuasan kerja	31
2.4.3 Dimensi kepuasan kerja	33
2.4.4 Teori kepuasan kerja	35
2.5 <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>	36
2.5.1 Pengertian OCB	36
2.5.2 Dimensi OCB	38
2.6 Kerangka Pemikiran	41
2.7 Hipotesis	42
2.8 Penelitian Terdahulu	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Jenis Data	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	49
3.4.1 Populasi	49
3.4.2 Sampel	50
3.5 Definisi Operasional Variabel	50
3.6 Teknik Pengolahan Data	52

3.7 Teknik Analisis Data	53
3.7.1 Uji Validitas	53
3.7.2 Uji Reliabilitas	54
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	55
3.7.3.1 Uji Normalitas	55
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	56
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	56
3.7.4 Uji Autokolerasi	57
3.7.5 Uji Hipotesis	57
3.7.5.1 Uji Parsial	57
3.7.5.2 Uji Determinasi (R^2)	58
3.7.6 Uji Linearitas	59
3.7.7 Analisis Jalur	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.1 Profil Puskesmas	62
4.1.2 Struktur Organisasi Puskesmas	63
4.1.3 Deskripsi Jabatan	63
4.2 Analisis Jawaban dan Pernyataan Responden	69
4.2.1 Analisis deskriptif	69
4.2.1.1 Statistik responden	69
4.2.1.2 Statistik tanggapan responden	72
4.3 Teknik Analisis Data	85
4.3.1 Uji Validitas	85
4.3.2 Uji Reliabilitas	86
4.4 Uji Asumsi Klasik	87
4.4.1 Uji Normalitas	87
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	90
4.4.3 Multikolinearitas	91
4.4.4 Autokolerasi	93

4.5 Uji Hipotesis	94
4.5.1 Uji Parsial	94
4.5.2 Uji Determinasi (R^2)	97
4.6 Uji Linearitas	98
4.7 Uji Analisis Jalur	99
4.7.1 Uji Model-1	100
4.7.2 Uji Model-2	102
4.7.3 Pengaruh Langsung	104
4.7.4 Pengaruh Tidak Langsung	107
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	109

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1.	Data Absensi Pegawai dan Honor PTT _____	5
3.1.	Definisi Operasional Variabel _____	51
3.2.	Tabel Autokorelasi _____	57
4.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin _____	69
4.2.	Responden Berdasarkan Umur _____	70
4.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir _____	71
4.4.	Responden Variabel QWL _____	72
4.5.	Responden Variabel Organizational Climate _____	76
4.6.	Responden Variabel Kepuasan Kerja _____	79
4.7.	Responden Variabel OCB _____	82
4.8.	Uji Validitas _____	85
4.9.	Uji Reliabilitas _____	87
4.10	Uji Multikolinearitas Model-1 _____	92
4.11	Uji Multikolinearitas Model-2 _____	92
4.12	Uji Autokolerasi Model-1 _____	93
4.13	Uji Autokolerasi Model-2 _____	93
4.14	Uji Parsial (Uji t) _____	94
4.15	Uji Determinasi (R^2) _____	98
4.16	Hasil Pengujian Linearitas _____	98
4.17	Hasil Analisis Jalur _____	99
4.18	Hasil Uji Koefisien Model-1 _____	100
4.19	Adjust R^2 Model-1 _____	101
4.20	Hasil Uji Koefisien Model-2 _____	102
4.21	Adjust R^2 Model-2 _____	104

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bentuk Kerangka Pemikiran _____	41
3.1	Hubungan Kausal _____	60
4.1	Struktur Organisasi _____	63
4.2	Uji Normalitas Model-1 P-Plot _____	88
4.3	Uji Normalitas Model-1 Histogram _____	88
4.4	Uji Normalitas Model-2 P-Plot _____	89
4.5	Uji Normalitas Model-2 Histogram _____	89
4.6	Uji Heteroskedastisitas Model-1 _____	90
4.7	Uji Heteroskedastisitas Model-2 _____	91
4.8	Diagram Koefisien Jalur Model-1 _____	102
4.9	Diagram Koefisien Jalur Model-2 _____	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
1. Kuesioner	
2. Tabulasi Responden	
3. Ouput Uji SPSS 25	
4. Surat Keterangan Objek Penelitian	
6. Plagiarism	

ABSTRAKSI

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL) DAN *ORGANIZATIONAL CLIMATE* TERHADAP KEPUASAN KERJA YANG BERIMPLIKASI PADA *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) TERHADAP PEGAWAI PUSKESMAS MELAYU KOTA PIRING DI TANJUNGPINANG.

Novalia Puspitasari. 12110432. S1-Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tanjungpinang. novaliapuspitasari@yahoo.com.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa seberapa besar pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) dan *organizational climate* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 52 pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan kuesioner, dengan menggunakan metode analisis data uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokolerasi, uji hipotesis dengan menggunakan uji parsial t dan uji determinasi, uji linearitas serta analisis jalur.

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh yang dilakukan menghasilkan persamaan analisis jalur kepuasan kerja $Y_1 = 0,538X_1 + 0,682X_2 + 0,127\varepsilon_1$ dan analisis jalur *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) $Y_2 = 0,211X_1 + 0,268X_2 + 0,494Y_1 + 0,0955\varepsilon_1$. Hasil koefisien determinan *Adjusted R Square* sebesar 0,746 pada variabel terikat kepuasan kerja pegawai. Hal ini berarti persentase pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) dan *organizational climate* sebesar 74,6%. Dan hasil koefisien determinan *Adjusted R Square* sebesar 0,809 pada variabel terikat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai. Hal ini berarti persentase pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL), *organizational climate* dan kepuasan kerja sebesar 80,9%.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini. Maka dapat dilihat pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) dan *organizational climate* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan ditunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t table. Serta pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL), *organizational climate* dan kepuasan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) ditunjukkan dengan nilai t hitung lebih besar dari t table.

Kata Kunci : *Quality Of Work Life* (QWL), *Organizational Climate*, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Dosen pembimbing I : Evita Sandra, S.Pd , MM

Dosen pembimbing II : Eka Kurnia Saputra, ST , MM

ABSTRACT

INFLUENCE OF QUALITY OF WORK LIFE (QWL) AND ORGANIZATIONAL CLIMATE TO THE WORK SATISFACTION THAT IMPLICATIONS IN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) ON THE EMPLOYEE OF PUSKESMAS MELAYU KOTA PIRING IN TANJUNGPINANG.

Novalia Puspitasari. 12110432. S1-Management. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tanjungpinang. novaliapuspitasari@yahoo.com.

This study is intended to analyze how much the influence of the Quality Of Work Life (QWL) and organizational climate to Organizational Citizenship Behaviour (OCB) through work satisfaction as an intervening variable.

This study uses quantitative research methods. Samples in this study consist of 52 employees of Puskesmas Melayu Kota Piring. The technique for data collecting applies the documentation and questionnaire, by using the method of data analysis validity test, reliability test, classic assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test, hypothesis testing using partial t test and determination test, linearity test and path analysis.

Based on the results of the calculations, the path analysis of the work satisfaction is $Y_1 = 0,538X_1 + 0,682X_2 + 0,127\varepsilon_1$ and path analysis of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) is $Y_2 = 0,211X_1 + 0,268X_2 + 0,494Y_1 + 0,0955\varepsilon_1$. The results of the determinant coefficient Adjusted R Square is 0,746 on the work satisfaction as bound variable. It means the percentage of the influence of Quality Of Work Life (QWL) and organizational climate is 74,6%. And The results of the determinant coefficient Adjusted R Square is 0,809 on the Organizational Citizenship Behaviour (OCB) of employee as bound variable. It means the percentage of the Quality Of Work Life (QWL), organizational climate dan work satisfaction is 80,9%.

Based on the outputs on this study. Conclude that the influence of Quality Of Work Life (QWL) and organizational climate have significant influence to work satisfaction, it is proved by the value of t calculate is bigger than t table. And the influence of Quality Of Work Life (QWL), organizational climate and work satisfaction have significant influence to Organizational Citizenship Behaviour (OCB) it is proved by the value of t calculate ia bigger than t table.

Keywords : *Quality Of Work Life (QWL), Organizational Climate, Work Satisfaction, Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Dosen pembimbing I : Evita Sandra, S.Pd , MM

Dosen pembimbing II : Eka Kurnia Saputra, ST , MM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peran yang sangat penting, karena tanpa didukung sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mengurangi masalah tersebut, perlu hendaknya bagi suatu organisasi memandang manusia tidak lagi sebagai beban bagi organisasi melainkan sebagai aset. Apabila hal ini dapat tercapai, akan tercipta hubungan sinergi yang baik antara pemimpin dan karyawan di organisasi tersebut.

Dalam era persaingan yang sangat ketat saat ini Sumber Daya Manusia yang ada di organisasi atau lembaga dituntut memiliki perilaku yang sesuai dengan ketentuan yang ada / *in role*, namun dalam kerangka yang lebih luas, diperlukan juga memiliki perilaku *extra role*. Perilaku *extra role* ini biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Organ dalam (Ardila, 2018) mendefinisikan OCB merupakan bagian dari *job description* karyawan secara formal misalnya membantu rekan kerja, yang dilakukannya cenderung pada pilihan pribadi setiap karyawan untuk melakukannya.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bisa berjalan dengan baik jika didukung oleh berbagai faktor dalam organisasi, salah satunya dengan adanya kepuasan dari karyawan dalam bekerja menurut Robin dalam (Ardila, 2018). Menurut Kendall dan Hullin dalam (Ardila, 2018) menyatakan bahwa

kepuasan adalah perasaan seseorang dalam bekerja yang bertindak sebagai motivasi bahkan pada tingkatan yang lebih tinggi merupakan kebahagiaan dalam bekerja. Kepuasan dalam bekerja akan memberi efek bagi karyawan untuk bekerja secara maksimal sehingga dapat melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya sendiri.

Kepuasan kerja karyawan adalah salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Kepuasan kerja bersifat individual yang merupakan sikap karyawan terhadap lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja berkaitan dengan kondisi psikologis karyawan terhadap pengalaman dalam kerjanya, yang dapat memuaskan maupun tidak memuaskan. Karyawan yang mampu memuaskan kebutuhannya dengan baik, berarti sudah mencapai apa yang dinamakan *Quality of Work Life* atau kualitas hidup kerjanya, seperti yang diungkapkan oleh Davis dalam (Aryansah *et al.*, 2013) bahwa keberhasilan penciptaan *Quality of Work Life* atau kualitas hidup kerjanya dalam suatu perusahaan memberi pengaruh terhadap beberapa hal spesifik dalam diri karyawan, yaitu kepuasan kerja, motivasi dan keterlibatan karyawan.

Organizational Climate atau iklim organisasi juga ikut mempengaruhi performa karyawan, karena iklim organisasi berkaitan dengan lingkungan kerja. Wirawan dalam (Waspodo & Minadaniati, 2012) mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh para karyawan di dalam organisasinya tersebut dalam bentuk nilai, ciri atau sifat organisasinya. Iklim organisasi adalah sebagai suatu yang dapat diukur pada lingkungan kerja baik secara langsung maupun tidak

langsung yang berpengaruh pada karyawan dan pekerjaannya di mana tempat mereka bekerja.

Organizational Climate atau iklim organisasi memengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang akan menggambarkan perbedaan tersebut. Iklim organisasi yang terbuka memacu karyawan untuk mengutarakan kepentingan dan ketidakpuasan tanpa adanya rasa takut akan tindakan balasan dan perhatian iklim keterbukaan, bagaimanapun juga hanya tercipta jika semua anggota memiliki tingkat keyakinan yang tinggi dan mempercayai keadilan tindakan.

Perusahaan dituntut untuk dapat membangun dan menciptakan iklim yang kondusif misalnya tercipta hubungan yang harmonis antara sesama karyawan, hubungan yang positif antara karyawan dengan atasan, memberikan upah yang sesuai, memberikan *reward* bagi karyawan yang berprestasi. Dampak positif yang kemudian diperoleh perusahaan adalah kinerja SDM sesuai atau bahkan bisa melebihi dari harapan organisasi/lembaga. Sehingga, dapat dipahami bahwa perusahaan harus mampu menciptakan iklim organisasi yang positif untuk terbangunnya kualitas kehidupan kerja yang baik bagi karyawan di dalam organisasi/lembaga tersebut, hal ini diharapkan bisa mendorong kepuasan kerja karyawan.

Salah satu bidang organisasi yang saat ini menjadi sorotan adalah bidang kesehatan seperti Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Departemen

Kesehatan RI (2007) mengemukakan bahwa Puskesmas merupakan bagian dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota sebagai unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerjanya. Puskesmas dan jaringannya berperan sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat.

Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok serta puskesmas meningkatkan peran masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan. Pelayanan kesehatan komprehensif yang diberikan puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), pelayanan preventif (pencegahan), pelayanan promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan).

Salah satunya adalah Puskesmas Melayu Kota Piring yang berlokasi di Jl. Kijang Lama batu 7 Kelurahan Melayu Kota Piring, kecamatan Tanjungpinang Timur. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin. Pada survey awal yang peneliti lakukan masih terlihat adanya tindakan-tindakan indisipliner yang dilakukan sebagian kecil karyawan, misalnya beberapa pegawai yang terlambat masuk jam kerja dan tingkat kehadiran pegawai yang masih kurang seperti yang ditampilkan dalam table 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1
Data Absensi Pegawai dan Honor PTT Puskesmas Melayu Kota Piring
Januari 2018 – September 2018

Bulan	Total Pegawai	Jumlah Pegawai		
		Izin	Sakit	Tidak Apel
Januari	51	15	19	39
Februari	51	14	10	33
Maret	51	7	17	36
April	51	10	12	37
Mei	52	9	12	21
Juni	52	6	15	25
Juli	52	13	19	32
Agustus	52	11	18	33
September	52	11	24	33

Berdasarkan tabel 1.1 dapat terlihat setiap bulan terdapat pegawai yang tidak hadir baik itu karena sakit maupun karena alasan lainnya dengan jumlah yang relatif banyak. Untuk bulan Januari jumlah pegawai yang izin sebanyak 15 orang atau sekitar 29,4 %, Bulan Februari jumlah pegawai yang izin sebanyak 14 orang atau sekitar 27,5%, di Bulan Maret jumlah pegawai yang izin sebanyak 7 orang atau sekitar 13,7%, Bulan April jumlah pegawai yang izin sebanyak 10 orang atau sekitar 19,6%, sedangkan Bulan Mei jumlah pegawai yang izin sebanyak 9 orang atau sekitar 17,3%, Bulan Juni jumlah pegawai yang izin sebanyak 6 orang atau sekitar 11,5%, Bulan Juli jumlah pegawai yang izin sebanyak 13 orang atau sekitar 25%, Bulan Agustus jumlah pegawai yang izin sebanyak 11 orang atau sekitar 21,2%, dan Bulan September jumlah pegawai yang izin sebanyak 11 orang atau sekitar 21,2%. Disamping itu juga dapat dilihat tingkat keterlambatan pegawai cukup tinggi setiap bulannya hal itu dapat diukur dengan banyaknya jumlah pegawai yang tidak ikut apel, yang pada dasarnya merupakan suatu kegiatan rutin

yang harus dilakukan oleh pegawai negeri sipil pada pagi hari sebelum dimulainya aktivitas pelayanan kepada masyarakat.

Masih rendahnya kesediaan menggantikan tugas rekan kerja yang tidak hadir, terdapat juga sikap acuh tak acuh antar sesama pegawai Puskesmas yang membuat kinerja pegawai tidak optimal, selain itu terjadi pengelompokan-pengelompokan komunikasi dan lingkungan kerja pegawai yang merasa mempunyai kesamaan satu sama lain sehingga terbentuk kelompok-kelompok dalam organisasi ini yang menciptakan iklim organisasi yang buruk dan berdampak pada aspek-aspek organisasi lainnya.

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik mengangkat judul tentang pengaruh **kualitas hidup kerja dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai, serta pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang permasalahan yang disebutkan di atas maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Hidup Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?
2. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?
3. Apakah Kualitas Hidup Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?

4. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?
6. Apakah Kualitas Hidup Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja yang berimplikasi pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?
7. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja yang berimplikasi pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh Kualitas Hidup Kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?
2. Untuk menganalisa pengaruh Iklim Organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?
3. Untuk menganalisa pengaruh Kualitas Hidup Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?
4. Untuk menganalisa pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?

5. Untuk menganalisa pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring?
6. Untuk menganalisa pengaruh Kualitas Hidup Kerja terhadap Kepuasan Kerja yang berimplikasi pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.
7. Untuk menganalisa pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja yang berimplikasi pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini untuk menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian, khususnya yang berkaitan dengan kualitas hidup kerja, iklim organisasi terhadap kepuasan kerja dan *organizational citizenship behaviour* (OCB).

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi organisasi/lembaga penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran mengenai kualitas hidup kerja / *quality of work life* (QWL) dan *organizational climate* atau iklim organisasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring, dan diharapkan dapat dijadikan sebagai peningkatan kepuasan kerja.

2. Bagi peneliti sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan dan mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, membantu tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dipakai sebagai acuan masalah yang telah dibahas.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, menguraikan tentang metode penelitian, jenis penulisan, jenis data, tehnik pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, tehnik analisis data, serta definisi operasional variabel.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini, akan dibahas tentang gambaran umum objek penelitian dan hasil uraian-uraian baik dari kuesionernya maupun dari analisa penulisan tentang Pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) dan *Organizational Climate* terhadap Kepuasan Kerja yang Berimplikasi Pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Terhadap Pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring di Tanjungpinang.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, berisikan dua bagian kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis berdasarkan perumusan masalah yang akan dibahas di dalam skripsi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. MSDM harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

MSDM adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia, yang berdasarkan empat prinsip dasar yang dikemukakan oleh Michael Armstrong dalam (Hamali, 2016). *Pertama*, sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut. *Kedua*, keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur yang bertalian dengan manusia dari perusahaan tersebut saling berhubungan, dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan strategis. *Ketiga*, kultur dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik. Kultur ini harus ditegakkan, yang berarti bahwa nilai organisasi perlu diubah atau ditegakkan, dan upaya terus-menerus mulai dari puncak, sangat diperlukan agar kultur tersebut dapat diterima dan dipatuhi. *Keempat*, MSDM berhubungan dengan integrasi menjadikan semua anggota organisasi tersebut terlibat dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

MSDM bersifat proaktif bukan relatif, yaitu selalu mengharapkan sesuatu yang perlu dikerjakan dan kemudian melakukannya, bukan menunggu diperintahkan sesuatu yang harus dikerjakan. Menurut Simamora dalam (Sutrisno, 2016) MSDM adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok kerja.

Sementara itu Schuler, Dowling, Smart dan Hubber dalam (Marnis, 2009) mengartikan MSDM dalam pernyataan sebagai berikut: “MSDM merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Stoner dalam (Sutrisno, 2016) meliputi penggunaan SDM secara produktif dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerjasecara individual. Sedangkan Mangkunegara dalam (Hamali, 2016) mendefinisikan MSDM sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menurut Priyono dan Marnis (Marnis, 2009)

Terdapat lima fungsi utama MSDM, yaitu:

1. Perencanaan untuk kebutuhan MSDM
2. *Stuffing* dengan sesuai kebutuhan organisasi
3. Penilaian kinerja
4. Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja
5. Pencapaian efektifitas hubungan kerja

Menurut Sutrisno dalam (Hamali, 2016)

1. Perencanaan, kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian, kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.
3. Pengarahan dan Pengadaan, kegiatan memberi petunjuk pada karyawan, agar mau kerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.
4. Pengendalian, merupakan kegiatan pengendalian karyawan agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan atau penyempurnaan.
5. Pengembangan, yaitu proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

6. Kompensasi, merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
7. Pengintegrasian, adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.
8. Pemeliharaan, merupakan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun.
9. Kedisiplinan, merupakan salah satu fungsi MSDM yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal.
10. Pemberhentian, adalah putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya.

2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Tujuan MSDM adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggungjawab secara strategis, etis, dan sosial, Samsudin dalam (Hamali, 2016).

Menurut Cushway dalam (Marnis, 2009), tujuan MSDM meliputi:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal;

2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya;
 3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM;
 4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya;
 5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya;
 6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi;
- Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

Sementara itu menurut Schuler *et al*, dalam Irianto dalam (Sutrisno, 2016) setidaknya MSDM memiliki tiga tujuan utama, yaitu:

1. Memperbaiki tingkat produktivitas
2. Memperbaiki *quality of work life* (QWL)
3. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.

Sedangkan menurut (Hamali, 2016) MSDM mengandung empat tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan sosial, adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggungjawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Organisasi atau perusahaan bisnis

diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalah-masalah sosial.

2. Tujuan Organisasional, adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Divisi SDM dibentuk untuk membantu para manajer mewujudkan tujuan organisasi.
3. Tujuan Fungsional, adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi SDM pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Divisi SDM harus meningkatkan pengelolaan SDM dengan cara memberikan konsultasi yang baik. Divisi SDM semakin dituntut untuk mampu menyediakan program-program rekrutmen dan pelatihan ketenagakerjaan. Divisi SDM harus mampu berfungsi sebagai penguji realitas ketika para manajer lini mengajukan gagasan dan arah yang baru.
4. Tujuan Individual, adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi. Karyawan akan keluar dari organisasi atau perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi atau perusahaan tidak harmonis.

2.2 Kualitas Hidup Kerja

2.2.1 Pengertian Kualitas Hidup Kerja

Kualitas hidup kerja atau disebut dengan *Quality of work life (QWL)* adalah pendekatan sistem manajemen atau cara pandang organisasi yang bertujuan untuk melakukan peningkatan kualitas kehidupan karyawan dalam lingkungan kerja dengan cara simultan dan berkesinambungan. Kualitas kehidupan kerja bisa

dijalankan dengan memberikan perasaan aman dalam bekerja, kepuasan kerja, menghargai dalam bekerja dan tercipta suatu kondisi untuk tumbuh dan berkembang sehingga meningkatkan harkat dan martabat karyawan.

Sebuah definisi tertua *quality of work life* (QWL) atau kualitas kehidupan kerja ditemukan dalam literatur adalah definisi oleh Suttle yang disampaikan oleh (Rahman, 2017) yang mengemukakan QWL sebagai sejauh mana anggota organisasi dapat memenuhi kebutuhan pribadi dasar melalui pengalaman mereka ditempat kerja. Adanya QWL akan menumbuhkan kemauan atau keinginan para pegawai untuk tetap tinggal atau bertahan di dalam suatu organisasi, Arifin dalam (Pasaribu & Indrawati, 2016).

QWL merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian dari suatu perusahaan, hal ini merujuk pada pemikiran bahwa QWL dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para anggota atau karyawan terhadap perusahaan, Husnawati dalam (Aryansah *et al.*, 2013). menurut Flippo (Ardila, 2018) mendefinisikan QWL sebagai setiap kegiatan dalam kerangka perbaikan yang terjadi pada setiap tingkatan dalam suatu organisasi yang lebih besar melalui peningkatan martabat dan pertumbuhan manusia. Gray dan Smeltzer (Rahman, 2017) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja pada dasarnya didefinisikan sebagai kualitas hubungan antara para pekerja dan lingkungan secara keseluruhan.

Dari definisi-definisi mengenai QWL yang telah dipaparkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *quality of work life* (QWL) atau kualitas kehidupan kerja adalah suatu bentuk kepedulian organisasi atau perusahaan ununtuk memenuhi

kepuasan karyawan melalui praktek-praktek yang efektif untuk memperbaiki kondisi kerja dan meningkatkan efektifitas organisasi.

2.2.2 Faktor-faktor Kualitas Hidup Kerja

Banyak peneliti yang menguraikan berbagai faktor-faktor yang memengaruhi *quality of work life* (QWL). Whether dan Davis dalam (Aryansah *et al.*, 2013) menjelaskan QWL dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu supervisi, kondisi kerja, gaji, tunjangan, dan desain pekerjaan.

Tiga perbedaan pendekatan tentang QWL diidentifikasi secara umum dalam literatur manajemen sumber daya manusia. Pada era *scientific management* QWL didasarkan pada faktor ekstrinsik dari karyawan seperti: gaji, keamanan dan kebersihan, dan keuntungan berwujud lainnya ditempat kerja. Pada pendekatan hubungan kemanusiaan yang memandang penghargaan ekstrinsik merupakan hal yang penting, namun juga *faktor intrinsik* dari karyawan seperti: otonomi, tantangan dan konten tugas merupakan kunci penting dalam produktivitas dan efisiensi, menurut Moghimi, Kazemi & Samiie dalam (Rahman, 2017).

Sedangkan John & Louis dalam (Rahman, 2017) mengemukakan beberapa aspek untuk mengetahui QWL pada karyawan sebagai bagian dari performan manajemen perusahaan yang meliputi:

- a. Manajemen parsitipatif (*participatory of management*), yakni karyawan memperoleh kesempatan untuk berpartisipasi dalam organisasi, dapat melakukan berbagai aktifitas kerja pokok maupun diluar pekerjaan di lingkungan perusahaan/organisasi.

- b. Lingkungan kerja yang baik, sehat dan aman (*safety, health & work environment*), karyawan merasa nyaman bekerja dilingkungan yang tidak termasuk *sick environmental (building)* meskipun dengan pekerjaan berisiko karena perusahaan memberikan sarana dan jaminan sehingga karyawan merasa aman dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.
- c. Desain karyawan. Pekerjaan didesain untuk membantu karyawan melakukan pekerjaan dengan senang dan peduli dengan apa yang dilakukan, serta menjadi berharga dan memiliki arti bagi karyawan dalam melakukan aktivitas kerja. Desain pekerjaan memiliki spesifikasi, yaitu; *skill variety* , yaitu karyawan lebih ditekankan pada keahliannya, yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu karyawan; *task identity*, yaitu karyawan melakukan pekerjaan secara bertahap sesuai dengan prosedur kerja; *task significance*, yaitu pekerjaan dipandang sebagai suatu hal yang penting bagi kehidupan bagi pekerjaan orang lain; *autonomy*, yaitu karyawan memiliki keleluasaan untuk dapat mempertanggungjawabkan rancangan pekerjaan sampai pada hasil pekerjaan; *feedback*, yaitu karyawan memperoleh umpan balik informasi mengenai kinerjanya.
- d. Kesempatan memperoleh pengembangan potensi diri (*human resources development*), yaitu kesempatan mengikuti pelatihan (*training*), pemahaman nilai (*value*) pekerjaan, desain kerja sebagai pertimbangan untuk penyelesaian tugas (*reason for effort*), dan atribusi diri (*internal locus of control*), mengambil hikmah atas kegagalan.

- e. Penghargaan kerja (*working reward*), yakni karyawan mendapat kesempatan untuk membangun atau meningkatkan *performance* sehingga akan berusaha menghindari kegagalan, berusaha menunjukkan hal yang dipandang lebih berharga, dan dapat mempertimbangkan pandangan sosial dalam mencapai hasil atau prestasi dalam pekerjaan.

2.2.3 Indikator Kualitas Hidup Kerja

Menurut Gray & Smeltzer dalam (Rahman, 2017) menyebutkan terdapat delapan indikator dari *Quality of Work Life*. Adapun dimensi tersebut:

1. Adequate and compensation

Gaji yang diterima karyawan dari perusahaan dapat memenuhi standar gaji yang diterima secara umum, cukup untuk memenuhi suatu tingkat hidup yang layak dan mempunyai perbandingan yang sama dengan gaji yang diterima oleh orang lain dalam posisi yang sama. Disisi lain, gaji yang memadai dan adil menunjukkan pada komponen dasar dari kualitas kehidupan kerja yang berguna untuk memotivasi, menarik, dan menahan para karyawan.

2. Safe and healthy environment

Lingkungan yang aman dan sehat berkaitan dengan lingkungan kerja karyawan termasuk kenyamanan situasi untuk fisik dan kesehatan mereka. Kondisi kerja yang tidak sehat dan berbahaya juga dapat menyebabkan permasalahan bagi pemberi kerja. Oleh karena itu, karyawan tidak ditempatkan dalam keadaan yang dapat membahayakan diri mereka, namun pada kondisi yang meminimalisir resiko yang timbul akibat kecelakaan. Hal ini berkaitan pula dengan waktu atau jam kerja yang layak dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

3. Development of human capacity

Komponen pengembangan kapasitas manusia menunjukkan pada kecenderungan perusahaan untuk menyediakan lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan untuk mendapatkan kesempatan untuk belajar dan memperoleh otonomi. Kualitas kehidupan kerja karyawan akan lebih baik apabila perusahaan memungkinkan karyawan untuk menggunakan keterampilan, keahlian, serta memberikan otonomi untuk menyelesaikan pekerjaan.

4. Growth and security

Dicirikan sebagai beberapa faktor penting yang berkaitan untuk memelihara kualitas kehidupan kerja diklarifikasikan sebagai keamanan pekerjaan, pertumbuhan pribadi, dan kemajuan karir. Suatu pekerjaan dapat memberi sumbangan dalam menetapkan dan mengembangkan kapasitas individu itu dapat dikembangkan dan dipergunakan dengan sepenuhnya, selanjutnya peningkatan peluang kenaikan pangkat dan promosi dapat diperhatikan serta mendapatkan jaminan terhadap pendapatan.

5. Social integration

Social integration mengacu pada komponen penting yang berkaitan dengan bagaimana karyawan memiliki perasaan kepemilikan terhadap perusahaan, seperti misalnya, jika karyawan merasa bebas, terbuka, dan adanya kepercayaan dalam hubungan dan adanya perasaan kebersamaan maka mereka akan merasa puas dengan kehidupan kerja mereka serta memiliki keterikatan dengan perusahaan.

6. Constitutionalism

Constitutionalism mengacu pada hak-hak yang dimiliki karyawan dan bagaimana hak-hak tersebut dapat dikategorikan seperti hak-hak pribadi yang harus dihormati, kebebasan untuk berekspresi, dan hukum perburuhan.

7. *Total life space*

Dikarakteristikan sebagai salah satu komponen penting dari kualitas kehidupan kerja karyawan yang berhubungan dengan waktu senggang karyawan. Seperti waktu untuk beristirahat, waktu bersama keluarga, dan keseimbangan waktu untuk bekerja dan istirahat. Hal ini dikarenakan karyawan memiliki peranan lain diluar pekerjaan, seperti sebagai seorang suami atau bapak, atau isri, dan anak yang perlu memiliki waktu dengan keluarga.

8. *Social relevance*

Social relevance mengacu pada sikap tanggung jawab perusahaan untuk menjaga kualitas dari kondisi kerja. Perilaku ini mencakup perilaku etis seperti perilaku praktek yang tidak merusak lingkungan dan bertanggung jawab pada produk. Hal ini berkaitan dengan pelanggan dan masyarakat luas secara keseluruhan dimana perusahaan beroperasi. Organisasi atau perusahaan yang mengabaikan peranan dan tanggung jawab sosialnya akan menyebabkan karyawan kurang menghargai pekerjaan mereka.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi *quality of work life* (QWL) atau kualitas kehidupan kerja meliputi gaji yang adil dan memadai; lingkungan kerja yang sehat, selamat dan aman; adanya peluang untuk tumbuh dan berkembang; peluang penggunaan dan pengembangan kemampuan; keseimbangan antara pekerjaan, kehidupan pribadi dan kehidupan keluarga;

hubungan kerja yang baik; dan tanggung jawab sosial perusahaan yang membangun kebanggaan karyawan.

2.2.4 Cara meningkatkan Kualitas Hidup Kerja

Untuk meningkatkan atau pengembangan *quality of work life* (QWL) atau kualitas kehidupan kerja Anatan dan Ellitan (2009) menyatakan, langkah-langkah yang dijalankan perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja bisa dengan melakukan kegiatan berikut ini:

1. Memberikan ide-ide pemecahan masalah dengan partisipasif yang mengikutsertakan anggota organisasi terhadap seluruh jenjang. Membuat kerja sama manajemen tenaga kerja dan manajemen partisipasif dalam upaya mengidentifikasi masalah dan peluang pada lingkungan kerja atau organisasi, mengambil keputusan dan melaksanakan perubahan.
2. Merestruksi sifat dasar pekerjaan yang dijalankan oleh pekerja dan sistem-sistem kerja yang menjadi ruang lingkupnya, sehingga pengaturan kerja dan rangkaian kerja lebih konsisten dengan kebutuhaa-kebutuhan masing-masing individu dan struktur-struktur sosial pada tempat kerja.
3. Membuat sistem *reward* inovatif yang akan memberikan iklim yang tidak sama dalam organisasi. Hal ini karena sistem imbalan merupakan faktor yang diutamakan dalam memotivasi kerja dan usaha karyawan yang ketika gilirannya nanti akan meningkatkan kinerja organisasi.
4. Memperbaiki lingkungan kerja yang ditekankan pada keadaan sebenarnya yang mencakup pekerja-pekerja, didalamnya ada lingkungan fisik, jam kerja, dan peraturan yang diberlakukan.

2.3 Iklim Organisasi

2.3.1 Pengertian Iklim Organisasi

Organizational climate atau iklim organisasi adalah keadaan, kondisi dan karakteristik lingkungan tempat bekerja yang menjadi ciri khas sebuah organisasi yang terbentuk dari sikap, perilaku dan kepribadian seluruh anggota organisasi.

Organizational climate atau iklim organisasi merupakan sebuah konsep yang menggambarkan suasana internal lingkungan organisasi yang dirasakan anggotanya selama mereka beraktivitas dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.

Organizational climate atau iklim organisasi merupakan faktor penting yang menentukan kehidupan suatu organisasi. Iklim organisasi menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu memperbaiki iklim organisasi merupakan salah satu cara paling efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja yang selanjutnya menjadi faktor pendorong keberhasilan sebuah organisasi.

Organizational climate atau iklim organisasi merupakan persepsi individu/personal pada praktek dan prosedur yang berasal dari pengalamannya ketika berinteraksi di dalam lingkungan organisasinya, dalam kaitan hubungannya dengan kesejahteraan yang kemudian dapat mempengaruhi perilakunya di organisasi, Lussier dalam (Ardila, 2018).

(Arni, 2015) mengatakan *organizational climate* atau iklim organisasi adalah kualitas yang relatif abadi dari lingkungan internal organisasi yang dialami

oleh anggota-anggotanya, memengaruhi tingkah laku mereka serta dapat diuraikan dalam istilah nilai-nilai suatu set karakteristik tertentu dari lingkungan. Sedangkan Sowpow dalam (Ardila, 2018) menyatakan bahwa iklim organisasi mengacu pada bagaimana anggota organisasi menjalani kegiatan organisasi sehari-hari dan merupakan perwujudan dari budaya organisasi serta bisa digunakan untuk memengaruhi perilaku karyawan.

Berbagai definisi dikemukakan dalam literatur mengenai iklim organisasi diantaranya seperti apa yang dikemukakan oleh Wirawan dalam (Waspodo & Minadaniati, 2012) mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh para karyawan di dalam organisasinya tersebut dalam bentuk nilai, ciri atau sifat organisasinya. Sedangkan menurut Wirawan dalam (Aryansah et al., 2013) iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang memengaruhi sikap dan perilaku serta kinerja anggota organisasi. Menurut Lussier dalam (Indrasari, 2017) mengatakan bahwa iklim organisasi adalah persepsi pegawai mengenai kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif dirasakan oleh anggota organisasi yang kemudian akan memengaruhi perilaku mereka berikutnya.

Iklim merupakan produk akhir dari perilaku sekelompok orang yang berada dalam suatu organisasi. Iklim organisasi juga dapat dipandang sebagai kepribadian organisasi karena sifat-sifat lingkungan kerja hanya dirasakan dan memengaruhi perilaku para anggota di dalamnya dan iklim organisasi tersebut terbentuk karena adanya kegiatan-kegiatan di dalam organisasi.

2.3.2 Faktor-faktor iklim organisasi

Menurut Higgins dalam (Indrasari, 2017) ada empat prinsip faktor-faktor yang memengaruhi *organizational climate* (iklim organisasi), yaitu:

- a. Pimpinan organisasi. Pada dasarnya setiap tindakan yang diambil oleh pemimpin di organisasi memengaruhi iklim dalam beberapa hal, seperti aturan-aturan, kebijakan, dan prosedur organisasi terutama masalah yang berhubungan dengan kepegawaian, distribusi imbalan, gaya komunikasi, cara-cara yang digunakan untuk memotivasi, teknik-teknik dan tindakan pendisiplinan, perhatian pada permasalahan yang dimiliki karyawan dari waktu ke waktu, serta kebutuhan akan kepuasan dan kesejahteraan karyawan.
- b. Tingkah laku karyawan. Tingkah laku karyawan memengaruhi iklim melalui kepribadian mereka, terutama kebutuhan karyawan dan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Komunikasi karyawan memainkan bagian penting dalam membentuk iklim. Berdasarkan gaya normal seseorang dalam hidup atau mengatur sesuatu, dapat menambahnya menjadi iklim yang positif atau dapat juga menguranginya menjadi iklim negatif.
- c. Tingkah laku kelompok kerja. Terdapat kebutuhan tertentu pada kebanyakan orang dalam hal hubungan persahabatan, suatu kebutuhan yang seringkali dipuaskan oleh kelompok dalam organisasi. Kelompok-kelompok berkembang dalam organisasi dengan dua cara, yaitu secara

formal, utamanya pada kelompok kerja; dan informal, sebagai kelompok persahabatan atau kesamaan minat.

- d. Faktor eksternal organisasi. Sejumlah faktor eksternal organisasi memengaruhi iklim pada kerja tersebut. Keadaan ekonomi adalah faktor utama yang memengaruhi iklim.

2.3.3 Indikator iklim organisasi

Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini menurut Lussier dalam (Ardila, 2018) yaitu:

1. Structure

Merupakan tingkat paksaan yang dirasakan karyawan karena adanya peraturan dan prosedur yang terstruktur atau tersusun. Tujuan organisasi, tingkatan tanggung jawab dan nilai-nilai organisasi merupakan hal yang penting untuk diketahui oleh karyawan agar mereka tahu apa yang sesungguhnya diharapkan dari mereka dan mereka dapat memberikan kontribusi yang tepat bagi organisasi. Menurut (Steers, 2015) semakin tinggi penstrukturan suatu organisasi, lingkungannya akan semakin kaku, tertutup, dan penuh ancaman. Sementara semakin otonomi dan kebebasan yang diberikan kepada individu dalam menentukan tindakan sendiri dan semakin besar perhatian yang diberikan oleh manajemen kepada karyawannya maka akan semakin baik iklim kerjanya. Indikatornya adalah peraturan dan prosedur.

2. Responsibility

Merupakan tingkat pengawasan yang diberlakukan organisasi dan dirasakan oleh para karyawan. Dimana kualitas dan bentuk pengawasan, pengarahan dan pembimbingan yang diberikan atasan ke bawahan.

3. *Reward*

Merupakan tingkat penghargaan yang diberikan atas usaha karyawan. Dalam hal ini karyawan dihargai sesuai dengan kinerjanya. Menurut (Stringer, 2012) pemimpin harus lebih banyak memberikan pengakuan daripada kritikan untuk membantu karyawan meraih puncak prestasi. Kesempatan berkembang harus menggunakan penghargaan dan peningkatan kinerja.

4. *Warmth*

Berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan yang berkaitan dengan kekaryawanan dalam organisasi. Perasaan terhadap suasana kerja yang bersahabat dan lebih ditekankan pada kondisi keramahan atau persahabatan dalam kelompok yang informal, serta hubungan yang baik antar rekan kerja, penekanan pada pengaruh persahabatan dan kelompok sosial yang informal.

5. *Support*

Erat kaitannya dengan dukungan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas organisasi. Hal-hal yang terkait dengan dukungan dan hubungan antar rekan kerja yaitu perasaan saling menolong antara pimpinan dengan karyawan, lebih ditekankan pada dukungan yang saling membutuhkan antara atasan dan bawahan.

6. *Organizational identity and loyalty*

Berkaitan dengan perasaan bangga akan keberadaannya dalam organisasi dan kesetiaan yang ditunjukkan selama masa kerjanya. Derajat kelayakan terhadap

pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen kuat berasosiasi dengan loyalitas personal. Komitmen yang rendah pada karyawan menunjukkan rasa apatisnya terhadap organisasi dan tujuannya.

7. Risk

Berkaitan dengan karyawan yang diberikan ruang dalam mengambil risiko untuk menjalankan tugas sebagai suatu tantangan.

2.4 Kepuasan Kerja

2.4.1 Pengertian kepuasan kerja

Memenuhi kepuasan kerja para karyawan merupakan salah satu faktor penentu meningkatnya produktivitas karyawan. Pengertian kepuasan kerja harus dapat dipahami oleh para petinggi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya. Kendall dan Hullin dalam (Ardila, 2018) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang dalam bekerja yang bertindak sebagai motivasi bahkan pada tingkatan yang lebih tinggi merupakan kebahagiaan dalam bekerja.

Melalui pemahaman akan pengertian kepuasan kerja dan pemenuhan kepuasan pada setiap individu maka karyawan akan memberikan yang terbaik sebagai ganti terhadap perusahaan berupa produktivitas tinggi. Hal ini menandakan adanya keterkaitan erat antara motivasi dan kepuasan kerja karyawan.

Secara mendasar kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bersifat individu. Hal ini disebabkan setiap individu memiliki indikator kepuasan kerja yang berbeda dan beragam. Semakin banyak aspek yang sesuai dengan diri seseorang karyawan

dalam pekerjaannya maka semakin besar pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

Jex & Britt dalam (Kaswan, n.d.) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sikap pegawai terhadap pekerjaannya. Senada dengan pendapat Brayfield dan Crockett dalam (Kaswan, n.d.) yang mengemukakan bahwa tingkat kepuasan kerja itu akan memengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Handoko dalam (Sutrisno, 2016) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mengandung dua unsur penting, yaitu nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar, Umam dalam (Hamali, 2016).

Tiffin dalam (Sutrisno, 2016) mengemukakan kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Sedangkan menurut Yulk dan Wexley dalam (Sutrisno, 2016), kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaan.

Kepuasan kerja adalah sifat umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima, Robbin dalam (Indrasari, 2017). Howell & Dipboye dalam (Indrasari, 2017) memandang bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya.

2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Berbagai sumber membahas mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan kerja. Meski berbeda-beda dalam penyampaian namun memiliki arti dan makna yang hampir sama. Berikut beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja:

1. Menurut Blum dalam As'ad dalam (Sutrisno, 2016)

Faktor-faktor yang memberikan kepuasan kerja yaitu:

- a. Faktor individual, meliputi umur; kesehatan; watak; dan harapan.
- b. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan; pandangan pekerja; kebebasan berpolitik; dan hubungan kemasyarakatan.
- c. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah; pengawasan; ketentraman kerja; kondisi kerja; dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

2. Menurut Chruden & Sherman dalam (Indrasari, 2017)

Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang pegawai adalah pekerjaan, pekerjaan aktual sebagai kontrol terhadap pekerjaan, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, gaji dan keuntungan finansial, rekan kerja, dan kondisi pekerjaan.

3. Menurut Herzberg dalam (Indrasari, 2017)

Mengemukakan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja adalah:

- a. pencapaian prestasi (*achievement*)
- b. pengakuan prestasi (*recognition for accomplishment*)

- c. pekerjaan yang menantang (*challenging work*)
- d. tanggungjawab yang bertambah (*increased responsibility*)
- e. pertumbuhan serta perkembangan (*growth and development*)

4. Menurut Sopiha dalam (Hamali, 2016)

Sopiha mengemukakan bahwa aspek-aspek kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah:

- a. Promosi
- b. Gaji
- c. Pekerjaan itu sendiri
- d. Supervisi
- e. Teman kerja
- f. Keamanan kerja
- g. Kondisi kerja
- h. Administrasi/kebijakan perusahaan
- i. Komunikasi
- j. Tanggungjawab
- k. Pengakuan
- l. Prestasi kerja
- m. Kesempatan untuk berkembang.

5. Menurut (Marnis, 2009)

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi faktor-faktor antara lain:

- a. Balas jasa yang adil dan layak
- b. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian

- c. Berat ringannya pekerjaan
- d. Suasana dan lingkungan pekerjaan
- e. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
- f. Sikap pemimpin dan kepemimpinannya
- g. Sifat pekerjaan (monoton/tidak)

2.4.3 Dimensi kepuasan kerja

Wexly & Yulk dalam (Indrasari, 2017) menyatakan bahwa berdasarkan karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja terdiri dari tujuh dimensi, yakni sebagai berikut:

- a. *Kompensasi*. Imbalan yang diterima pegawai merupakan faktor penting bagi kepuasan kerja pegawai. Imbalan yang terlalu kecil membuat pegawai tidak puas, demikian juga terhadap pemberian gaji yang tidak adil.
- b. *Supervisi*. Perilaku atasan dalam melakukan pengawasan terhadap pegawai sangat diperhatikan oleh pegawai. Pengawasan yang dilakukan dengan memperhatikan dan mendukung kepentingan pegawai akan berdampak terhadap kepuasan kerja pegawai.
- c. *Pekerjaan itu sendiri*. Sifat dari pekerjaan yang dihadapi oleh pegawai dalam organisasi yakni *skill variety, task identity, task significance, autonomy*, dan *feedback*, akan memberikan pengaruh yang berbeda-beda terhadap kepuasan kerja pegawai.

d. *Hubungan dengan rekan kerja*. Interaksi antara pegawai dalam organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai tersebut. Secara individu rekan kerja yang bersahabat dan mendukung akan memberikan kepuasan kerja pegawai lainnya.

e. *Kondisi kerja*. Kondisi kerja yang bersih dan tertata rapi akan membuat pekerjaan lebih mudah dilakukan pegawai dan hal ini pada akhirnya memberikan dampak terhadap kepuasan kerja.

f. *Kesempatan memperoleh perubahan status*. Bagi pegawai yang memiliki keinginan besar untuk mengembangkan dirinya, maka kebijakan promosi yang adil yang diberlakukan organisasi akan memberikan dampak puas kepada pegawai.

g. *Keamanan kerja*. Rasa aman didapatkan pegawai dari adanya suasana kerja yang menyenangkan, tidak ada rasa takut akan suatu hal yang tidak pasti dan tidak ada kekhawatiran akan diberhentikan secara tiba-tiba.

Sedangkan dimensi yang digunakan dalam penelitian ini menurut Kendall dan Hullin dalam (Ardila, 2018) yaitu:

- a. Pekerjaan itu sendiri
- b. Atasan
- c. Teman kerja
- d. Promosi
- e. Upah

2.4.4 Teori kepuasan kerja

Ada banyak teori atau model kepuasan kerja. Masing-masing teori tersebut mempertimbangkan satu atau lebih penentu utama kepuasan kerja dan merinci, secara rinci, secara pasti apa yang menyebabkan pegawai puas dengan pekerjaan dan lainnya tidak puas (Kaswan, n.d.).

1. Model Facet Pekerjaan

Model facet kepuasan kerja berfokus terutama pada faktor situasi kerja dengan menguraikannya menjadi unsur-unsur, atau facet pekerjaan, dan melihat seberapa puas pegawai dengan tiap-tiap faset.

2. *Two-Factor Theory*

Teori dua faktor Herzberg merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa *satisfaction* (kepuasan) dan *dissatisfaction* (ketidakpuasan) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factor*. Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Karena faktor ini mencegah reaksi negatif, dinamakan sebagai *hygiene factor*.

3. *Job Characteristic Model (JCM)*

JCM berpendapat bahwa sifat intrinsik pekerjaan merupakan inti yang mendasari faktor yang menyebabkan pegawai puas dengan pekerjaannya.

4. *The Steady-State Theory*

The steady-state theory atau teori keadaan mantap menunjukkan bahwa setiap pegawai memiliki tingkat kepuasan kerja yang khas. Faktor situasional atau peristiwa yang berbeda di tempat kerja mungkin menggerakkan orang tersebut

untuk sementara waktu dari kondisi yang mapan ini, tetapi pegawai pada akhirnya kembali kepada level keseimbangan.

5. *Value Theory*

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Semakin sedikit orang menerima hasil akan semakin kurang puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka.

2.5 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.5.1 *Pengertian organizational citizenship behavior (OCB)*

Perilaku kewarganegaraan organisasi atau *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku positif yang dipamerkan secara tidak mencolok oleh orang-orang, tidak diwajibkan untuk memenuhi persyaratan pekerjaan formal, Organ dalam (Ardila, 2018). Organ berpendapat bahwa OCB merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Lalu untuk penelitian selanjutnya merumuskan OCB lebih dalam lagi, yaitu kontribusi kepada pemeliharaan dan peningkatan konteks sosial serta psikologis terhadap dukungan tugas. OCB merupakan bagian dari perilaku organisasi.

Pendapat lain mengenai pengertian OCB dikemukakan oleh Garay dalam (Waspodo & Minadaniati, 2012) ia menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku

sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan diluar tanggungjawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. OCB merupakan bentuk yang menguntungkan, perilaku *extrarole* terhadap rekan kerja terutama adanya bentuk saling membantu. Dari definisi para ahli maka dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku *extra role* individu terhadap rekan kerja yang mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya karena pada dasarnya kinerja individual memengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan suatu yang lebih kepada organisasi. Perasaan sebagai anggota puas bila melakukan suatu yang lebih hanya terjadi jika karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap organisasinya. OCB merupakan tindakan seseorang di luar kewajibannya, tidak memperhatikan kepentingan diri sendiri. OCB memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan komunitasnya, transformasi sumber daya, inovasi dan adaptasi serta kinerja organisasi secara keseluruhan termasuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengerahan sumber daya langka, waktu dan pemecahan masalah di antara unit-unit kerja dengan cara kolektif dan interdependensi.

Perilaku tersebut tidak akan mendapat imbalan langsung atau sanksi baik dilakukan atau tidak, namun sikap konstruktif yang ditunjukkan karyawan melalui OCB akan memberikan penilaian positif. Sedangkan, Van Dyne *et al* dalam Jahangir dalam (Waspodo & Minadaniati, 2012) mengatakan bahwa OCB adalah perilaku yang menguntungkan organisasi atau diarahkan untuk menguntungkan organisasi, dilakukan secara sukarela, dan melebihi ekspektasi peran yang ada. Dalam deskripsi yang luas, OCB merupakan produk motivasi yang efektif dan umpan balik positif, Derderian dalam (Kaswan, n.d.).

Dari definisi beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa OCB adalah bentuk perilaku atau kontribusi karyawan yang bukan merupakan kewajiban kerja formalnya, yang memiliki lima dimensi primer yaitu *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civic Virtue*.

2.5.2 Dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Lima kategori utama dimensi OCB tersebut meliputi:

1. *Altruism*, kesediaan untuk menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam situasi yang tidak biasa.
2. *Conscientiousness*, menggambarkan pekerja yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih dari apa yang diharapkan.
3. *Sportsmanship*, menggambarkan pekerja yang lebih menekankan untuk memandang aspek-aspek positif dibanding aspek-aspek negatif dari organisasi, *sportsmanship* menggambarkan sportivitas seorang pekerja terhadap organisasi.

4. *Courtesy*, perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
5. *Civic virtue*, partisipasi secara bertanggungjawab dalam kehidupan politisi organisasi.

Dalam pengukuran ini menggunakan skala Morison yang dapat dijadikan sebagai kisi-kisi instrumen yang dijelaskan sebagai berikut:

Kategori 1 *Altruism* meliputi:

1. Perilaku membantu orang tertentu,
2. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat,
3. Membantu orang lain yang pekerjaannya *overload*,
4. Membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta,
5. Membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk
6. Meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan,
7. Menjadi *volunteer* untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta,
8. Membantu orang lain di luar departemen ketika mereka memiliki permasalahan,

Kategori 2 *Conscienceintiousness* meliputi:

1. Kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya,
2. Tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai,
3. Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas dan sebagainya,
4. Berbicara seperlunya dalam percakapan ditelepon,

5. Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan,
6. Datang segera jika dibutuhkan,
7. Tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 hari,

Kategori 3 *Sportmanship* meliputi:

1. Menyimpan informasi tentang kejadian atau perubahan dalam organisasi,
2. Mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi,
3. Membaca dan mengikuti pengumuman organisasi,
4. Membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

Kategori 4 *Cortesy* meliputi:

1. Keterlibatan dalam fungsi –fungsi yang membantu organisasi,
2. Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image organisasi,
3. Memberikan perhatian terhadap pertemuan yang dianggap penting,
4. Membantu mengatur kebersamaan secara departemental,

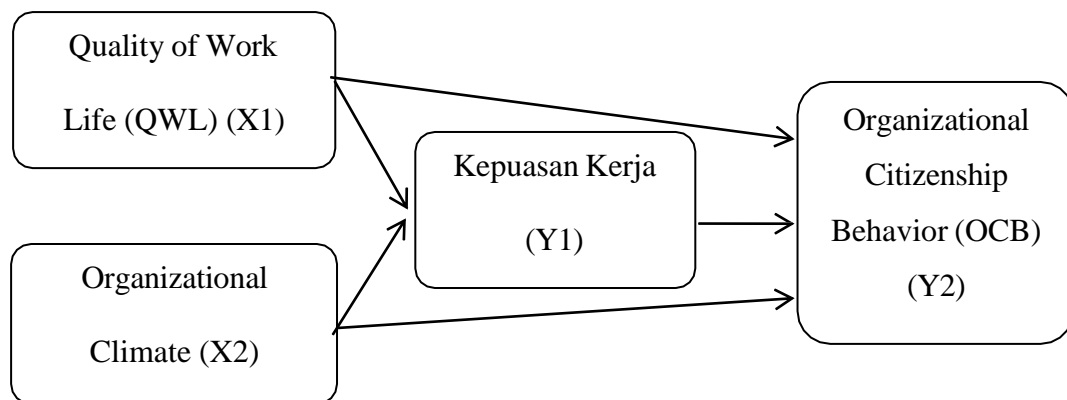
Kategori 5 *Civic Virtue* meliputi:

1. Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh,
2. Menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat,
3. Tidak menemukan kesalahan dalam organisasi,
4. Tidak mengeluh tentang segala sesuatu,
5. Tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan dasar teori yang telah melalui sintesa teori berdasarkan fakta, observasi serta telaah kepustakaan, oleh sebab itu kerangka teori ini akan memuat hubungan/pengaruh/komparatif antara variabel yang terlibat dalam penelitian berdasarkan *grand theory*, teori pendukung, dalil atau konsep dasar penelitian serta menjelaskan secara jelas keterkaitan antara variabel yang terjalin disamping itu juga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan serta alur logika hubungan antar variabel yang terjalin sehingga akan sangat relevan dengan masalah yang diteliti (Rumengan, 2010). Dari penjelasan diatas maka dapat di gambarkan sebuah kerangka berpikir, sebagai berikut:

Gambar 2.1
Bentuk Kerangka Pemikiran



2.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2013). Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-

fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka piker yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Jadi, hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H_1 = Ada pengaruh kualitas hidup kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.
2. H_2 = Ada pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.
3. H_3 = Ada pengaruh kualitas hidup kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.
4. H_4 = Ada pengaruh iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.
5. H_5 = Ada pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.
6. H_6 = Ada pengaruh kualitas hidup kerja terhadap Kepuasan Kerja yang berimplikasi pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.
7. H_7 = Ada pengaruh iklim organisasi terhadap Kepuasan Kerja yang berimplikasi pada *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.

2.8 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Arief 2017) dengan judul “PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP *QUALITY OF WORK LIFE* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI KASUS PADA PT MEDIATAMA BINAKREASI)” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang diteliti saling berhubungan signifikan dengan metode survey menggunakan teknik analisis data menggunakan *structural equation modeling* (SEM). Dari hasil analisis dapat dijelaskan bahwa analisis pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikan 5%, sehingga menghasilkan critical t-value sebesar $\pm 1,96$. hipotesis diterima apabila t-value yang didapat $\geq 1,96$, sedangkan hipotesis tidak didukung apabila t-value yang didapat $< 1,96$. pada tabel pengujian Hipotesis Model Penelitian untuk Pengaruh Langsung menunjukkan nilai t-Hitung yang $> 1,96$ pada semua variabel yang ditanyakan oleh peneliti.

Selanjutnya pada tahun 2012 penelitian yang dilakukan oleh (Waspodo & Minadaniati, 2012) dengan judul “PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) KARYAWAN PADA PT. TRUBUS SWADAYA DEPOK”. Penelitian ini menggunakan riset deskriptif dan riset eksplanatori yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dan iklim iklim organisasi yang yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja dan iklim organisasi secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi OCB karyawan-karyawan pada PT. Trubus Swadaya,

dengan persentase sumbangan kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap OCB karyawan sebesar 15,7%. selebihnya 84,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terlibat dalam model persamaan regresi linier berganda tersebut.

Yang ketiga adalah penelitian dari (Ardila, 2018) dengan judul “PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL) DAN *ORGANIZATIONAL CLIMATE* TERHADAP KEPUASAN KERJA YANG BERIMPLIKASI PADA *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) KARYAWAN DI POLITEKNIK LP3I JAKARTA” teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh QWL terhadap kepuasan kerja, untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja, untuk mengetahui pengaruh QWL terhadap OCB, untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap OCB dan terakhir untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB. Hasil yang diperoleh sebagai berikut, hipotesa pertama didapatkan bahwa *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai *critical ratio* 6,743. Hipotesa kedua menyatakan bahwa *Organizational Climate* / Iklim organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai *critical ratio* 5,875. Pengujian hipotesa ketiga, menyatakan bahwa *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan nilai *critical ratio* 4,835. Dan pengujian hipotesa keempat menyatakan bahwa *Organizational climate* / perilaku organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship*

Behaviour (OCB) dengan nilai *critical ratio* 8,269. Dan yang terakhir, hipotesa kelima menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan nilai *critical ratio* 7,000.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Eliyana & Ratmawati, 2013) dengan judul “ *INFLUENCE OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND ORGANIZATION CLIMATE TO THE WORK SATISFACTION, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR ON THE EDUCATIONAL PERSONNEL OF SEBELAS MARET UNIVERSITY SURAKARTA*” tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa pengaruh *transformational leadership* dan *organizational climate* terhadap *work satisfaction* dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Penelitian ini menggunakan metode pengolahan data *structural equation modeling* (SEM). Dengan hasil hipotesis, pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa *Transformational Leadership* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Work Satisfaction* dengan nilai *critical ratio* 3,656. Hipotesis selanjutnya menyatakan bahwa *Organizational Climate* berpengaruh signifikan terhadap *Work Satisfaction* dengan nilai *critical ratio* 3,473. Hipotesis selanjutnya menyatakan bahwa *Work Satisfaction* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan nilai *critical ratio* sebesar 2,147.

Penelitian yang ke Lima, dilakukan oleh (Terapan *et al.*, 2018) dengan judul “*INFLUENCE OF MOTIVATION AND QUALITY OF WORK LIFE ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES*” dengan metode *multiple linier regression*

analysis bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi dan *quality of work life* (QWL) dengan hasil analisa yang menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan dari variabel motivasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan, yang dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 6,806 > F_{tabel} 3,20$. Dari analisis uji Parsial terdapat pengaruh hubungan yang signifikan pada variabel motivasi dan kualitas kehidupan kerja pada kinerja karyawan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara objektif terhadap fenomena sosial. Untuk melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial dijabarkan dalam beberapa komponen

masalah, variabel dan indikator. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian sentral dalam penelitian kuantitatif, karena hal tersebut memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Metode Kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian (Sugiyono, 2013). Metode penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Filsafat *positivism* memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, reukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat.

3.2 Jenis Data

Untuk menguji hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka jenis dan sumber data dalam proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer : adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik

yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (*focus grup discussion* – FGD) dan penyebaran kuesioner.

2. Data Sekunder : adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data penilaian antara lain dokumen-dokumen yang tertulis berupa catatan, *transkrip*, data perusahaan dan sebagainya yang relevan dengan penelitian. Metode dokumentasi dalam penelitian ini untuk mengetahui jumlah pegawai, rekap jumlah pegawai, dan data absensi pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring.

2. Penyebaran Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti (Narbuko, 2016). Jenis kuesioner yang digunakan ialah dengan kuesioner tertutup dengan metode skala likert, dengan alternatif yaitu:

- | | | |
|------------------|--------------|---|
| a. Sangat Setuju | diberi bobot | 5 |
| b. Setuju | diberi bobot | 4 |

- | | | |
|------------------------|--------------|---|
| c. Kurang Setuju | diberi bobot | 3 |
| d. Tidak Setuju | diberi bobot | 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju | diberi bobot | 1 |

3. Studi Pustaka

Yaitu mengumpulkan data teoritis dengan cara menelaah berbagai buku, skripsi, jurnal, dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan topik dan masalah yang dibahas.

3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Puskesmas Melayu Kota Piring sebanyak 52 orang.

3.4.2 Sampel

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling* jenuh yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2017) *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Alasan penulis menggunakan sampel jenuh karena semua anggota populasi yang digunakan sebagai populasi sampel dibawah 100 responden.

Berdasarkan teknik pengambilan sampel di atas dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh dari jumlah populasi sebanyak 52 orang pegawai, maka yang

diambil sebagai sampel adalah sebanyak 52 orang pegawai pada Puskesmas Melayu Kota Piring.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2017) pengertian variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Berikut merupakan operasional variabel dalam penelitian ini seperti yang terdapat pada table 3.1.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Butir Pertanyaan
Kualitas Hidup Kerja (X1)	<i>Quality of Worklife</i> pada dasarnya didefinisikan sebagai kualitas hubungan antara para pekerja dan lingkungan secara keseluruhan. (Grey dan Smeltzer)	-	1. <i>Adequate and compensation</i> 2. <i>Safe and healthy environment</i> 3. <i>Development of human capacity</i> 4. <i>Growth and security</i> 5. <i>Social integration</i> 6. <i>Constitutionalism</i> 7. <i>Total life space</i> 8. <i>Social relevance</i> (Grey dan Smeltzer)	1 2 3,4 5 6 7,8 9 10
Iklim Organisasi	Merupakan persepsi		1. <i>Structure</i> 2. <i>Responsibility</i>	1 2

(X2)	individu/persona l pada praktek dan prosedur yang berasal dari pengalamannya ketika berinteraksi di dalam lingkungan organisasinya, dalam kaitan hubungannya dengan kesejahteraan yang kemudian dapat mempengaruhi perilakunya di organisasi. (Lussier)	-	3. <i>Reward</i> 4. <i>Warmth</i> 5. <i>Support</i> 6. <i>Organizational identity and loyalty</i> 7. <i>Risk</i> (Lussier)	3,4 5 6,7 8,9 10
Kepuasan Kerja (Y1)	Kepuasan adalah perasaan seseorang dalam bekerja yang bertindak sebagai motivasi bahkan pada tingkatan yang lebih tinggi merupakan kebahagiaan dalam bekerja. (Kendall & Hullin)	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Atasan 3. Teman kerja 4. Promosi 5. Gaji/Upah (Kendall & Hullin)	-	1,2 3 4,5 6,7 8,9
Organization al Citizenship Behavior (OCB) (Y2)	adalah perilaku positif yang dipamerkan secara tidak mencolok oleh orang-orang, tidak diwajibkan untuk memenuhi persyaratan pekerjaan formal. (Organ)	1. <i>Altruism</i> 2. <i>Conscientiousness</i> 3. <i>Sportsmanship</i> 4. <i>Courtesy</i> 5. <i>Civic virtue</i> (Organ)	-	1,2 3,4 5,6 7,8 9

3.6 Teknik Pengolahan Data

Data yang sudah terkumpul di dalam tahap pengumpulan data, kemudian perlu diolah kembali. Pengolahan data tersebut memiliki tujuan agar data lebih sederhana, sehingga semua data yang telah terkumpul dan menyajikannya sudah tersusun dengan baik dan rapi kemudian baru dianalisis.

Tahap-tahap dalam pengolahan data:

- a. Penyuntingan (*editing*) merupakan kegiatan memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan responden.
- b. Pengkodean (*coding*) adalah kegiatan Setelah diakukannya penyuntingan data, kegiatan berikutnya yaitu Pengkodean yang dilakukan dengan menggunakan cara memberikan simbol atau tanda yang berupa angka terhadap jawaban responden yang diterima.
- c. Pemberian skor (*scoring*) yaitu mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Pemberian skor ini menggunakan sistem skala likert.
- d. Tabulasi (*tabulating*) merupakan kegiatan menyusun dan juga menghitung data dari hasil pengkodean, kemudian akan disajikan dalam wujud tabel.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid dan sah mempunyai

validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Instrumen yang dicapai apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain yang mengenai variabel penelitian yang dimaksud (Sunyoto, 2011b).

Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson (Sunyoto, 2011b) yang dikenal dengan rumus *Bivariate pearson* (korelasi *pearson product moment*) analisis ini digunakan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang di ungkap. Koefisien korelasi item-total dengan *Bivariate pearson* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{ix} = \frac{n (\sum ix) - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{(n \sum i^2 - (\sum i)^2)(n \sum x^2 - (\sum x)^2)}}$$

Dimana :

Rix = Koefisien korelasi item-total (*Bivariate pearson*)

I = Skor item

X = Skor total

N = Banyaknya Subjek

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ table}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan menurut Suharsimi dalam (Sunyoto, 2011b).

Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* $> 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* $< 0,60$. Dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S b^2}{S^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butiran pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varian butir

$\sigma 1^2$ = Varian total

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas/*independent variable*, di mana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (Sunyoto, 2011a).

3.7.3.1 Uji Normalitas

Menurut Imam (Ghozali, 2012), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P Plot, uji *Chi Square*, Skewness dan Kurtosis atau uji Kolmogorov Smirnov.

Jika residual tidak normal tetapi dekat dengan nilai kritis (misalnya signifikansi Kolmogorov Smirnov sebesar 0,049) maka dapat dicoba dengan metode lain yang mungkin memberikan justifikasi normal. Tetapi jika jauh dari nilai normal, maka dapat dilakukan beberapa langkah yaitu: melakukan transformasi data, melakukan trimming data *outliers* atau menambah data observasi. Transformasi dapat dilakukan ke dalam bentuk Logaritma natural, akar kuadrat, *inverse*, atau bentuk yang lain tergantung dari bentuk kurva normalnya, apakah condong ke kiri, ke kanan, mengumpul di tengah atau menyebar ke samping kanan dan kiri.

3.7.3.2 Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2017). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat varians inflation factor (VIF) dan korelasi diantara variabel independen. Jika nilai VIF <10 atau nilai tolerance > 0,10 maka tidak terjadi mutikolinearitas.

3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil output SPSS melalui grafik scatterplot antara *Z prediction* (ZPRED) untuk variabel bebas (sumbu X=Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y=Y prediksi – Y rill). Homoskedastisitas terjadi jika titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar di bawah ataupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang tertentu. Heteroskedastisitas terjadi jika pada *scatterplot* titik-titiknya mempunyai pola yang teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.

3.7.4 Uji Autokolerasi

Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka perasamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak

dipakai prediksi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW), dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Tabel Autokorelasi

Tabel Autokorelasi	
Nilai DW	Jenis Autokorelasi
<1.10	Ada Autokorelasi
1.10 - 1.54	Tidak Ada Kesimpulan
1.55-2.46	Tidak Ada Autokorelasi
2.47-2.90	Tidak Ada Kesimpulan
>2.91	Ada Autokorelasi

Sumber: Ghozali 2012

3.7.5 Uji Hipotesis

3.7.5.1 Uji Parsial (Uji-t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian parsial regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu konstan. Untuk melakukan pengujian t maka dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

keterangan :

b_i = koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = Standar error variabel i

Menurut Priyatno (2010), dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan tingkat signifikansi, yaitu: 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan kriteria sebagai berikut:

- a. H_0 diterima jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$.
- b. H_0 di tolak jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$.

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (Uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen).

3.7.5.2 Uji Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Secara umum koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti variasi variabel *dependent* yang sangat terbatas. Dan nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberi semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel *dependent*.

3.7.6 Uji Linearitas

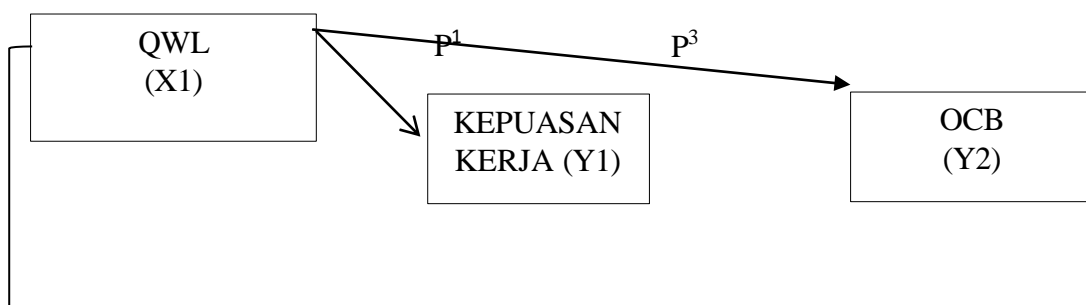
Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

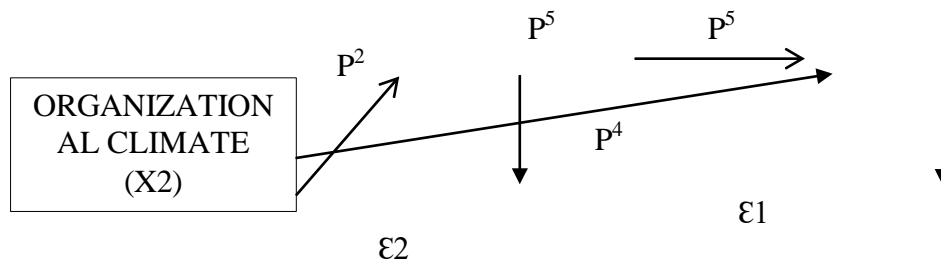
3.7.7 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur merupakan teknik analisis kuantitatif yang merupakan pengembangan dari regresi linier berganda. Teknik analisis jalur mempunyai kelebihan dibandingkan dengan regresi linier karena model analisis jalur dapat menemukan pengaruh tidak langsung dalam hubungan antarvariabel melalui variabel perantara.

Teknik analisis jalur mempunyai kelebihan dibandingkan dengan regresi linear berganda karena model analisis jalur dapat menemukan pengaruh tidak langsung dalam hubungan antar variabel melalui variabel perantara. Mediasi atau intervening merupakan variabel antara yang berfungsi memediasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Untuk menguji pengaruh variabel mediasi digunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur sendiri tidak dapat menentukan hubungan sebab akibat dan tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar hubungan yang dapat dilakukan oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner. Diagram jalur memberikan secara eksplisit hubungan kausalitas antar variabel berdasarkan teori. Di dalam menggambarkan diagram jalur perlu di perhatikan adalah tanda panah berkepala satu merupakan hubungan regresi. Hubungan langsung terjadi jika satu variabel mempengaruhi variabel lain tanpa ada variabel ketiga yang memediasi.

Gambar 3.1
Hubungan Kausal Antara X_1, X_2, Y_1 , DAN Y_2





Sumber: Data yang diolah (2017)

Diagram diatas adalah teknik analisis jalur yang digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) langsung dan tidak langsung yang diwujudkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kalusal antar variabel X_1 dan X_2 terhadap Y_1 serta dampaknya pada Y_2 .

Persamaan structural untuk diagram jalur yaitu:

1. Struktur model 1

$$Y_1 = P_1X_1 + P_2X_2 + \epsilon_1$$

2. Struktur model 2

$$Y_2 = P_1X_1 + P_2X_2 + P_3Y_1 + \epsilon_1$$

Pengujian secara individual terhadap masing-masing variabel independen untuk melihat apakah variabel independen berkontribusi terhadap variabel dependen adalah dengan cara uji signifikansi dengan mengambil keputusan sebagai berikut :

1. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas sig atau $(0,05 \leq \text{Sig})$ artinya signifikan, atau variabel independen berkontribusi terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau $(0,05 \geq \text{Sig})$ artinya signifikan, atau variabel independen berkontribusi terhadap variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

Ardila, W. dkk. (2018). PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE (QWL) DAN ORGANIZATIONAL CLIMATE TERHADAP KEPUASAN KERJA YANG BERIMPLIKASI PADA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) KARYAWAN, 7(1).

Arni, M. (2015). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Aryansah, I., Kusumaputri, E. S., Psikologi, P. S., Islam, U., Sunan, N., & Yogyakarta, K. (2013). Iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja karyawan, X(1).

Eliyana, A., & Ratmawati, D. (2013). Influence of Transformational Leadership and Organization Climate to the Work Satisfaction , Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior on the Educational Personnel of. *European Journal of Business and Management*, 5(10), 97–115.

Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20 Edisi Enam*. Semarang: UNDIP.

Hamali, A. Y. (2016). *PEMAHAMAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*,

Strategi Mengelola Karyawan. Yogyakarta: CAPS.

Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Sidoarjo: Indomedia pustaka.

Kaswan. (n.d.). *Sikap Kerja dari Teori dan Implementasi sampai Bukti*. Bandung: Alfabeta.

Marnis, P. dan. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama.

Narbuko, C. dan A. A. (2016). *Metodologi Penelitian, memberi bekal teoretis kepada mahasiswa tentang metodologi penelitian serta diharapkan dapat melaksanakan penelitian dengan langkah yang benar*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasaribu, E. K., & Indrawati, A. D. (2016). KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS SOSIAL PROVINSI BALI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 5(12), 7785–7809.

Rahman, A. (2017). Kualitas Kehidupan Kerja ; Suatu Tinjauan Literatur Dan. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 6(1), 7–22.

Rumengan, J. (2010). *METODOLOGI PENELITIAN DENGAN SPSS*. Batam: UNIBA PRESS.

Steers, M. R. (2015). *Evektifitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

Stringer, R. (2012). *Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect*. Upper Saddle River: Prentice Hall.

Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,*

Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2011a). *ANALISIS REGRESI dan UJI HIPOTESIS*. Yogyakarta: CAPS.

Sunyoto, D. (2011b). *Metode Penelitian untuk EKONOMI (Alat Statistik & Analisis Output Komputer)*. Yogyakarta: CAPS.

Sutrisno, E. (2016). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Terapan, J., Number, V., Page, M., Indrasari, M., Momin, M. M., Syamsudin, N., & Newcombe, P. (2018). Influence of Motivation and Quality of Work Life on The Performance of Employees, *4*(1), 42–48.

Waspodo, A. A., & Minadaniati, L. (2012). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan Pada Pt . Trubus Swadaya. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan Pada Pt. Trubus Swadaya Depo*, *3*(1), 1–16.

LAMPIRAN 6

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Novalia Puspitasari

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Kijang, 24 Juli 1994

Status : Menikah

Agama : Islam

Alamat : Jl. Nusantara km. 18 Kijang RT.002/RW.002

Pendidikan : - TK Islam Istiqomah Bintang Timur Tahun 1999 - 2000
- SDN 019 Kijang Tahun 2000 – 2006
- SMPN 3 Bintang Timur Tahun 2006 – 2009
- SMAN 1 Bintang Tahun 2009 – 2012
- S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
Tanjungpinang Tahun 2012 - 2019