

**PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* DAN *QUALITY OF WORK LIFE*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI MEDIASI  
KEPUASAN KERJA PADA PT. AUTO 2000  
CABANG MARELAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar Sarjana  
Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen*



**OLEH :**

**Nama** : Tasya Tri Rarasiwi  
**NPM** : 1805160048  
**Program Studi** : Manajemen  
**Konsentrasi** : Sumber Daya Manusia

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jumat, tanggal 10 November 2022, Pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

**MEMUTUSKAN**

Nama : TASYA TRI RARASIWI  
Npm : 1805160048  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PT.AUTO 2000 CABANG MARELAN

Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

**TIM PENGUJI**

Penguji I

(Assoc. Prof. Dr. JUFRIZEN, SE., M.Si.)

Penguji II

(SALMAN FARISI, S.Psi., M.M.)

Pembimbing

(MUHAMMAD IRFAN NASUTION, S.E., M.M)

**PANITIA UJIAN**

Ketua

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.)

Sekretaris

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : TASYA TRI RARASIWI  
N P M : 1805160048  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PT. AUTO 2000 CABANG MARELAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, 5 OKTOBER 2022

Pembimbing Skripsi

Muhammad Irfan Nasution, S.E., M.M

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

JASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si.

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



M. JANORI, S.E., M.M., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : TASYA TRI RARA SIWI  
N.P.M : 1805160048  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Nama Dosen Pembimbing : Muhammad Irfan Nasution, S.E., MM  
Judul Penelitian : Pengaruh *Locus Of Control* Dan *Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Di Mediasi Kepuasan Kerja Pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1			
Bab 2			
Bab 3			
Bab 4	<i>Selesakan permasalahan akhir variabel</i>	<i>7/10</i>	<i>[Signature]</i>
Bab 5	<i>Selesakan Temuan Praktis</i>	<i>7/10</i>	<i>[Signature]</i>
Daftar Pustaka	<i>Keypb Palis, Neendely</i>	<i>7/10</i>	<i>[Signature]</i>
Persetujuan Sidang Meja Hijau	<i>Ati Sidg Keyp Hijau</i>	<i>8/10</i>	<i>[Signature]</i>

Medan, 5 Oktober 2022

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

(Jasman Saripuddin Hsb, S.E., M.Si.)

(Muhammad Irfan Nasution, S.E., M.M)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TASYA TRI RARASIWI  
NPM : 1805160048  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : **PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PT. AUTO 2000 CABANG MARELAN**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil Plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Saya yang menyatakan



TASYA TRI RARASIWI

## ABSTRAK

### **PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* DAN *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PT. AUTO 2000 CABANG MARELAN**

**TASYA TRI RARASIWI**

**Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia**

***Email : rarasiwi27@gmail.com***

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Locus Of Control* terhadap kinerja, untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja, untuk mengetahui pengaruh *Locus Of Control* terhadap kepuasan kerja, untuk mengetahui *Quality of Work Life* terhadap kepuasan kerja, untuk mengetahui pengaruh *Locus Of Control* terhadap kinerja yang dimediasi kepuasan kerja, untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja yang dimediasi kepuasan kerja, untuk mengetahui kinerja yang dimediasi kepuasan kerja, untuk mengetahui pengaruh *Locus Of Control*, *Quality of Work Life* terhadap kinerja yang dimediasi kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Sales promotion* yang bekerja di PT. Auto 2000 Cabang Marelان yang berjumlah 49 karyawan, yang juga menjadi sampel dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Teknik analisis yang dalam penelitian menggunakan aplikasi SEM-PLS yang dilakukan dengan uji Analisis model struktural dan *Mediation Effect*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja, *quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja, *locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja, *quality of work life* berpengaruh terhadap kepuasan kerja, *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja yang dimediasi kepuasan kerja, *quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja yang dimediasi kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان

***Kata Kunci: Locus Of Control, Quality Of Work Life, Kepuasan Kerja dan Kinerja***

## **ABSTRACT**

### ***EFFECT OF LOCUS OF CONTROL AND QUALITY OF WORK LIFE ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN MEDIATION JOB SATISFACTION AT PT. AUTO 2000 MARELAN BRANCH***

**TASYA TRI RARASIWI**  
**Human Resource Management Study Program**  
**Email : rarasiwi27@gmail.com**

*The purpose of this study was to determine the effect of Locus Of Control on performance, to determine the effect of Quality of Work Life on performance, to determine the effect of Locus Of Control on job satisfaction, to determine Quality of Work Life on job satisfaction, to determine the effect of Locus Of Control on job satisfaction mediated performance, to determine the effect of Quality of Work Life on job satisfaction mediated performance, to determine job satisfaction mediated performance, to determine the effect of Locus Of Control, Quality of Work Life on job satisfaction mediated performance at Sales promotion PT . Auto 2000 Marelan Branch. The population in this study were all sales promotions working at PT. Auto 2000 Marelan Branch, totaling 49 employees, who were also the sample in this study. Data collection techniques used in this study were questionnaires and interviews. The analytical technique used in this study is the SEM-PLS application which is carried out by testing the structural model analysis and Mediation Effect. The results showed that locus of control had an effect on performance. quality of work life affects performance, locus of control affects job satisfaction, quality of work life affects job satisfaction, locus of control affects performance mediated by job satisfaction, quality of work life affects performance mediated by job satisfaction and job satisfaction affect the performance of Sales promotion PT. Auto 2000 Marelan Branch*

***Keywords: Locus Of Control, Quality Of Work Life, Job Satisfaction and  
Performance***

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu : **“Pengaruh *Locus Of Control* Dan *Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Di Mediasi Kepuasan Kerja Pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada:

Terima kasih untuk yang istimewa papa tercinta **Dedi Susilo** dan mama tercinta **Sugi Astuty** yang paling hebat telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung peneliti dalam pembuatan skripsi ini. Dan seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri S.E., M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syarifuddin, SE. M.Si selaku Ketua Jurusan Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jufrizen S.E.,M.Si selaku sekretaris program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Muhammad Irfan Nasution, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman

kepada peneliti, serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi yang telah membantu peneliti baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan skripsi ini.

9. Buat temen saya Melinda Febrianty dan Ayu Lestari yang telah membantu saya serta memberikan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Peneliti hanya bisa berharap semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua. Amin.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga skripsi ini dapat penulis lanjutkan dalam penelitian dan akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat penulis menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

*Wassalamualaikum, Wr.Wb*

Medan, 2022

Penulis

**Tasya Tri Rarasiwi**  
**NPM:1805160048**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah .....	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1. Landasan Teori .....	13
2.1.1 Kinerja Karyawan.....	13
2.1.1.1 Jenis Kinerja Karyawan.....	14
2.1.1.2 Faktor Kinerja Karyawan .....	15
2.1.1.3 Indikator Kinerja Karyawan .....	18
2.2. Kepuasan Kerja .....	21
2.2.1 Faktor Kepuasan Kerja.....	22
2.2.2 Indikator Kepuasan Kerja.....	25
2.3. Defenisi <i>Locus Of Control</i> .....	28
2.3.1 Karakteristik <i>Locus Of Control</i> .....	29
2.3.2 Indikator <i>Locus Of Control</i> (LOC).....	30
2.4. <i>Quality of Work Life / Quality of Work Life</i> (QWL) .....	32
2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Quality of Work Life</i> (QWL) .....	34
2.4.2 Indikator <i>Quality of Work Life</i> .....	37
2.5. Kerangka Penelitian .....	39
2.5.1 Pengaruh <i>Locus Of Control</i> terhadap Kinerja.....	39
2.5.2 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap Kinerja.....	39
2.5.3 Pengaruh <i>Locus Of Control</i> terhadap Kepuasan Kerja .....	40
2.5.4 Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap Kepuasan Kerja .....	40

2.5.5	Pengaruh <i>Locus Of Control</i> terhadap Kinerja yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja .....	41
2.5.6	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap Kinerja yang di Mediasi oleh Kepuasan Kerja .....	42
2.5.7	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja .....	43
2.7.	Hipotesis .....	43
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>44</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	44
3.2.	Defenisi Operasional .....	44
3.3.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
3.4.	Populasi dan Sampel .....	49
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6.	Teknik Analisis Data .....	51
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>55</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	55
4.1.1	Deskripsi Hasil Penelitian .....	55
4.1.1.1	Karakteristik Responden .....	55
4.1.1.2	Analisa Variabel Penelitian .....	57
4.1.2	Analisis Data.....	65
4.1.2.1	Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	65
4.2	Pembahasan.....	76
4.2.1	Pengaruh <i>Locus Of Control</i> Terhadap Kinerja Karyawan .....	76
4.2.2	Pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> Terhadap Kinerja Karyawan .....	76
4.2.3	Pengaruh <i>Locus Of Control</i> Terhadap Kepuasan Kerja .....	77
4.2.4	Pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> Terhadap Kepuasan Kerja .....	78
4.2.5	Pengaruh <i>Locus Of Control</i> Terhadap Kinerja Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Kerja .....	79
4.2.6	Pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> Terhadap Kinerja Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Kerja .....	80
4.2.7	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	81
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>82</b>
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Penelitian .....	8
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	44
Tabel 3.2 Skedul Rencana Penelitian.....	48
Tabel 3.3 Skala Likert .....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pendidikan.....	57
Tabel 4.4 Skor Angket untuk Variabel <i>Locus Of Control</i> .....	57
Tabel 4.5 Skor Angket untuk Variabel <i>Quality Of Work Life</i> .....	59
Tabel 4.6 Skor Angket untuk Variabel Kepuasan Kerja.....	61
Tabel 4.7 Skor Angket untuk Variabel Kinerja Karyawan .....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Locus Of Control</i> .....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Quality Of Work Life</i> .....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Karyawan .....	66
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i> .....	67
Tabel 4.13 <i>Cronbach Alpha</i> .....	68
Tabel 4.14 <i>R-Square</i> .....	70
Tabel 4.15 <i>F-Square</i> .....	71
Tabel 4.16 <i>Path Coefficients</i> .....	72
Tabel 4.17 <i>Inderect Effect</i> .....	74
Tabel 4.18 <i>Total Effect</i> .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	38
Gambar 4.1 Efek Mediasi .....	73

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kinerja merupakan tolak ukur karyawan dalam melaksanakan tugas yang ditargetkan untuk diselesaikan. Upaya untuk melakukan penilaian kinerja menjadi penting dengan diketahuinya pengukuran kinerja yang tepat. Menurut (Muis et al., 2020) Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Peningkatan kinerja pegawai dalam pekerjaan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari lingkungan eksternal yang disebut dengan faktor situasional yang meliputi kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan sosial, lingkungan kerja, serta budaya organisasi, dan termasuk didalamnya produktivitas individu, serta tujuan dan rancangan organisasi (Masram, 2017)

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Sedangkan Menurut (Rukhayati, 2018) Kinerja yang dicapai oleh suatu perusahaan pada dasarnya adalah prestasi para anggota perusahaan itu sendiri mulai dari tingkat eksekutif sampai pada pegawai operasional. Oleh karena itu, upaya memperbaiki kinerja perusahaan tidak dapat mungkin berhasil jika pengembangan karir pegawai tidak dilakukan dengan baik.

Menurut (Chien et al., 2020) untuk mendapatkan kinerja terbaik dari karyawan, manajer juga harus memahami situasi keseluruhan, tahu bagaimana

mengevaluasi orang/proses, dan memutuskan solusi terbaik untuk perbaikan berkelanjutan. Penilaian kinerja telah digambarkan sebagai proses mengidentifikasi, mengamati, mengukur, dan mengembangkan kinerja manusia dalam organisasi. Membangun perusahaan membutuhkan kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai kinerja yang memadai dari berbagai indikator. Indikator yang dibutuhkan perusahaan pada umumnya adalah pendidikan, usia, dan pengalaman.

Disamping indikator yang bersifat formal tersebut, terdapat beberapa indikator non formal yang berpengaruh pada majunya perusahaan. Dalam menciptakan kinerja yang baik, tentunya karyawan perlu memiliki kriteria yang memenuhi untuk mendorong kinerjanya sebagai bentuk tanggung jawab kepada perusahaan. Kinerja karyawan yang baik juga tercermin pada bagaimana karyawan tersebut mengatasi permasalahan yang ada di perusahaan. Namun selain dorongan yang ada dalam diri, untuk menciptakan kinerja yang baik perlu dorongan eksternal yang berasal dari perusahaan. Perusahaan yang memberikan kualitas kerja yang baik bagi perusahaan, akan meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan sehingga karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan maksimal. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja karyawan. (Muslih & Zamara, 2022)

Menurut (Triana et al., 2021) mengartikan bahwa *Locus Of Control* sebagai tingkat kepercayaan paling tinggi dimana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib dan masa depan mereka sendiri, dimana hal ini akan menjadi upaya mendorong individu untuk mengemban tanggung jawab, mendapatkan kepercayaan diri dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan. *Locus Of*

*Control* adalah merupakan cara pandang seorang pada suatu peristiwa mengenai kemampuannya untuk mengontrol kejadian padanya, baik yang datang secara internal maupun eksternal, sehingga seseorang dapat mengatasi permasalahan yang kompleks dengan kemampuan kognitif dan kemampuan berpikir konseptual. Motivasi internal dan motivasi eksternal dapat mempengaruhi *Locus Of Control* seseorang.

*Locus Of Control* berbeda dengan kondisi yang berasal dari internal pegawai yang disebut dengan faktor individual meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman, dan karakteristik psikologis yang terdiri dari motivasi, kepribadian, rancangan pekerjaan, manajemen pekerjaan dan *Locus Of Control*. *Locus Of Control* adalah tingkat di mana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri dimana setiap individu dapat mencapai tingkat kedewasaan mental, intelektual dan psikologis (Triana et al., 2021). Faktor internal adalah individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apapun yang terjadi pada diri mereka, sedangkan faktor eksternal adalah individu yang yakin bahwa apapun yang terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan dan kesempatan.

*Quality of Work Life* merupakan salah satu faktor penting untuk motivasi manusia dan meningkatkan kepuasan kerja. *Quality of Work Life* adalah konsep yang komprehensif yang terdiri dari kesehatan fisik dan psikologis, situasi ekonomi, kepercayaan pribadi dan interaksi dengan lingkungan. Suasana kerja akan menciptakan *Quality of Work Life* yang kondusif bagi tercapainya tujuan organisasi dimana peningkatan *Quality of Work Life* dapat memiliki dampak positif pada kepuasan kerja. Hasil-hasil penelitian tersebut menyiratkan bahwa

*Quality of Work Life* adalah cara yang tepat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan. Dengan melalui suatu proses, sumber daya manusia (karyawan) akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka (Sari et al., 2021)

*Quality of Work Life* adalah sudut pandang mengenai orang, pekerjaan dan organisasi yang berfokus pada dampak pekerjaan terhadap pekerja dan efektivitas organisasional, disamping memberikan gagasan-gagasan partisipatif dalam memecahkan masalah-masalah organisasional dan pembuatan keputusan (Latkau et al, 2020). *Quality of Work Life* merupakan cerminan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk dampak dari pekerjaan tersebut terhadap kesejahteraan karyawan. terdapat dua belas faktor penting dari *Quality of Work Life* untuk pengembangan karyawan seperti komunikasi, pengembangan karir dan pertumbuhan, komitmen organisasi, dukungan pengawasan emosional, pengaturan kerja yang fleksibel, budaya respon keluarga, motivasi karyawan, iklim organisasi, dukungan organisasi, kepuasan kerja, penghargaan dan manfaat dan kompensasi (Alfani, 2018).

Pentingnya *Quality of Work Life* (QWL) dalam suatu perusahaan menjadi sesuatu yang harus diperhatikan karena *Quality of Work Life* mengacu pada tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan, dan komitmen individu yang berhubungan dengan kehidupan mereka di tempat kerja. *Quality of Work Life* (QWL) merupakan suatu metode atau program yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan lingkungan kerja dengan membuat lingkungan tersebut lebih produktif, dan reaksi individu terhadap pekerjaan sebagai akibat dari penerapan metode dan pengembangan yang ada dalam organisasi tersebut. *Quality of Work*

*Life* (QWL) adalah sejauh mana individual mampu memenuhi kebutuhan penting pribadi mereka (misalnya, kebutuhan untuk kemerdekaan) sementara dipekerjakan oleh perusahaan. Perusahaan yang tertarik untuk meningkatkan *Quality of Work Life* (QWL) karyawannya umumnya mencoba untuk menanamkan pada karyawan perasaan keamanan, keadilan, kebanggaan, keluarga, demokrasi, kepemilikan, otonomi, tanggung jawab dan fleksibilitas.

Pentingnya *Locus Of Control* dan *Quality of Work Life* berpengaruh pada keberlangsungan perusahaan karena berkaitan dengan kinerja yang diberikan karyawan terhadap perusahaan tersebut. *Locus Of Control* yang merupakan kemampuan karyawan untuk percaya diri sehingga dapat bersikap etis akan menjadi suatu pelayanan yang baik dari perusahaan kepada konsumen, terlebih bagi karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen. *Quality of Work Life* merupakan peran penting perusahaan menciptakan suasana lingkungan kerja yang dapat memotivasi karyawan, namun karyawan juga berperan pada *Quality of Work Life* agar dapat memberikan rasa nyaman pada karyawan lainnya.

Kualitas pelayanan sumber daya manusia yang maksimal terhadap konsumen sangat diperlukan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas perusahaan. Untuk memacu semangat kerja karyawan, perusahaan harus memenuhi beberapa kriteria melalui penerapan teknik manajemen SDM dan penerapan konsep dimana hal tersebut mencakup peran, pengelolaan serta pendayagunaan karyawan dengan cara memberikan *reward* dan *punishment*. *Reward* dan *punishment* sangat penting dalam memotivasi kinerja karyawan. Karena melalui *reward* dan *punishment* karyawan akan menjadi lebih berkualitas dan bertanggung-jawab dengan tugas yang diberikan.

Pada perusahaan PT. Auto 2000 Cabang Marelán, karyawan dituntut untuk dapat menciptakan pelayanan terbaik kepada konsumen. Pelayanan yang diberikan mencakup tindakan etis karyawan kepada konsumen, menciptakan *Quality of Work Life* serta kinerja yang baik sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan terutama pada *sales promotion*. *Sales promotion* merupakan karyawan yang bertugas untuk menawarkan produk kepada calon konsumen dan berhadapan langsung kepada calon konsumen dengan memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan calon konsumen hingga menjadi konsumen. *Sales promotion* harus memiliki pengetahuan mengenai produk yang ditawarkannya (*product knowledge*) sehingga dapat menjelaskan apa saja diferensiasi produk yang mereka tawarkan dengan produk pesaing. Sebagai bagian yang bertugas untuk meningkatkan penjualan secara langsung, *sales promotion* memiliki target capaian penjualan dari perusahaan untuk dipenuhi yang sehingga ketika mencapai target capaian penjualan, *sales promotion* akan mendapatkan *reward* berupa bonus penjualan.

Sebagai seorang yang berhadapan langsung dengan konsumen, *sales promotion* perlu memiliki *Locus Of Control* dalam dirinya dengan memberikan keyakinan pada konsumen mengenai kata-kata persuasif yang dapat menarik minat konsumen. Dalam mencapai kinerja yang baik memerlukan *Locus Of Control* yang berupa kemampuan karyawan dalam menangani masalah yang terjadi. *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelán sering mengalami keluhan konsumen mengenai kendaraan pada merek tertentu yang harus inden, sehingga beberapa konsumen akan complain ketika barang tidak sesuai waktu yang ditentukan.

*Sales Promotion* yang merupakan salah satu bidang pelayanan tentunya seringkali menghadapi complain yang diajukan oleh konsumen. Terlihat di PT. Auto 2000 Cabang Marelan, keluhan yang disampaikan pelanggan seringkali mengharuskan atasan manager ataupun *sales promotion* senior untuk turun ke lapangan. Sehingga dapat dinilai bahwa karyawan belum memiliki kemampuan untuk menghadapi pelanggan secara langsung, yang semestinya dapat mengatasi permasalahan tersebut.

Pada *Quality of Work Life* yang diciptakan perusahaan penting untuk diterapkan *sales promotion* pada karyawan lainnya. *Sales promotion* dituntut untuk mencapai target penjualan, sehingga hal ini sering menimbulkan persaingan sikut menyikut antar *sales promotion*. *Quality of Work Life* dalam perusahaan. Kualitas lingkungan kerja ini tidak hanya diciptakan oleh perusahaan namun juga antar karyawan. Pada *sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan bisa menjadi saingan antar karyawan dalam mencapai target, kejadian seperti ini bisa mempengaruhi lingkungan kerja satu sama lain sehingga perusahaan harus bersikap menjadi penengah pada kejadian ini.

Namun *sales promotion* sering mengalami turun naiknya tingkat kinerja mereka. Tingkat kinerja *sales promotion* salah satunya dapat terlihat dari banyak atau tidaknya penjualan yang berhasil mereka lakukan. Hal ini dipengaruhi beberapa faktor karena tingkat penjualan sering mengalami fluktuasi. Kinerja *sales promotion* dipengaruhi oleh kepuasan dalam bekerja, peneliti melakukan mini observasi dimana diketahui bahwa mereka sering mengalami mutasi toko yang mempengaruhi pada target penjualan mereka. Hal ini dipengaruhi oleh

adaptasi rekan dan lingkungan yang baru. Berikut adalah hasil pra penelitian yang dilakukan pada karyawan PT Auto 2000 Cabang Marelان.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Penelitian**



Berdasarkan data di atas hasil pra penelitian menunjukkan bahwa karyawan merasa kualitas kerja di perusahaan sangat baik, pimpinan memberikan sikap adil dan bijaksana kepada karyawan serta para karyawan memiliki strategi tersendiri dalam mencapai target. Pada hasil observasi terlihat antar karyawan saling bersaing dalam mendapatkan *customer*. Meskipun masing-masing *sales* memiliki wilayah dan strategi tersendiri, target yang telah ditetapkan dan *reward* yang diberikan perusahaan menjadi acuan antar karyawan yang usia lebih muda untuk saling bersaing dalam mendapatkan penjualan.

Maka dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian lebih dalam mengenai keyakinan diri atas kemampuan *sales promotion* dan kualitas lingkungan kerja yang berdampak pada kinerja dan dimediasi oleh kepuasan kerja *sales promotion*. Perusahaan dan karyawan memiliki peran penting bagi kinerja yang dihasilkan karyawan. Faktor internal berasal dari diri karyawan tersebut seperti *Locus Of Control* sedangkan faktor eksternal berasal dari perusahaan seperti *Quality Of Work Life* yang diciptakan perusahaan agar karyawan mendapatkan kepuasan saat bekerja.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai *Locus Of Control*, *Quality of Work Life* serta kinerja karyawan yang berpengaruh pada *reward* yang diberikan pada perusahaan PT. Auto 2000 Cabang Marelan, maka judul yang akan digunakan pada penelitian ini adalah **“Pengaruh *Locus Of Control* Dan *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Di Mediasi Kepuasan Kerja Pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka indentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. *Locus Of Control* pada penanganan komplain karyawan sering tidak ditangani dengan baik sehingga memerlukan tindakan dari atasan dalam mengatasinya.
2. Persaingan antar karyawan dalam melayani konsumen menimbulkan lingkungan kerja yang buruk sehingga *Quality of Work Life* tidak baik.
3. Kepuasan kerja karyawan dihasilkan dari perusahaan yang memberikan bonus kepada karyawan.

### 1.3. Batasan Masalah

Mengingat cakupan masalah yang luas berdasarkan identifikasi, masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh *Locus Of Control*, *Quality of Work Life* dan kinerja karyawan pada *sales promotion* terhadap *reward* perusahaan.

### 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Locus Of Control* terhadap kinerja karyawan pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان?
2. Bagaimana pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان?
3. Bagaimana pengaruh *Locus Of Control* terhadap kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان?
4. Bagaimana pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان?
5. Bagaimana pengaruh *Locus Of Control* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان?
6. Bagaimana pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان?
7. Bagaimana kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja pada *sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان?

### 1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Locus Of Control* terhadap kinerja karyawan pada *sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan pada *sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Locus Of Control* terhadap kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان.
4. Untuk mengetahui *Quality of Work Life* terhadap kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Locus Of Control* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان.
7. Untuk mengetahui kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja pada *sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelان.

### 1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi perusahaan agar dapat menerapkan *reward* sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas karyawan. Perusahaan juga dapat memperoleh masukan dalam membangun

kualitas karyawan dan perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi masukan dan sumbangan pemikiran yang positif dalam rangka membangun kualitas karyawan termasuk penerapan *reward* Perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan informasi bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kinerja Karyawan**

Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi tidak dapat dipungkiri jika faktor kualitas manajemen kinerja memberi pengaruh sebagai driven force (kekuatan pendorong) yang mampu memberi percepatan kearah sana. Menurut (Jufrizen, 2017) Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seorang karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan oleh atasan atau pimpinan berdasarkan perannya dalam perusahaan. Menurut (Masram, 2017) menyatakan kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

(Masram, 2017) juga menyebutkan kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. (Changgriawan, 2017) mengemukakan bahwa hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode tertentu. Kinerja berarti hasil baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

(Arda, 2017) mengemukakan bahwa, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang, dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. (Agustyna & Prasetyo, 2020) mengemukakan bahwa kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

#### **2.1.1.1 Jenis Kinerja Karyawan**

Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing pekerjaan tentunya mempunyai standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya. Menurut (Mishra et al., 2020) menyebutkan dalam praktiknya kinerja dibagi ke dalam dua jenis yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu merupakan kinerja yang dihasilkan oleh seseorang, sedangkan kinerja organisasi merupakan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Selanjutnya menurut (Setiyanto & Selvi, 2018) penilaian kinerja terdiri dari pendekatan sikap, pendekatan perilaku, pendekatan hasil, pendekatan kontingensi. Adapun penjelasan mengenai jenis penilaian tersebut adalah:

- a. Pendekatan sikap, pendekatan ini menyangkut penilaian terhadap sifat atau karakteristik individu.

- b. Pendekatan perilaku, melihat bagaimana orang berperilaku. Kemampuan orang untuk bertahan meningkat apabila penilaian kinerja didukung oleh tingkat perilaku kerja.
- c. Pendekatan hasil, perilaku memfokuskan pada proses, pendekatan hasil memfokuskan pada produk atau hasil usaha seseorang atau yang diselesaikan individu.
- d. Pendekatan kontingen si, pendekatan ini selalu dicocokkan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang. Pendekatan sikap cocok ketika harus membuat keputusan promosi untuk calon yang mempunyai pekerjaan tidak sama.

#### **2.1.1.2 Faktor Kinerja Karyawan**

Manajemen perusahaan harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tujuan dari perusahaan itu sendiri dapat tercapai sebagaimana seharusnya. Oleh karena itu, manajer harus selalu menimbulkan motivasi kerja yang tinggi kepada karyawannya guna melaksanakan tugas-tugasnya. Sekalipun harus diakui bahwa motivasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Sebagaimana menurut (Orocomna et al., 2018), menyebutkan faktor yang ikut mempengaruhi prestasi atau kinerja karyawan adalah pengetahuan, sikap, kemampuan, pengalaman dan persepsi peranan.

Selanjutnya menurut (Masram, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari:

- a. Efektivitas dan efisiensi.

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

b. Otoritas (wewenang).

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.

c. Disiplin.

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

d. Inisiatif.

Yaitu yang berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Pendapat lain menyebutkan faktor kinerja, yaitu:

- a. Motivasi Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (Lusri & Siagian, 2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang karyawan lakukan, dan hubungan karyawan dengan perusahaan.

b. Kompetensi Menurut (Rahmisyahri, 2017) terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

- 1) Keyakinan dan Nilai-nilai
- 2) Keterampilan
- 3) Pengalaman
- 4) Karakteristik Kepribadian
- 5) Motivasi
- 6) Isu Emosional
- 7) Kemampuan Intelektual
- 8) Budaya Organisasi

a. Disiplin

Sikap dan mental yang berupa disiplin kerja, etika kerja, dan motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faslah & Savitri, (2017) disiplin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Disiplin atau taat terhadap peraturan yang telah disepakati dalam organisasi perlu dilakukan oleh setiap karyawan.

b. Kompensasi

Menurut (Jufrizen, 2018) jika dikelola dengan baik, kompensasi akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dan memperoleh, memelihara, dan menjaga karyawan dengan baik kompensasi yang diberikan perusahaan yaitu berupa gaji, tunjangan-tunjangan dan fasilitas. Sebaliknya, tanpa kompensasi yang cukup, karyawan yang ada sangat mungkin untuk meninggalkan perusahaan dan untuk melakukan

penempatan kembali tidaklah mudah. Akibat dari ketidakpuasan dalam pembayaran yang dirasa kurang akan mengurangi kinerja karyawan seperti mogok kerja dan meningkatkan keluhan-keluhan. Hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai seperti gaji, jaminan sosial dan keamanan kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Sudaryo et al., 2018).

### **2.1.1.3 Indikator Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan perlu dinilai untuk memberikan gambaran atas pencapaian mengenai prestasi ataupun dedikasi yang sudah diberikan karyawan kepada perusahaan. Hal tersebut dapat dinilai melalui beberapa hal seperti sebagaimana berikut disampaikan oleh beberapa ahli. Menurut (Masram, 2017) menyatakan meskipun mustahil mengidentifikasi setiap kriteria kerja yang universal yang dapat diterapkan pada semua pekerjaan, adalah mungkin menentukan beberapa karakteristik yang harus dimiliki dan diharapkan bermanfaat bagi penilaian kinerja karyawan yaitu:

- a. Stabilitas dan Konsistensi. Kriteria yang baik harus mampu diukur dengan cara-cara yang dapat dipercaya.
- b. Evaluasi Kinerja Anggota Organisasi. Kriteria yang baik harus mampu membedakan individu-individu sesuai dengan kinerja mereka.
- c. Efektivitas Individu Anggota Organisasi. Kriteria yang baik haruslah sensitive terhadap masukan dan tindakan pemegang jabatan.
- d. Dapat diukur. Kriteria yang baik harus dapat diterima oleh individu yang mengetahui kinerjanya sedang dinilai.

Selanjutnya menurut (Antika et al, 2021) menyebutkan unsur-unsur yang dinilai harus ada dalam penilaian kinerja adalah:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Sejalan dengan pendapat Mangkunegara (Jufrizen, 2017) yang menjelaskan bahwa indikator kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas Kerja

Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

2. Kuantitas Kerja

Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing

### 3. Pelaksanaan Tugas

Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan

### 4. Tanggung Jawab

Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Menurut (Sopiah., 2017), ada enam indikator untuk mengukur kinerja individu (karyawan), yaitu:

1. Kualitas; kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan
2. Kuantitas; merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. Ketepatan waktu; merupakan tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian Waktu penyelesaian pekerjaan
4. Efektivitas; merupakan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya
5. Kemandirian; merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya,

5. Komitmen kerja; merupakan suatu tingakt di mana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggungjawab karyawan terhadap organisasi.

## **2.2 Kepuasan Kerja**

Menurut (Sutrisno, 2017) istilah “Kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja. Karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi. Kepuasan kerja adalah meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang, sedangkan Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya (Prayogi et al., 2019).

Tingkat kepuasan merupakan suatu kombinasi dari tingkat aspirasi atau tingkat kebutuhan dengan jumlah yang didapat dari lingkungan. Kepuasan akan timbul bila kedua faktor tersebut terpenuhi secara berimbang, dan kepuasan akan dicapai bila dihasilkan yang diperoleh dari lingkungannya sebanding dengan tingkat kebutuhan individu (Harahap & Prasetya, 2021) Begitu pula kepuasan kerja akan diperoleh jika karyawan merasa aspirasi terpenuhi dan tingkat kebutuhannya sebanding dengan apa yang ia peroleh dari pekerjaannya (Arifin,

2017). Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja (Nasution, 2017)

Kepuasan kerja menurut (Sunanda, 2020) adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Secara teoritis pengertian kepuasan kerja telah dikemukakan oleh beberapa ahli. Salah satunya yaitu menurut (Sudaryo et al., 2018) kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh instansi. Berdasarkan hasil penelitian Arianty, (2016), Jufrizen, (2017), Jufrizen, (2017), Syahputra & Jufrizen, (2019), Adzan, dkk., (2020), Jufrizen, dkk., (2017), Jufrizen et al., (2018) dan Arda, (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja (Jufrizen & Kandhita, 2021).

### **2.2.1 Faktor Kepuasan Kerja**

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Beberapa ahli memiliki pendapat yang bervariasi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. (Sudaryo et al., 2018) mengatakan bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Gaji
2. Pekerjaan itu sendiri
3. Rekan kerja
4. Atasan

5. Promosi

6. Lingkungan kerja

Secara rinci pendapat (Sudaryo et al., 2018) di atas dapat diuraikan sebagai berikut : Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja, apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, apakah memiliki elemen yang memuaskan. Rekan kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan. Atasan, yaitu seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Lingkungan kerja, yaitu lingkungan fisik dan non fisik. Sedangkan menurut pendapat (Hasibuan, 2017) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu sebagai berikut :

1. Balas jasa yang adil dan layak

Pemberian balas jasa diterapkan atas asas adil dan layak dan memperhatikan undang-undang perburuhan yang berlaku. Asas adil maksudnya pemberian balas jasa kepada karyawan harus disesuaikan dengan prestasi kerja, jenis pekerjaan, tanggung jawab, jabatan pekerjaan, dan memenuhi persyaratan internal konsistensi. Sedangkan asas layak maksudnya adalah balas jasa yang diterima karyawan dapat memenuhi kebutuhannya. Jadi, prinsip adil dan layak harus mendapat perhatian

dengan baik, agar balas jasa yang akan diberikan merangsang gairah dan kepuasan kerja karyawan.

2. Penempatan yang tepat sesuai keahlian

Penempatan kerja (*placement*) adalah penempatan calon pegawai yang diterima (lulus seleksi) pada jabatan / pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan sekaligus mendelegasikan wewenang (*authority*) kepada orang tersebut.

3. Berat-ringannya pekerjaan

Berat ringannya pekerjaan mempengaruhi karyawan untuk menyelesaikan tugas secara tepat waktu. Semakin banyak dan berat kualitas pekerjaan akan berimbas pada kepuasan kerja yang menurun sebab menguras banyak tenaga dan pikiran.

4. Suasana dan lingkungan kerja

Suasana dan lingkungan kerja merupakan segala kondisi yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan karyawan. Semakin kondusif suasana dan lingkungan kerja maka karyawan akan merasakan senang hati dan bersemangat saat menjalankan pekerjaan.

5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan

Peralatan dan perlengkapan kantor dibutuhkan untuk menunjang kegiatan perkantoran. Kegiatan perkantoran akan terhambat bahkan terhenti jika

tidak mempunyai peralatan dan perlengkapan yang tidak cocok untuk menunjang kegiatan perkantoran tersebut. Peralatan kantor harus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi agar kantor berkembang dan dapat menyelesaikan tugas-tugas seefektif dan seefisien mungkin.

6. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya

Cara seorang pemimpin untuk mengarahkan bawahannya agar dapat bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

7. Sifat pekerjaan monoton atau tidak

Pekerjaan monoton dapat diartikan melakukan kegiatan yang sama secara berulang-ulang. Pekerjaan yang monoton inilah dapat membuat kondisi karyawan merasakan bosan.

### **2.2.2 Indikator Kepuasan Kerja**

Beberapa ahli telah mengemukakan tentang indikator untuk mengukur kepuasan kerja, salah satu diantaranya adalah seperti yang dikemukakan oleh (Sunanda, 2020) bahwa untuk mengukur kepuasan kerja dapat diketahui dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kepuasan terhadap sifat pekerjaan

Sejauh mana karyawan merasa sesuai dengan sifat suatu pekerjaan sehingga seorang karyawan merasa bangga dalam melakukan pekerjaannya.

2. Kepuasan terhadap gaji sekarang

Karyawan merasa gaji yang dibayarkan jumlahnya sesuai dengan kontribusi yang dilakukan dalam pekerjaannya dan sama dengan gaji yang diterima orang lain dalam posisi yang sama.

3. Kepuasan terhadap pengawasan

Kompetensi atasan dalam melakukan pekerjaannya, baik dalam rangka pengawasan, pemberian arahan maupun bantuan teknis kepada bawahan.

4. Kepuasan terhadap peluang promosi

Adanya kesempatan bagi karyawan untuk dapat dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi dalam organisasi dengan berdasarkan kompetensi karyawan.

5. Kepuasan terhadap hubungan dengan rekan kerja

Sejauh mana rasa nyaman seorang karyawan dengan rekan kerjanya yang lain dalam melakukan pekerjaan.

Menurut (Afandi, 2018), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2. Upah

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

3. Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

4. Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

5. Rekan kerja

Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Sedangkan Menurut (Yuniarsih, 2017), indikator kepuasan kerja, adalah sebagai berikut,

1. Suvervisi
2. Lingkungan kerja
3. Promosi
4. Teman sekerja yang mendukung
5. Pekerjaan yang secara mental menantang, dan
6. Imbalan berupa upah/gaji.

Sedangkan menurut (Sule, Erni, T., & Priansa, 2018), indikator kepuasan kerja adalah,

1. Gaji
2. Promosi

3. Supervise
4. Tunjangan tambahan,
5. Penghargaan
6. Prosedur dan peraturan kerja
7. Rekan kerja
8. Pekerjaan itu sendiri
9. Komunikasi.

### **2.3 Defenisi *Locus Of Control* (LOC)**

Menurut (Wardhana, 2020) *Locus Of Control* merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa apabila apakah dia merasa dapat atau tidak mengendalikan perilaku yang terjadi padanya. Konsep *Locus Of Control* dikemukakan pertamakali oleh Rotter berdasarkan pendekatan *Social Learning Theory*. *Locus Of Control* merupakan tingkatan dimana individu meyakini bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. Menurut (Yusnaena & Hayati, 2018). Biro Bahasa Alkemis mengemukakan bahwa *Locus Of Control* merupakan salah satu variable kepribadian yang didefinisikan sebagai keyakinan individu terhadap mampu tidaknya mengontrol nasib sendiri.

(Subhan et al., 2019) menyatakan bahwa *Locus Of Control* menunjukkan tingkat dimana individu percaya bahwa perilaku mempengaruhi apa yang terjadi pada mereka dan *Locus Of Control* itu sendiri dibedakan menjadi dua (2) yaitu :

1. *Locus Of Control internal*, dimana individu percaya bahwa dirinya mengendalikan peristiwa dan konsekuensi yang mempengaruhi kehidupan mereka.

2. *Locus Of Control eksternal*, dimana individu yang percaya bahwa prestasi mereka merupakan hasil dari keadaan di luar kendali mereka.

*Locus Of Control internal* cenderung menganggap bahwa keterampilan (*skill*), kemampuan (*ability*), dan usaha (*effort*) lebih menentukan apa yang mereka dapatkan dalam hidup. Individu dengan *Locus Of Control* eksternal cenderung menganggap hidup mereka lebih ditentukan oleh kekuatan dari luar diri mereka, seperti nasib, takdir, dan keberuntungan. Orang yang mempunyai *Locus Of Control* eksternal percaya bahwa unsur-unsur eksternal (faktor yang berasal dari luar) seperti keberuntungan, kesempatan, dan takdir menentukan kehidupan mereka, serta kegagalan dan keberhasilan mereka bukan karena usaha mereka sendiri.

Seseorang yang memiliki *Locus Of Control* internal yang lebih tinggi dibanding *Locus Of Control* eksternalnya, memiliki rasa percaya diri yang lebih tinggi dalam menjalani pekerjaan dan hidup. *Locus Of Control* internal sangat mempengaruhi seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan dalam pekerjaannya dan siap dengan segala kemungkinan yang akan terjadi sebagai hasil dari pekerjaan dan keputusan yang diambilnya. Namun perlu diketahui bahwa setiap orang memiliki *Locus Of Control* tertentu yang berada diantara kedua ektrim tersebut. Secara teori dan yang terjadi dilapangan *Locus Of Control* memungkinkan perilaku karyawan apabila dalam situasi konflik akan dipengaruhi oleh karakteristik internal *Locus Of Control*-nya.

### **2.3.1 Karakteristik *Locus Of Control***

Perbedaan karakteristik antara *Locus Of Control* internal dan *Locus Of Control* eksternal, adalah sebagai berikut:

a. *Locus Of Control* internal

- 1) Suka bekerja keras.
- 2) Memiliki inisiatif yang tinggi.
- 3) Selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah
- 4) Selalu mencoba untuk berfikir seefektif mungkin.
- 5) Selalu mempunyai persepsi bahwa usaha harus dilakukan jika ingin berhasil.

b. *Locus Of Control* eksternal

- 1) Kurang memiliki inisiatif.
- 2) Mudah menyerah, kurang suka berusaha karena mereka percaya bahwa faktor luarlah yang mengontrol.
- 3) Kurang mencari informasi
- 4) Mempunyai harapan bahwa ada sedikit korelasi antara usaha dan kesuksesan.
- 5) Lebih mudah dipengaruhi dan tergantung pada petunjuk orang lain.

### 2.3.2 Indikator *Locus Of Control* (LOC)

Dari pengertian tentang *locus of control internal* yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan indikator dari individu yang memiliki *locus of control internal*, diantaranya:

1. Percaya pada kemampuan diri (*Ability*)

(Zakiyah, 2017) berpendapat individu dengan *locus of control internal* percaya bahwa, kesuksesan dan kegagalan yang dialami disebabkan oleh tindakan dan kemampuannya sendiri. Orang yang memiliki *locus of control internal* mempunyai keyakinan bahwa apa yang terjadi pada

dirinya, kegagalan-kegagalan, keberhasilan-keberhasilannya karena pengaruh dirinya sendiri.

2. Percaya pada hasil usaha (*Own Doing*)

Menurut (Zakiyah, 2017) orang yang memiliki *locus of control internal* akan lebih aktif mencari informasi dan menggunakannya untuk mengontrol lingkungannya mengemukakan bahwa orang-orang yang memiliki *locus of control internal* status ekonomi, kepercayaan diri, aspirasi serta yang memiliki *locus of control internal* memiliki tanggung jawab terhadap setiap kegagalan-kegagalan yang dialaminya.

3. Kepercayaan terhadap nasib, keberuntungan dan kesempatan (*Chance*)

Menyatakan orang-orang yang memiliki *locus of control eksternal* memandang peristiwa-peristiwa yang terjadi, baik maupun buruk disebabkan oleh faktor-faktor kesempatan, keberuntungan, nasib dan orang-orang lain yang berkuasa serta kondisi-kondisi yang tidak dikuasai. Seseorang yang memiliki keyakinan atau kepercayaan terhadap nasib yang menentukan hidup mereka, nasib baik maupun nasib buruk yang dianggap menjadi penentu control utamanya dan nasib sering dihubung-hubungkan dengan keberuntungan dan kesempatan.

4. Kepercayaan terhadap kekuatan orang lain (*Power Others*)

Individu yang lebih mempercayai kekuatan orang lain memiliki kecenderungan lebih kecil merasakan ketidak bahagiaan, mengalami konflik, atau mengalami gangguan penyesuaian diri. Seseorang yang memiliki *locus of control eksternal* adanya campur tangan dari orang lain menjadi pendukung terjadinya sesuatu yang terjadi pada diri individu

tersebut. Seseorang yang menganggap orang lain memiliki kekuatan yang besar dan kurang mampu mengontrol apa yang terjadi pada dirinya sendiri.

#### **2.4 *Quality of Work Life / Kualitas Kehidupan Kerja (QWL)***

*Quality of Work Life* merupakan persepsi karyawan tentang kesejahteraan mental dan fisik ketika bekerja, secara relatif merasa puas, memiliki keseimbangan kehidupan kerja dan mendapatkan kesempatan tumbuh dan berkembang sehingga mampu mewujudkan tujuan penting dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan sebagai karyawan. *Quality of Work Life* merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh organisasi, karena tempat kerja yang produktif adalah tempat kerja di mana sumber daya manusia dapat menemukan martabat, makna, dan keamanan bagi dirinya selama bekerja dalam organisasi.

*Quality of Work Life* adalah keadaan yang dirasakan oleh karyawan atas pekerjaannya untuk dapat memenuhi kebutuhan karyawan (Velayudhan & Yameni, 2017). *Quality of Work Life* adalah upaya menggabungkan desain pekerjaan dengan lingkungan kerja, melalui pemenuhan kepuasan kerja, meningkatkan sikap kerja yang positif dan kinerja karyawan.

Pengalaman individu dalam memperoleh kepuasan, peningkatan motivasi, keterlibatan kerja, dan komitmen terhadap organisasi merupakan perwujudan dari *Quality of Work Life* yang ditandai dengan terpenuhinya kebutuhan personal, seperti kebutuhan akan kebebasan ketika bekerja dalam organisasi. *Quality of Work Life* merupakan upaya perusahaan dalam menciptakan rasa aman dan kepuasan dalam bekerja untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Adanya *Quality of Work Life* pada karyawan memiliki manfaat bagi perusahaan, yaitu untuk mengurangi tingkat turnover dan stres kerja, meningkatkan kepuasan dan

mempertahankan komitmen karyawan yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan produktivitas kerja (Velayudhan & Yameni, 2017).

Pengalaman individu dalam memperoleh kepuasan, peningkatan motivasi, keterlibatan kerja, dan komitmen terhadap organisasi merupakan perwujudan dari *Quality of Work Life* yang ditandai dengan terpenuhinya kebutuhan personal, seperti kebutuhan akan kebebasan ketika bekerja dalam organisasi. (Purwanti., 2017) menjelaskan bahwa *Quality of Work Life* merupakan upaya perusahaan dalam menciptakan rasa aman dan kepuasan dalam bekerja untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Adanya *Quality of Work Life* pada karyawan memiliki manfaat bagi perusahaan, yaitu untuk mengurangi tingkat turnover dan stres kerja, meningkatkan kepuasan dan mempertahankan komitmen karyawan yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan produktivitas kerja.

Pentingnya *Quality of Work Life* (QWL) dalam suatu perusahaan menjadi sesuatu yang harus diperhatikan karena *Quality of Work Life* mengacu pada tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan, dan komitmen individu yang berhubungan dengan kehidupan mereka di tempat kerja. *Quality of Work Life* (QWL) merupakan suatu metode atau program yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan lingkungan kerja dengan membuat lingkungan tersebut lebih produktif, dan reaksi individu terhadap pekerjaan sebagai akibat dari penerapan metode dan pengembangan yang ada dalam organisasi tersebut. *Quality of Work Life* (QWL) adalah sejauh mana individual mampu memenuhi kebutuhan penting pribadi mereka (misalnya, kebutuhan untuk kemerdekaan) sementara dipekerjakan oleh perusahaan.

Perusahaan yang tertarik untuk meningkatkan *Quality of Work Life* karyawannya umumnya mencoba untuk menanamkan pada karyawan perasaan keamanan, keadilan, kebanggaan, keluarga, demokrasi, kepemilikan, otonomi, tanggung jawab dan fleksibilitas. *Quality of Work Life* (QWL) juga dapat menjadi faktor yang menumbuhkan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di perusahaan tempat ia bekerja. Melalui *Quality of Work Life* karyawan dapat menunjukkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan pada dirinya. Kepuasan dapat dipandang sebagai suatu hasil dari penilaian karyawan terhadap apa yang telah dilakukan organisasi atau perusahaan kepada karyawannya.

#### **2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi *Quality of Work Life* (QWL)**

Disamping dimensi-dimensi yang dikemukakan (Asharini et al., 2018) mengemukakan dimensi *Quality Of Work Life* (QWL) lainnya sebagai berikut:

a. Komunikasi.

Untuk mencapai level pertumbuhan personal dari pegawai dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dalam organisasi. Komunikasi yang tepat memainkan peran penting untuk mencapai hasil yang lebih baik oleh perusahaan maupun pegawai.

b. Pengembangan dan pertumbuhan karier.

Tujuan daripada perencanaan karier sebagai bagian dari program pengembangan pegawai bukan hanya untuk membantu para pegawai merasa majikan menginvestasikan mereka, tetapi juga membantu para pegawai memamanajemi banyak aspek dari kehidupan mereka dan membebaskan jalur karier mereka. Banyak penelitian telah dilakukan yang

mengaitkan perkembangan dan pertumbuhan karier dengan *Quality Of Work Life* (QWL).

c. Komitmen Organisasi.

Komitmen organisasi salah satu aspek yang banyak diteliti dalam kaitannya dengan *Quality Of Work Life* (QWL). Studi-studi telah menyimpulkan bahwa para pegawai yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi mempunyai dorongan untuk masuk kerja dan mempunyai sikap positif mengenai pekerjaan diorganisasi daripada yang komitmen organisasinya rendah. Komitmen organisasi juga terkait dengan keinginan untuk meninggalkan (turnover) organisasi. Organisasi berupaya untuk mengembangkan komitmen organisasi agar para pegawai tidak pindah ke organisasi lainnya.

d. Dukungan emosional supervisor.

Dukungan emosional di tempat kerja membantu keseimbangan kerja antara kerja dengan peran-peran keluarga karena level energi pegawai. Dukungan supervisor membantu mendorong level energi pegawai melalui mendiskusikan problem yang terkait dengan keluarga.

e. Pengaturan kerja yang fleksibel.

Pengaturan kerja yang fleksibel berkontribusi kepada motivasi dan dedikasi pekerjaan. Pengaturan kerja memapukan pegawai untuk mempergunakan waktu lebih efisien dengan membuat skedul aktivitas dengan cara yang cocok dengan situasi terbaik. Salah satu bentuk pengaturan kerja yang fleksibel adalah telekommunikasi atau telework yaitu bekerja dari rumah dengan mempergunakan komputer dan telepon

dengan menstransfer bahan-bahan pekerjaan melalui modem dan jalur telepon dengan ke kantor suatu pengaturan kerja yang banyak dipakai tahun 1990-an ketika komputer personal dan internet banyak digunakan di perusahaan.

f. Budaya responsif pegawai keluarga.

Budaya organisasi yang mengombinasikan peran kerja dan keluarga penting bagi pegawai yang mencari keseimbangan antara kerja dan keluarga. Suatu dukungan lingkungan kerja menyediakan pegawai sumber-sumber emosional seperti pemahaman, nasihat dan pengakuan. Jika organisasi mempunyai pemahaman sikap terhadap para pegawai yang mengombinasikan peran kerja dan keluarga (budaya responsif keluarga) pegawai tak mungkin untuk khawatir terhadap peluang karier jika mereka mengurangi jumlah jam kerjanya karena tanggung jawab keluarga.

g. Motivasi pegawai.

Persepsi umum adalah pegawai meninggalkan organisasi untuk upah yang lebih tinggi. Hipotesis ini walaupun secara intuisi menarik, akan tetapi tidak mencukupi untuk melukiskan semua keseluruhan gambar untuk tenaga kerja penasar. Penting untuk diakui bahwa para individu mempunyai motif unik untuk bekerja dan sering kompleks untuk mengetahui apa yang memotivasi para tenaga kerja.

h. Iklim organisasi.

Faset afektif iklim organisasi terutama terdiri dari kualitas hubungan dalam organisasi, ini merupakan komponen kritical dalam hubungan sosial dalam iklim organisasi dan telah dipakai dalam penelitian iklim organisasi

di masa lalu. Faset iklim kognitif terdiri dari suatu rasa mendapatkan imbalan instrinsik dari pekerjaan seseorang terdiri dari keberartian, kompetensi, penentuan diri sendiri, pengaruh dan intervensi kerja-keluarga.

i. Dukungan organisasi.

Dukungan organisasi didefinisikan sebagai sampai seberapa jauh para pegawai mempersepsikan bahwa organisasi memberi nilai kontribusi mereka dan merawat mengenai kesejahteraannya. Hal ini merupakan faktor kunci dalam memengaruhi komitmen pegawai kepada organisasi, kepuasan kerja, dan kualitas umum *Quality Of Work Life* (QWL). Banyak peneliti telah meneliti hubungan anatar persepsi dukungan organisasi dan *Quality of Work Life* (QWL) dan telah menemukan mempunyai dampak positif terhadap komitmen organisasi, kinerja pegawai, dan kepuasan kerja.

j. Imbalan dan benefit.

Kebutuhan personal dipuaskan jika imbalan-imbalan dari organisasi seperti kompensasi, promosi, pengakuan dan pengembangan memenuhi harapan yang akan mengarahkan kepada *Quality Of Work Life* (QWL) yang terbaik.

k. Kompensasi.

Di samping imbalan dan benefit level dukungan yang diciptakan oleh struktur kompensasi juga merupakan indikasi *Quality Of Work Life* (QWL) organisasi.

#### **2.4.2 Indikator *Quality of Work Life* (QWL)**

*Quality of Work Life* (QWL) diukur melalui indikatornya, yaitu (Asharini et al., 2018)

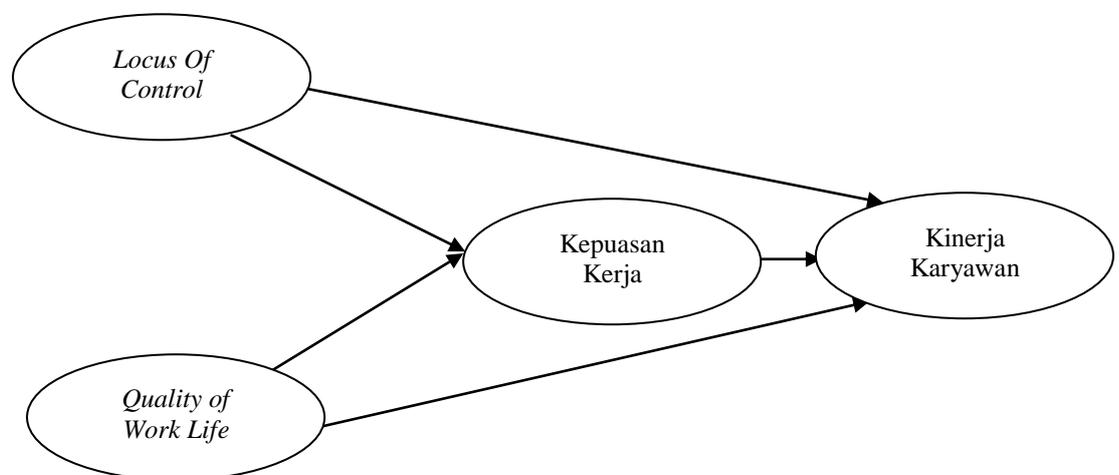
- a. Peluang, yaitu karyawan memiliki peluang untuk mempengaruhi pengambilan keputusan pimpinan termasuk memiliki peluang dalam rangka pengambilan kebijakan perusahaan.
- b. Partisipasi, yaitu karyawan diikutsertakan dalam pemecahan masalah yang terjadi di perusahaan.
- c. Menerima informasi, yaitu karyawan mengetahui informasi yang lengkap tentang perkembangan organisasi/perusahaan tempat bekerja.
- d. Umpan balik, yaitu karyawan menerima umpan balik yang bersifat konstruktif sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya kepada perusahaan.
- e. Senang dalam bekerja, yaitu karyawan merasa senang berada dalam perusahaan tempat bekerjanya dan mempunyai keinginan untuk bekerjasama.
- f. Pekerjaan yang bermakna, yaitu karyawan merasa pekerjaan yang dilakukannya merupakan pekerjaan yang memiliki makna, memberikan manfaat bagi dirinya dan dapat menimbulkan tantangan dalam bekerja.
- g. Keamanan kesempatan kerja, yaitu karyawan merasa aman dalam bekerja dari segi jaminan maupun jenis pekerjaan.

Beberapa indikator di dalam *Quality of Work Life* (QWL) yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yaitu (Asharini et al., 2018).

- a. Pertumbuhan dan pengembangan yaitu karyawan memiliki kesempatan untuk menggunakan berbagai keterampilan dan melakukan pekerjaan yang menantang.

- b. Partisipasi yaitu karyawan memiliki kesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.
- c. Lingkungan fisik, yaitu lingkungan kerja yang kondusif termasuk dalam penjadwalan kerja.
- d. Pengawasan yaitu hubungan dengan atasan yang saling pengertian.
- e. Gaji dan tunjangan yaitu keadilan dan kelayakan terhadap gaji dan tunjangan yang diterima karyawan.
- f. Integrasi kerja yaitu hubungan dan keterpaduan di antara rekan kerja.

## 2.5 Kerangka Penelitian



### 2.1 Kerangka Konseptual

#### 2.5.1 Pengaruh *Locus Of Control* terhadap Kinerja Karyawan

*Locus Of Control* sangat berpengaruh signifikan terhadap kinerja. (Triana et al., 2021) mengartikan bahwa *Locus Of Control* sebagai tingkat kepercayaan paling tinggi dimana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib dan masa depan mereka sendiri, dimana hal ini akan menjadi upaya mendorong individu untuk mengemban tanggung jawab, mendapatkan kepercayaan diri dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan.

### **2.5.2 Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Karyawan**

Semakin baik *Quality of Work Life* karyawan maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, sehingga tujuan dari organisasi semakin cepat tercapai (Hadiwijaya, 2016). Perusahaan yang kurang memperhatikan faktor *Quality of Work Life* akan sulit mendapatkan atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, bahkan akan sulit membangkitkan kinerja karyawan yang sudah ada. Lebih dari itu akan menghadapi kondisi perpindahan pekerja karena mereka lebih memilih untuk bekerja di tempat atau perusahaan lain yang menerapkan berbagai faktor *Quality of Work Life* yang lebih menjanjikan.

### **2.5.3 Pengaruh *Locus Of Control* terhadap Kepuasan Kerja**

*Locus of Control* terdiri dari dua konstruk yaitu internal dan eksternal, dimana internal *Locus of Control* apabila seseorang meyakini bahwa apa yang terjadi selalu berada dalam kontrolnya dan dia selalu mengambil peran serta bertanggung jawab dalam setiap pengambilan keputusan, sedangkan external *Locus of Control* apabila seseorang meyakini bahwa kejadian dalam hidupnya berada diluar kontrolnya (Tirtayasa et al., 2021). Kontrol akan tanggung jawab setiap karyawan sangat diperlukan untuk mempengaruhi kepuasan kerja karena salah satu indikator kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri yang artinya karyawan yang mampu dan yakin dapat bertanggung jawab akan memiliki perasaan kepuasan kerja dan sebaliknya. Pada hasil penelitian (Karnati & Sibawaihin, 2017) menyebutkan bahwa dua karakteristik yang telah menarik khusus untuk penelitian organisasi adalah *Locus Of Control* dan harga diri, yang keduanya telah terbukti memiliki efek moderasi pada hasil organisasi yang penting, seperti kepuasan kerja.

#### **2.5.4 Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kepuasan Kerja**

*Quality of Work Life* juga dapat menjadi faktor yang menumbuhkan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di perusahaan tempat ia bekerja. Melalui *Quality of Work Life* karyawan dapat menunjukkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan pada dirinya. Kepuasan dapat dipandang sebagai suatu hasil dari penilaian karyawan terhadap apa yang telah dilakukan organisasi atau perusahaan kepada karyawannya (Setyawati et al., 2020).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alfani, 2018) dan (Setyawati et al., 2020) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara *Quality of Work Life* dengan kepuasan kerja. Artinya, semakin tinggi *Quality of Work Life* seorang karyawan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Harahap & Prasetya, 2021) menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja guru SMK Swasta di Padang Lawas. Kualitas kehidupan kerja atau *Quailty of Work Life* adalah pendekatan sistem manajemen atau cara pandang organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan karyawan dalam lingkungan kerjanya secara simultan dan berkesinambungan.

#### **2.5.5 Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja**

Menurut (Triana et al., 2021) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Pada orang-orang yang memiliki internal locus of control faktor kemampuan dan

usaha terlihat dominan, oleh karena itu apabila individu mengalami kegagalan mereka akan menyalahkan dirinya sendiri karena kurangnya usaha yang dilakukan. Begitu pula dengan keberhasilan mereka akan bangga atas hasil usahanya. Sebaliknya orang yang memiliki external locus of control melihat keberhasilan dan kegagalan dari faktor kesukaran dan nasib, oleh karena itu apabila mengalami kegagalan mereka cenderung menyalahkan lingkungan sekitar yang menjadi penyebabnya. Hasil penelitian (Wahyuni & Rosmida, 2017) menunjukkan bahwa kepuasan memediasi pengaruh locus of control terhadap kinerja karyawan.

#### **2.5.6 Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan yang di Mediasi oleh Kepuasan Kerja**

Kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu orientasi pihak manajemen untuk dapat dicapai. Hal ini karena kinerja karyawan yang tinggi akan memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Artinya, organisasi ingin seluruh karyawan yang dimilikinya memiliki kinerja yang tinggi. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

(Setiyadi & Wartin, 2016) dalam penelitiannya membuktikan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan, pihak manajemen harus mampu memperbaiki *Quality of Work Life* dalam organisasi. Tidak hanya pada peningkatan kinerja karyawan, *Quality of Work Life* juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Setiyadi & Wartin, 2016) yang menunjukkan bahwa variabel *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja; variabel *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan; variabel kepuasan kerja

berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan; dan variabel *Quality of Work Life* berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Pamungkas, 2016) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Quality of Work Life* tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan BPS Provinsi D.I. Yogyakarta dengan dimediasi kepuasan kerja maupun disiplin kerja karyawan.

### **2.5.7 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi dalam pekerjaannya memiliki kinerja yang lebih baik dalam menjalankan tugasnya. Penelitian (Adhan et al., 2019), membuktikan bahwa terdapat variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Sejalan dengan hasil penelitian (Sembiring et al., 2021) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelola Keuangan dan Asset Kabupaten Deli Serdang. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepuasan kerja maka semakin baik juga kinerja pegawai pada Badan Pengelola Keuangan dan Asset Kabupaten Deli Serdang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya belum maksimalnya kepuasan kerja pegawai pada Badan Pengelola Keuangan dan Asset Kabupaten Deli Serdang sehingga tidak memberikan dampak kepada peningkatan kinerja pegawai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan.

## **2.7 Hipotesis**

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara perilaku atau keadaan tertentu yang telah terjadi. Menurut (Juliandi et al., 2014), (Juliandi et al., 2015) Hipotesis adalah hipotesis yang mengandung pernyataan mengenai relasi antara

dua variabel atau lebih sesuai dengan teori. Berdasarkan batasan dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. *Locus Of Control* berpengaruh terhadap kinerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
2. *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap kinerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
3. *Locus Of Control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
4. *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
5. *Locus Of Control* berpengaruh terhadap kinerja yang dimediasi kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
6. *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap kinerja yang dimediasi kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
7. Kinerja yang dimediasi kepuasan kerja pada *sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian Kuantitatif mempunyai tujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori, mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif (Sugiyono, 2018). Teori merupakan kerangka dalam penelitian kuantitatif yang melandasi perumusan masalah atau pertanyaan, pengembangan hipotesis, pengujian data, dan pembuatan kesimpulan. Posisi dan peran teori dalam penelitian kuantitatif direfleksikan dalam hasil penelitian yang berupa dukungan atau penolakan terhadap teori (Sugiyono, 2018). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

#### 3.2 Defenisi Operasional

**Tabel 3.1 Defenisi Operasional**

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Pengukuran
1	Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan oleh <i>sales promotion</i> yang merupakan bentuk hasil kerja sebagai karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.	a. Kualitas b. Kuantitas c. Ketepatan Waktu d. Efektivitas	<i>Likert</i>

2	<p><i>Locus Of Control (X1)</i></p>	<p><i>Locus Of Control</i> adalah cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa apakah dia merasa dapat atau tidak dapat mengendalikan peristiwa yang terjadi padanya. Konsep <i>Locus Of Control</i> memiliki latar belakang teoritis dalam teori pembelajaran sosial. Beberapa individu meyakini bahwa mereka dapat mengendalikan apa yang terjadi pada diri mereka, sedang yang lain meyakini bahwa apa yang terjadi pada mereka</p>	<p>a. Percaya pada kemampuan diri (<i>Ability</i>)</p> <p>b. Percaya pada hasil usaha (<i>Own Doing</i>)</p> <p>c. Kepercayaan terhadap nasib, keberuntungan dan kesempatan (<i>Chance</i>)</p> <p>d. Kepercayaan terhadap kekuatan orang lain (<i>Power Others</i>)</p>	<p><i>Likert</i></p>
---	-------------------------------------	---	--	----------------------

		dikendalikan oleh kekuatan luar seperti kemujuran dan peluang		
3	<i>Quality of Work Life (X2)</i>	<i>Quality of Work Life</i> adalah suatu cara pikir tentang orang-orang, pekerjaan, dan organisasi yang memusatkan perhatian pada dampak pekerjaan terhadap pekerja dan efektivitas organisasional, disamping memberikan gagasan-gagasan partisipatif dalam memecahkan masalah-masalah organisasional dan pembuatan keputusan. <i>Quality</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peluang</li> <li>b. Partisipasi</li> <li>c. Menerima informasi</li> <li>d. Umpan balik</li> <li>e. Senang dalam bekerja</li> <li>f. Pekerjaan yang bermakna</li> </ul>	<i>Likert</i>

		<p><i>of Work Life</i></p> <p>merupakan cerminan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk dampak dari pekerjaan tersebut terhadap kesejahteraan karyawan.</p>		
4	Kepuasan Kerja (Z)	<p>Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.</p>	<p>a. Kepuasan terhadap sifat pekerjaan</p> <p>b. Kepuasan terhadap gaji sekarang</p> <p>c. Kepuasan terhadap pengawasan</p> <p>d. Kepuasan terhadap peluang</p>	<i>Likert</i>



### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh *sales* di PT. Auto 2000 Cabang Marelan. Populasi ini berjumlah 49 orang.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut (Sugiyono, 2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jadi sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Teknik *sampling* pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Menurut (Sugiyono, 2018) definisi *probability sampling* adalah “teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

*Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu

*sampling* jenuh (sensus). Teknik *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sampel pada penelitian ini berjumlah 49 orang.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2018) teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan, kuisisioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan. Adapun penjelasan dari masing-masing teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

#### 1. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dimana angket tersebut penulis sebar pada akuntan tetap dengan menggunakan skala likert dengan bentuk checklist, dimana setiap pertanyaan mempunyai opsi yaitu:

**Tabel 3.3 Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sebelum kuisisioner disebar terlebih dahulu peneliti harus melakukan instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas.

#### a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu alat ukur diyakini dapat dipakai sebagai alat untuk mengukur item-item pertanyaan/ pernyataan

kuesioner dalam penelitian. Teknik uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS menunjukkan koefisien *Pearson Correlation* untuk setiap butir pertanyaan dengan skor total variable.

#### b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi antara hasil pengamatan dengan instrument atau alat yang digunakan pada waktu yang berbeda-beda. Teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas pengamatan adalah dengan menggunakan koefisien *cronbach alpa*. Sedangkan untuk menguji reliabilitas butir angket digunakan rumus Alpha seperti yang dikemukakan (Arikunto, 2006).

#### 2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara kuisisioner (angket), dengan pertimbangan bahwa kuisisioner dirasakan akan lebih efisien dilakukan dan penulis mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **1. Metode Pengolahan Data**

Data ini dianalisis dengan pendekatan kuantitatif. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Software smartPLS SEM (Partial Least Square – Structural Equation Modeling). PLS (*Partial Least Square*) berkemampuan menjelaskan hubungan antar variabel serta berkemampuan melakukan analisis-

analisis dalam sekali pengujian. Tujuan PLS (*Partial Least Square*) adalah membantu peneliti untuk mengkonfirmasi teori dan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten. Menurut (Ghozali, 2016) metode PLS (*Partial Least Square*) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator. Penulis menggunakan PLS (*Partial Least Square*) karena penelitian ini merupakan variabel laten yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya sehingga penulis dapat menganalisis dengan perhitungan yang jelas dan terperinci.

## **2. Metode Penyajian Data**

Penyajian data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan gambar agar lebih sistematis dalam memahami.

## **3. Analisis Statistik Data**

Dalam analisis statistik data menggunakan metode SEM PLS. Berikut teknik analisa metode PLS :

### **a. Analisa outer model**

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel).

Ada beberapa perhitungan dalam analisa ini :

- 1) *Convergent validity* adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan  $> 0,7$ .
- 2) *Discriminant validity* adalah nilai crossloading faktor yang berguna apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai. Caranya dengan membandingkan nilai konstruk yang dituju harus lebih besar dengan nilai konstruk yang lain.

- 3) *Composite reliability* adalah pengukuran apabila nilai reliabilitas > 0,7 maka nilai konstruk tersebut mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi.
- 4) *Average Variance Extracted (AVE)* adalah rata-rata varian yang setidaknya sebesar 0,5.
- 5) Cronbach alpha adalah perhitungan untuk membuktikan hasil *composite reliability* dimana besaran minimalnya adalah 0,6.

b. Analisa inner model

Pada analisa model ini adalah untuk menguji hubungan antara konstruksi laten. Ada beberapa perhitungan dalam analisa ini :

- 1) *R Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Kriteria batasan nilai R square ini dalam tiga klasifikasi, yaitu 0,67 sebagai substantial; 0,33 sebagai moderat dan 0,19 sebagai lemah”.
- 2) *Effect size (F square)* untuk mengetahui kebaikan model. Interpretasi nilai f square yaitu 0,02 memiliki pengaruh kecil; 0,15 memiliki pengaruh moderat dan 0,35 memiliki pengaruh besar pada level struktural.
- 3) *Prediction relevance (Q square)* atau dikenal dengan Stone-Geisser's. Uji ini dilakukan untuk mengetahui kapabilitas prediksi seberapa baik nilai yang dihasilkan. Apabila nilai yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar). Hanya dapat dilakukan untuk konstruk endogen dengan indikator reflektif.

c. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak ketika t-statistik  $> 1,96$ . Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  di terima jika nilai  $p < 0,05$ .

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Auto 2000 Cabang Marelان. Dalam penelitian ini penulis mengolah angket dalam bentuk data yang terdiri dari 8 pertanyaan untuk variabel ( $X_1$ ), 10 pertanyaan untuk variabel ( $X_2$ ), 10 pertanyaan untuk variabel ( $Z$ ) dan 8 pertanyaan untuk variabel ( $Y$ ) dimana yang menjadi variabel  $X_1$ , adalah *locus of control*, yang menjadi variabel  $X_2$  adalah *quality of work life*, yang menjadi variabel  $Z$  adalah kepuasan kerja dan variabel kinerja karyawan ( $Y$ ). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 49 karyawan sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode *Likert*.

##### 4.1.1.1 Karakteristik Responden

###### 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Perempuan	20 orang	41%
2	Laki-Laki	29 orang	59%
	Jumlah	49 orang	100%

*sumber data yang diolah (2022)*

Dari tabel dapat diketahui bahwa responden yang bekerja di PT. Auto 2000 Cabang Marelان terdiri dari 20 orang perempuan (41%) dan laki-laki sebanyak 29 orang laki-laki (59%) sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian

besar karyawan PT. Auto 2000 Cabang Marelan adalah laki-laki, hal ini menunjukkan bahwa pertanggung jawaban atas pekerjaan dibebankan kepada laki-laki

## 2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan atas responden yang berusia, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan usia di atas 41 tahun, untuk hasil selengkapnya dapat disajikan sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

No.	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	20 – 30 tahun	9 orang	18%
2.	31– 40 tahun	26 orang	53%
3.	41 – 50 tahun	10 orang	20%
4.	Di atas 51 tahun	4 orang	8%
Jumlah		49orang	100

*Sumber : data yang diolah (2022)*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas yakni deskripsi responden berdasarkan usia, dimanakelompok usia responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah responden yang berusia antara 31– 40 tahun yakni sebanyak 26 orang (53%), kemudian disusul responden yang berusia antara 41-50 tahun dengan jumlah responden sebanyak 10 orang (20%), dimana karyawan yang produktif dalam menjalankan pekerjaan berada diusia muda.

## 3. Karakteristik Responden menurut Jenis Pendidikan

Adapun deskripsi responden menurut jenis pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden menurut Jenis Pendidikan**

No.	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	SMA	6 orang	12%
2.	D-3	4 orang	8%
3.	S1(Starat 1)	36 orang	74%
4.	S2 (Strata 2)	3 orang	6%
Jumlah		49 orang	100%

Berdasarkan tabel 4.3 di atas yang menguraikan deskripsi responden menurut jenis pendidikan, sehingga dapatlah dikatakan bahwa jenjang pendidikan terakhir responden yang terbesar adalah sarjana (S1), yakni sebanyak 36 orang (74%), sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata jenis pendidikan karyawan yang bekerja adalah Sarjana, hal ini dikarenakan karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan yang lebih baik berada pada pendidikan Sarjana.

#### 4.1.1.2 Analisa Variabel Penelitian

Berdasarkan evaluasi dari jawaban yang ada pada pernyataan variabel bebas mengenai *locus of control*.

**Tabel 4.4**  
**Skor Angket untuk Variabel *Locus Of Control*(X<sub>1</sub>)**

No Per	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	37	14	29	13	27	3	6	1	2	49	100
2	9	18	19	39	17	35	4	8	0	0	49	100
3	7	14	23	47	15	31	3	6	1	2	49	100
4	6	12	24	49	15	31	4	8	0	0	49	100
5	11	22	17	35	16	33	4	8	1	2	49	100
6	16	33	12	24	7	14	12	24	2	4	49	100
7	20	41	16	33	9	18	4	8	0	0	49	100
8	16	33	23	47	7	14	3	6	0	0	49	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah (2022)*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dari jawaban pertama mengenai selalu berhasil mendapatkan apa yang saya inginkan karena saya telah merencanakannya dengan matang, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 37%
2. Dari jawaban kedua mengenai kemampuan kerja dapat bertambah jika saya sering mengikuti pelatihan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 39%
3. Dari jawaban ketiga mengenai saat terjadi kendala saya tidak berhenti mencari informasi sebagai alternatif jalan keluar, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 47%
4. Dari jawaban keempat mengenai mencapai keberhasilan berdasarkan dari kegigihan dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 49%
5. Dari jawaban kelima mengenai peroleh sedikit atau banyak tidak ada hubungannya dengan keberuntungan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 35%
6. Dari jawaban keenam mengenai percaya pada nasib tidak pernah mengubah saya dalam membuat keputusan untuk mengambil tindakan tegas, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 33%
7. Dari jawaban ketujuh mengenai saat mengalami kesulitan saya harus ditanya dahulu baru meminta bantuan karyawan lain, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 41%

8. Dari jawaban kedelapan mengenai karyawan yakin bahwa keberhasilannya berdasarkan bagaimana membina hubungan yang baik dengan orang dalam, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 33%

Berdasarkan Hasil angket pada jawaban responden yang menyetujui bahwa *locus of control* melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan di PT. Auto 2000 Cabang Marelان.

Sedangkan berdasarkan evaluasi dari jawaban pada pernyataan variabel bebas mengenai *quality of work life*.

**Tabel 4.5**  
**Skor Angket untuk Variabel *Quality Of Work Life*(X<sub>2</sub>)**

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	59	6	12	4	8	2	4	8	16	49	100
2	19	39	7	14	4	8	5	10	14	29	49	100
3	24	49	5	10	5	10	2	4	13	27	49	100
4	18	37	8	16	6	12	3	6	14	29	49	100
5	16	33	8	16	8	16	2	4	15	31	49	100
6	27	55	7	14	3	6	5	10	7	14	49	100
7	28	57	6	12	5	10	3	6	7	14	49	100
8	21	43	9	18	6	12	4	8	9	18	49	100
9	24	49	5	10	8	16	2	4	10	20	49	100
10	17	35	9	18	7	14	5	10	11	22	49	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah (2022)*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dari jawaban pertama mengenai perusahaan memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan pekerjaan sesuai kemampuan yang dimiliki, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 59%

2. Dari jawaban kedua mengenai pemberian kesempatan yang baik kepada saya untuk dapat menduduki posisi yang lebih tinggi di masa depan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 39%
3. Dari jawaban ketiga mengenai ikut serta untuk terlibat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 49%
4. Dari jawaban keempat mengenai ikut serta dalam menyumbangkan ide maupun saran dalam melaksanakan pekerjaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 37%
5. Dari jawaban kelima mengenai merasa atasan memiliki kepedulian atas kesejahteraan karyawan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 33%
6. Dari jawaban keenam mengenai pegawai menghormati aturan yang ada pada perusahaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55%
7. Dari jawaban ketujuh mengenai merasa penghasilan/gaji yang saya terima sudah layak dan sesuai dengan beban kerja, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 57%
8. Dari jawaban kedelapan mengenai merasa diberi penghargaan oleh organisasi atas pekerjaan saya selama ini, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 43%

9. Dari jawaban kesembilan mengenai merasa bangga dapat bekerja di organisasi ini, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 49%

10. Dari jawaban kesepuluh mengenai ingin menghabiskan karir saya sampai pensiun di perusahaan ini, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 35%

Berdasarkan Hasil angket pada jawaban responden yang menyetujui bahwa *quality of work life* melalui kuesioner yang dilakukan memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan di PT. Auto 2000 Cabang Marelan.

Sedangkan berdasarkan evaluasi dari jawaban yang ada pada pernyataan variabel intervening mengenai kepuasan kerja.

**Tabel 4.6**  
**Skor Angket untuk Variabel Kepuasan Kerja(Z)**

No Per	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	25	51	12	24	9	18	2	4	1	2	49	100
2	20	41	14	29	8	16	3	6	4	8	49	100
3	24	49	9	18	9	18	4	8	3	6	49	100
4	26	53	12	24	7	14	1	2	3	6	49	100
5	24	49	11	22	9	18	3	6	2	4	49	100
6	25	51	9	18	8	16	3	6	4	8	49	100
7	24	49	12	24	7	14	4	8	2	4	49	100
8	20	41	17	35	4	8	5	10	3	6	49	100
9	23	47	12	24	8	16	3	6	3	6	49	100
10	19	39	14	28	10	20	3	6	3	6	49	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah (2022)*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dari jawaban pertama mengenai senang dengan pekerjaan yang menarik dan menantang, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 51%

2. Dari jawaban kedua mengenai selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 41%
3. Dari jawaban ketiga mengenai merasa perusahaan sudah memberikan gaji karyawan sesuai dengan standart yang berlaku, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 49%
4. Dari jawaban keempat mengenai merasa perusahaan sudah memberikan gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 53%
5. Dari jawaban kelima mengenai merasa puas akan pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 49 %
6. Dari jawaban keenam mengenai merasa puas akan pemantauan yang dilakukan pemimpin terhadap penyelesaian permasalahan yang terjadi didalam pekerjaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 51%
7. Dari jawaban ketujuh mengenai merasa senang karena ada kesempatan terbuka untuk dipromosikan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 49%
8. Dari jawaban kedelapan mengenai senang dengan penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi dan hasil kerja karyawan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 41%

9. Dari jawaban kesembilan mengenai senang bekerja dengan rekan kerja yang memberikan dukungannya yang cukup kepada saya, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 47%
10. Dari jawaban kesepuluh mengenai senang bekerja dengan rekan kerja yang dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis satu dengan lainnya, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 39%

Berdasarkan Hasil angket pada jawaban responden yang menyetujui bahwa kepuasan kerja melalui kuesioner yang dilakukan memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan di PT. Auto 2000 Cabang Marelan.

Sedangkan berdasarkan evaluasi dari jawaban yang ada pada pernyataan variabel terikat mengenai Kinerja Karyawan

**Tabel 4.7**  
**Skor Angket untuk Variabel Kinerja Karyawan(Y)**

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	37	16	33	7	14	7	14	1	2	49	100
2	21	43	12	24	9	18	4	8	3	6	49	100
3	25	51	11	22	9	18	4	8	0	0	49	100
4	27	55	10	20	6	12	3	6	3	6	49	100
5	26	53	12	24	9	18	0	0	2	4	49	100
6	24	49	8	16	11	22	4	8	2	4	49	100
7	24	49	10	20	11	22	3	6	1	2	49	100
8	24	49	10	20	8	16	7	14	0	0	49	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah (2022)*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dari jawaban pertama mengenai memiliki semangat tinggi dalam melaksanakan pekerjaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 37%

2. Dari jawaban kedua mengenai selalu mengerjakan tugas sesuai dengan kualitas yang diinginkan oleh perusahaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 43%
3. Dari jawaban ketiga mengenai kuantitas atau jumlah kerja yang saya lakukan dalam satu periode melebihi karyawan lain, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 51%
4. Dari jawaban keempat mengenai pekerjaan yang dilakukan sudah mencapai target yang ditentukan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55%
5. Dari jawaban kelima mengenai melaksanakan tugas-tugas dengan tanggung jawab dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 53%
6. Dari jawaban keenam mengenai selalu datang ke kantor tepat waktu, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 49%
7. Dari jawaban kesembilan mengenai memenuhi target efektivitas dalam penggunaan sumber daya dalam perusahaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 49%
8. Dari jawaban kesepuluh mengenai saran yang ada membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 49%

Berdasarkan Hasil angket pada jawaban responden yang menyetujui bahwa kinerja karyawan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan banyak

di pengaruhi berbagai variabel diantaranya *locus of control*, *quality of work life* dan kepuasan kerja tetapi bukan variabel yang mendominasi. Terbukti dengan jawaban responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju.

#### 4.1.2 Analisis Data

##### 4.1.2.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

##### 1. *Convergent Validity*

Untuk menguji *convergent validity* digunakan nilai *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer loading* atau *loading factor*  $> 0,5$ . Hasil *convergent validity* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen *Locus Of Control*(X<sub>1</sub>)**

No. Butir	<i>Outer loading</i>	Ketentuan	Status
1.	0,537	0,500	Valid
2.	0,512	0,500	Valid
3.	0,542	0,500	Valid
4.	0,622	0,500	Valid
5.	0,534	0,500	Valid
6.	0,566	0,500	Valid
7.	0,616	0,500	Valid
8.	0,635	0,500	Valid

*Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2022)*

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen *Quality Of Work Life* (X<sub>2</sub>)**

No. Butir	<i>Outer loading</i>	Ketentuan	Status
1.	0,788	0,500	Valid
2.	0,550	0,500	Valid
3.	0,783	0,500	Valid
4.	0,705	0,500	Valid
5.	0,777	0,500	Valid
6.	0,672	0,500	Valid
7.	0,766	0,500	Valid
8.	0,560	0,500	Valid
9.	0,776	0,500	Valid
10.	0,788	0,500	Valid

*Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2022)*

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja(Z)**

No. Butir	<i>Outer loading</i>	Ketentuan	Status
1.	0,853	0,500	Valid
2.	0,706	0,500	Valid
3.	0,766	0,500	Valid
4.	0,824	0,500	Valid
5.	0,616	0,500	Valid
6.	0,730	0,500	Valid
7.	0,777	0,500	Valid
8.	0,690	0,500	Valid
9.	0,759	0,500	Valid
10.	0,619	0,500	Valid

*Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2022)*

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Karyawan(Y)**

No. Butir	<i>Outer loading</i>	Ketentuan	Status
1.	0,590	0,500	Valid
2.	0,753	0,500	Valid
3.	0,705	0,500	Valid
4.	0,751	0,500	Valid
5.	0,719	0,500	Valid
6.	0,821	0,500	Valid
7.	0,779	0,500	Valid
8.	0,742	0,500	Valid

*Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2022)*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian banyak yang memiliki nilai *outer loading* atau *loading factor*  $> 0,5$ . Namun, terlihat masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai *outer loading* atau *loading factor*  $< 0,5$ . Nilai *outer loading* atau *loading factor* antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity* (Imam Ghozali, 2018). Hal tersebut berarti semua indikator layak atau *valid* untuk digunakan dalam penelitian.

## 2. Construct Reliability and Validity

*Construct reliability and validity* (validitas dan reliabilitas konstruk) adalah pengujian untuk mengukur kehandalan suatu konstruk. Kehandalan skor konstruk harus cukup tinggi. Kriteria *construct reliability and validity* yang baik dapat dilihat dari nilai *Composite Reliability*. Apabila nilai *Composite Reliability*  $> 0.6$  (Juliandi, 2018). Hasil nilai *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.12**  
***Composite Reliability***

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
<i>Locus Of Control</i> (X <sub>1</sub> )	0,794
<i>Quality Of Work Life</i> (X <sub>2</sub> )	0,909
Kepuasan Kerja (Z)	0,922
Kinerja Karyawan(Y)	0,903

**Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2022)**

Berdasarkan tabel 4.12, maka nilai *Composite Reliability* yang didapat dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* variabel *Locus Of Control*(X<sub>1</sub>) sebesar  $0,794 > 0.6$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.
2. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* variabel *Quality Of Work Life* (X<sub>2</sub>) sebesar  $0,909 > 0.6$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.
3. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* variabel Kepuasan Kerja (Z) sebesar  $0,922 > 0.6$ ,

dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.

4. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar  $0.903 > 0.6$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.

Selain mengamati nilai *Composite Reliability*, *construct reliability and validity* juga dapat diketahui melalui metode lain yaitu dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *construct reliability and validity* apabila nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.7$  (Juliandi, 2018). Hasil nilai *Cronbach Alpha* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.13**  
***Cronbach Alpha***

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Locus Of Control</i> ( $X_1$ )	0,706
<i>Quality Of Work Life</i> ( $X_2$ )	0,889
Kepuasan Kerja (Z)	0,905
Kinerja Karyawan(Y)	0,877

Sumber : Data Penelitian Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.13, maka nilai *Cronbach Alpha* yang didapat dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel *Locus Of Control* ( $X_1$ ) sebesar  $0.706 > 0.7$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.

2. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel *Quality Of Work Life* ( $X_2$ ) sebesar  $0.889 > 0.7$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.
3. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel Kepuasan Kerja ( $Z$ ) sebesar  $0.905 > 0.7$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.
4. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) sebesar  $0.877 > 0.7$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.

### 3. Analisis Model Struktural

#### a. *R-Square*

*R-Square* adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhi (eksogen) (Juliandi et al., 2014). Ini berguna untuk memprediksi apakah model baik atau buruk. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai  $R^2 = 0.75$  -> model adalah substansi (kuat)
- 2) Jika nilai  $R^2 = 0.50$  -> model adalah moderate (sedang)
- 3) Jika nilai  $R^2 = 0.25$  -> model adalah lemah (buruk)

**Tabel 4.14**  
***R-Square***

	<b><i>R-Square</i></b>	<b><i>R-Square Adjusted</i></b>
Kinerja Karyawan (Y)	0.745	0.728
Kepuasan Kerja (Z)	0.556	0.537

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Kesimpulan pada pengujian nilai *R-Square* adalah sebagai berikut :

- a) *R-Square* model jalur 1 = 0.745 artinya kemampuan *locus of control* dan *quality of work life* terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 74,5% yang dimana model tergolong dalam katagori sedang.
- b) *R-Square* model jalur 2 = 0.556 artinya kemampuan *locus of control* dan *quality of work life* terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 55,6% yang dimana model tergolong dalam katagori sedang.

**b. *F-Square***

*F-square* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang di pengaruhi.

Kriteria *F-square* menurut cohen (Juliandi et al., 2014) :

- 1) Jika nilai *f-square* = 0,02 maka efek yang kecil dari variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi
- 2) Jika nilai *f-square* = 0,15 maka efek yang sedang/moderat dari variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi
- 3) Jika nilai *f-square* = 0,35 maka efek yang besar dari variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi

**Tabel 4.15**  
***F-Square***

	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	Z	Y
X <sub>1</sub>			0.608	0.249
X <sub>2</sub>			0.337	0.118
Z				0.423
Y				

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Berdasarkan table F-square di atas maka berikut adalah kesimpulan dari nilai table *F-square* :

- 1) Variable X<sub>1</sub> yaitu *locus of control* memberikan dampak yang besar terhadap variable Z yaitu kepuasan kerja
- 2) Variable X<sub>2</sub> yaitu *quality of work life* memberikan dampak yang sedang/moderat terhadap variable Z yaitu kepuasan kerja
- 3) Variable X<sub>1</sub> yaitu *locus of control* memberikan dampak yang sedang/moderat terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan
- 4) Variable X<sub>2</sub> yaitu *quality of work life* memberikan dampak yang kecil terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan
- 5) Variable Z yaitu kepuasan kerja memberikan dampak yang besar terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan

**c. *Mediation Effect***

Analisis efek mediasi mengandung 3 sub analisis : Dirrect effect, Indirrect effects, dan Total effects.

**1) *Dirrect effect***

Analisis *dirrect effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang

dipengaruhi. Menurut (Juliandi et al., 2014) Kriteria pengukuran *direct effect* antara lain :

- a) Koefisien jalur, jika nilai koefisien jalur adalah positif maka pengaruh suatu variabel terhadap adalah searah, jika nilai suatu variabel yang mempengaruhi meningkat atau naik maka nilai variabel yang dipengaruhi juga meningkat atau naik. jika nilai koefisien jalur adalah negatif maka pengaruh suatu variabel terhadap adalah berlawanan arah, jika nilai suatu variabel yang mempengaruhi meningkat/naik maka nilai variabel yang dipengaruhi menurun.
- b) Nilai profitabilitas/Signifikan atau *P-value*, jika nilai *P-value* < 0,05 maka signifikan. Dan jika nilai *P-value* > 0,05 maka tidak signifikan

**Tabel 4.16**  
***Path Coefficients***

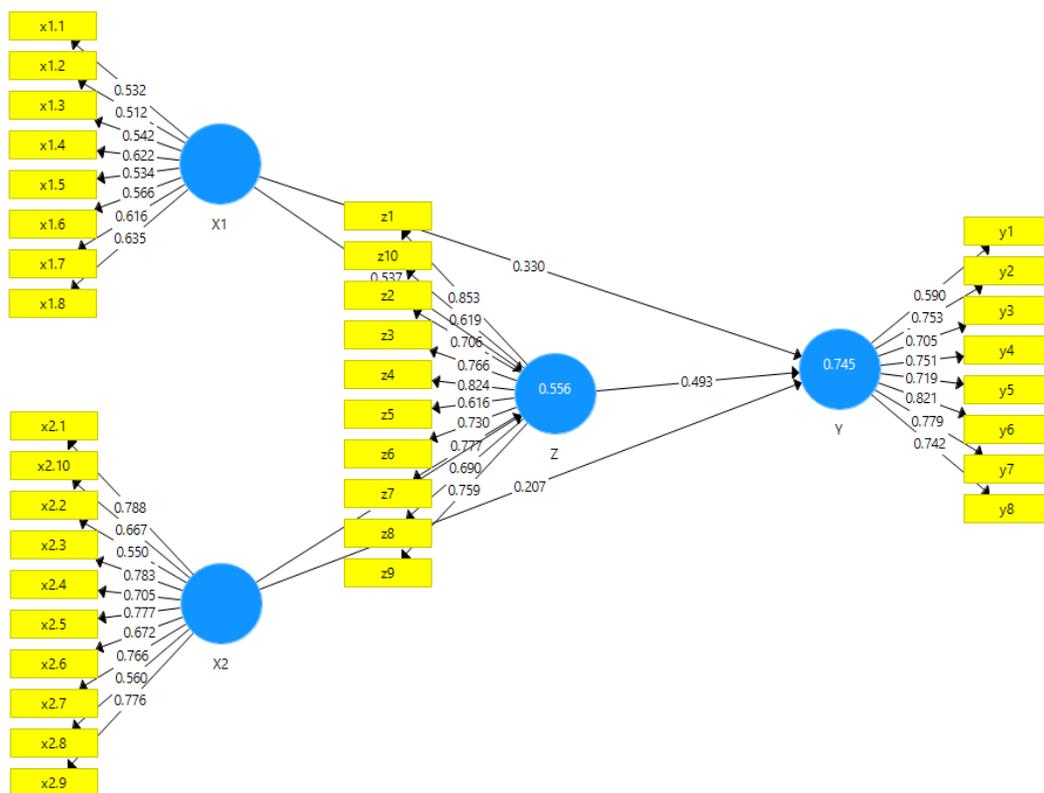
	<b>Original Sample</b>	<b>P-Values</b>
$X_1 \rightarrow Y$	0.330	0.033
$X_1 \rightarrow Z$	0.537	0.000
$X_2 \rightarrow Y$	0.207	0.014
$X_2 \rightarrow Z$	0.400	0.000
$Z \rightarrow Y$	0.493	0.001

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Berdasarkan pada table path coefficients maka di dapat kesimpulan sebagai berikut antara lain :

- a. Variable  $X_1$  yaitu *locus of control* terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar  $0,033 < 0,05$  maka hubungannya signifikan.
- b. Variable  $X_1$  yaitu *locus of control* terhadap variable Z yaitu kepuasan kerjamemproleh *P-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hubungannya signifikan.

- c. Variable  $X_2$  yaitu *quality of work life* terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar  $0,014 < 0,05$  maka hubungannya signifikan.
- d. Variable  $X_2$  yaitu *quality of work life* terhadap variable Z yaitu kepuasan kerja memperoleh *P-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hubungannya signifikan.
- e. Variable Z yaitu kepuasan kerja terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar  $0,001 < 0,05$  maka hubungannya signifikan.



**Gambar 4.1**  
**Efek Mediasi**

## 2) Indirect Effect

Analisis *indirect effect* berguna untuk menguji pengaruh hipotesis tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi yang dimediasi oleh suatu variabel moderating. Menurut (Juliandi et al., 2014) Kriteria penilaian *indirect effect* adalah:

- a. Jika nilai  $P\text{-values} < 0,05$  maka signifikan yang artinya variabel mediator memediasi pengaruh suatu variabel yang mempengaruhi terhadap suatu variabel yang di pengaruhi. Dengan kata lain pengaruh nya tidak langsung.
- b. Jika nilai  $P\text{-values} > 0,05$  maka tidak signifikan yang artinya variabel mediator tidak memeditasi pengaruh suatu variabel yang mempengaruhi terhadap suatu variabel yang di pengaruhi. Dengan kata lain pengaruh nya adalah langsung

**Tabel 4.17**  
**Indirect Effect**

	Original Sample	P-Values
$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$	0.264	0.037
$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$	0.197	0.001

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Dari tabel *indirect effect* diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Variable  $X_1$  yaitu *locus of control* terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan melalui variabel Z yaitu kepuasan kerja memperoleh  $P\text{-value}$  sebesar  $0,037 < 0,05$  maka hubungannya signifikan yang artinya variabel mediator mampu memediasi pengaruh suatu variabel yang mempengaruhi terhadap suatu variabel yang di pengaruhi.
- b. Variable  $X_2$  yaitu *quality of work life* terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan melalui variabel Z yaitu kepuasan kerja memperoleh  $P\text{-value}$  sebesar  $0,001 < 0,05$  maka hubungannya signifikan yang artinya variabel

mediator mampu memediasi pengaruh suatu variabel yang mempengaruhi terhadap suatu variabel yang di pengaruhi.

### 3) Total Effect

Total effect merupakan penjumlahan antara *direct effect* dan *indirect effect* (Juliandi et al., 2014)

**Tabel 4.18**  
**Total Effect**

	Original Sample	P-Values
$X_1 \rightarrow Y$	0.595	0.000
$X_1 \rightarrow Z$	0.537	0.000
$X_2 \rightarrow Y$	0.404	0.000
$X_2 \rightarrow Z$	0.400	0.000
$Z \rightarrow Y$	0.493	0.001

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Berdasarkan pada total effect maka di dapat keimpulan sebagai berikut antara lain :

- a. Total effect variabel  $X_1$  yaitu *locus of control* terhadap Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hubungannya signifikan
- b. Total effect variabel  $X_1$  yaitu *locus of control* terhadap Z yaitu kepuasan kerja memperoleh *P-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hubungannya signifikan
- c. Total effect variabel  $X_2$  yaitu *quality of work life* terhadap Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hubungannya signifikan
- d. Total effect variabel  $X_2$  yaitu *quality of work life* terhadap Z yaitu kepuasan kerja memperoleh *P-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  maka hubungannya signifikan

- e. Total effect variabel Z yaitu kepuasan kerja terhadap Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar  $0,001 < 0,05$  maka hubungannya signifikan

## 4.2 Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini dijelaskan berdasarkan hasil hipotesis dari penelitian. Berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya maka hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 4.2.1 Pengaruh *Locus Of Control* terhadap Kinerja Karyawan

*Locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *total effect* sebesar 0.595, dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan.

*Locus Of Control* sangat berpengaruh signifikan terhadap kinerja. (Triana et al., 2021) mengartikan bahwa *Locus Of Control* sebagai tingkat kepercayaan paling tinggi dimana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib dan masa depan mereka sendiri, dimana hal ini akan menjadi upaya mendorong individu untuk mengemban tanggung jawab, mendapatkan kepercayaan diri dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan.

### 4.2.2 Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Karyawan

*Quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *total effect*

sebesar 0.404, dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Auto 2000 Cabang Marelان.

Semakin baik *Quality of Work Life* karyawan maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, sehingga tujuan dari organisasi semakin cepat tercapai (Hadiwijaya, 2016). Perusahaan yang kurang memperhatikan faktor *Quality of Work Life* akan sulit mendapatkan atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, bahkan akan sulit membangkitkan kinerja karyawan yang sudah ada. Lebih dari itu akan menghadapi kondisi perpindahan pekerja karena mereka lebih memilih untuk bekerja di tempat atau perusahaan lain yang menerapkan berbagai faktor *Quality of Work Life* yang lebih menjanjikan.

#### **4.2.3 Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap Kepuasan Kerja**

*Locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Auto 2000 Cabang Marelان, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *total effect* sebesar 0.537, dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Auto 2000 Cabang Marelان.

*Locus of Control* terdiri dari dua konstruk yaitu internal dan eksternal, dimana internal *Locus of Control* apabila seseorang meyakini bahwa apa yang terjadi selalu berada dalam kontrolnya dan dia selalu mengambil peran serta bertanggung jawab dalam setiap pengambilan keputusan, sedangkan external *Locus of Control* apabila seseorang meyakini bahwa kejadian dalam hidupnya berada diluar kontrolnya (Tirtayasa et al., 2021). Kontrol akan tanggung jawab

setiap karyawan sangat diperlukan untuk mempengaruhi kepuasan kerja karena salah satu indikator kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri yang artinya karyawan yang mampu dan yakin dapat bertanggung jawab akan memiliki perasaan kepuasan kerja dan sebaliknya. Pada hasil penelitian (Karnati & Sibawaihin, 2017) menyebutkan bahwa dua karakteristik yang telah menarik khusus untuk penelitian organisasi adalah *Locus Of Control* dan harga diri, yang keduanya telah terbukti memiliki efek moderasi pada hasil organisasi yang penting, seperti kepuasan kerja

#### **4.2.4 Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap Kepuasan Kerja**

*Quality of work life* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *total effect* sebesar 0.400, dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan.

*Quality of Work Life* juga dapat menjadi faktor yang menumbuhkan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di perusahaan tempat ia bekerja. Melalui *Quality of Work Life* karyawan dapat menunjukkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan pada dirinya. Kepuasan dapat dipandang sebagai suatu hasil dari penilaian karyawan terhadap apa yang telah dilakukan organisasi atau perusahaan kepada karyawannya (Setyawati et al., 2020).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alfani, 2018) dan (Setyawati et al., 2020) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara *Quality of Work Life* dengan kepuasan kerja. Artinya, semakin tinggi

*Quality of Work Life* seorang karyawan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Harahap & Prasetya, 2021) menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja guru SMK Swasta di Padang Lawas. Kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life* adalah pendekatan sistem manajemen atau cara pandang organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan karyawan dalam lingkungan kerjanya secara simultan dan berkesinambungan.

#### **4.2.5 Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap Kinerja yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja**

*Locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *indirect effect* sebesar 0.264, dengan nilai signifikan sebesar  $0.037 < 0.05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan.

Menurut (Triana et al., 2021) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Pada orang-orang yang memiliki internal locus of control faktor kemampuan dan usaha terlihat dominan, oleh karena itu apabila individu mengalami kegagalan mereka akan menyalahkan dirinya sendiri karena kurangnya usaha yang dilakukan. Begitu pula dengan keberhasilan mereka akan

bangga atas hasil usahanya. Sebaliknya orang yang memiliki external locus of control melihat keberhasilan dan kegagalan dari faktor kesukaran dan nasib, oleh karena itu apabila mengalami kegagalan mereka cenderung menyalahkan lingkungan sekitar yang menjadi penyebabnya. Hasil penelitian (Wahyuni & Rosmida, 2017) menunjukkan bahwa kepuasan memediasi pengaruh locus of control terhadap kinerja karyawan

#### **4.2.6 Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja yang di Mediasi oleh Kepuasan Kerja**

*Quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja pada PT. Auto 2000 Cabang Marelان, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *indirect effect* sebesar 0.197, dengan nilai signifikan sebesar  $0.001 < 0.05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. Auto 2000 Cabang Marelان.

Kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu orientasi pihak manajemen untuk dapat dicapai. Hal ini karena kinerja karyawan yang tinggi akan memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Artinya, organisasi ingin seluruh karyawan yang dimilikinya memiliki kinerja yang tinggi. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

(Setiyadi & Wartin, 2016) dalam penelitiannya membuktikan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan, pihak manajemen harus mampu memperbaiki *Quality of Work Life* dalam organisasi. Tidak hanya pada peningkatan kinerja karyawan, *Quality of Work Life* juga memberikan pengaruh

yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Setiyadi & Wartin, 2016) yang menunjukkan bahwa variabel *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja; variabel *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan; variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan; dan variabel *Quality of Work Life* berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Pamungkas, 2016) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Quality of Work Life* tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan BPS Provinsi D.I. Yogyakarta dengan dimediasi kepuasan kerja maupun disiplin kerja karyawan

#### **4.2.7 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Auto 2000 Cabang Marelán, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *total effect* sebesar 0.493, dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Auto 2000 Cabang Marelán.

Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi dalam pekerjaannya memiliki kinerja yang lebih baik dalam menjalankan tugasnya. Penelitian Adhan et al (2019), membuktikan bahwa terdapat variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Sejalan dengan hasil penelitian (Sembiring et al., 2021) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelola Keuangan dan Asset Kabupaten Deli Serdang. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepuasan kerja maka semakin baik juga kinerja pegawai pada Badan Pengelola Keuangan dan

Asset Kabupaten Deli Serdang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya belum maksimalnya kepuasan kerja pegawai pada Badan Pengelola Keuangan dan Asset Kabupaten Deli Serdang sehingga tidak memberikan dampak kepada peningkatan kinerja pegawai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasaka.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh *Locus Of Control* Dan *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan yang Di Mediasi Kepuasan Kerja Pada PT. Auto 2000 Cabang Marelan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1 *Locus Of Control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
- 2 *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
- 3 *Locus Of Control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
- 4 *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
- 5 *Locus Of Control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
- 6 *Quality of Work Life* berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimediasi kepuasan kerja pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.
- 7 Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada *Sales promotion* PT. Auto 2000 Cabang Marelan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Auto 2000 Cabang Marelان, agar dapat memperhatikan mengenai faktor *locus of control*, *quality of work life* dan kepuasan kerja:

1. Pihak karyawan haruslah ada langkah yang dilakukan oleh tiap-tiap individu yaitu diharapkan selalu berusaha tampil sebagai individu yang mempunyai kesadaran dalam berprestasi yang tinggi dan senantiasa selalul memperbaiki diri agar terus dapat berkaya dan bersaing sebagai manusia yang utuh.
2. Untuk kemajuan perusahaan hendaknya karyawan berperan aktif dalam memberikan saran, ide atau gagasan yang membangun, dengan begitu akan meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan
3. Perusahaan diharapkan dapat memperhatikan karyawan yang mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugasnya dan membantunya sehingga karyawan puas dalam bekerja yang juga akan berdampak dengan kinerja karyawan yang tidak mengalami penurunan

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Adapun yang menjadi keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu *locus of control*, *quality of work life* dan kepuasan kerja. sedangkan, masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Dalam penelitian ini data yang dihasilkan hanya dari instrumen kuisisioner yang didasarkan pada pernyataan dari responden. Sehingga, kesimpulan yang didapat hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrumen kuisisioner secara tertulis tanpa dilengkapi

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, M., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Siswadi, Y. (2019). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1–15.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep Dan Indikator* (1st ed.). Zanafa.
- Agustyna, A., & Prasetyo, arif P. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Great Citra Lestari. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(1), 28–38.
- Alfani, M. H. (2018). Analisis Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–13.
- Arda, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1).
- Arifin, M. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja (Studi terhadap Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara). *Jurnal EduTech*, 3(2), 87–98.
- Asharini, N. A., Hardyastuti, S., & Irham, I. (2018). The Impact Of Quality of Work Life and Job Satisfaction On Employee Performance Of PT. Madubaru PG-PS Madukismo. *Agro Ekonomi*, 29(1), 146–159.
- Changgriawan, G. S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan One Way Production. *Agora*, 5(3).
- Chien, G. C. L., Mao, I., Nergui, E., & Chang, W. (2020). The effect of work motivation on employee performance: Empirical evidence from 4-star hotels in Mongolia. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 19(4), 473–495.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program (IBM SPSS 23)* (8th ed.). Badan Penerbit.
- Hadiwijaya, H. (2016). Pengaruh Quality Of Work Life Terhadap Person Organization Fit Dan Implikasinya Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 14(4), 438–448.
- Harahap, L. S., & Prasetya, I. (2021). Pengaruh Pemberdayaan, Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru SMK di Padang Lawas. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]*, 2(3), 102–118.

- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Jufrizen, J. (2017). Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(01), 34–53.
- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja Dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *The National Conferences Management and Business (NCMAB)*, 405–424.
- Jufrizen, J., & Kandhita, E. S. (2021). The effect of organizational justice on employee performance by job satisfaction as an intervening variable. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 10(1), 1.
- Juliandi, A. (2018). *Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS*.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). *Metode Penelitian Bisnis : Konsep & Aplikasi*. UMSU PRESS.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. UMSU PRESS.
- Karnati, N., & Sibawaihin, I. (2017). Pengaruh Locus of Control Dan Motivasi Instrinsik Terhadap Kepuasan Kerja Guru. *Jurnal Sosial Humaniora*, 8(1), 29.
- Lusri, L., & Siagian, H. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Borwita Citra Prima Surabaya. *Agora*, 5(1).
- Masram. (2017). *Manajemen Sumber Daya Profesional*. Zifatama.
- Mishra, S., Singh, S., & Tripathy, P. (2020). Linkage Between Employee Satisfaction and Employee Performance: A Case in Banking Industry. *Global Business Review*.
- Muis, M. R., Ramadhan, M. A., & Arif, M. (2020). Analisis Kinerja Karyawan Bank Pada Masa Pandemi Covid-19. *Proceding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 525–540.
- Muslih, M., & Zamara, N. (2022). Pengaruh Displin dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi , Manajemen, Akutansi, Bisnis Digital Dan Kewirausahaan*, 1(4).
- Nasution, M. I. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Respresentative. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VII(3), 407–428.
- Orocomna, C., Tumbel, T. M., & Asaloei, S. I. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 66–72.

- Pamungkas, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja dengan Kepuasan dan Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening: Studi pada Karyawan BPS Provinsi D.I. Yogyakarta. *Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, 7(2).
- Prayogi, M. A., Koto, M., & Arif, M. (2019). Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Work-Life Balance dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(1), 39–51.
- Purwanti., & M. (2017). Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2).
- Rahmisyahri. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(1).
- Rukhayati. (2018). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Puskesmas Talise. *Jurnal Sinar Manajemen*, 5(2), 98–104.
- Sari, I. N., Sofia, M., & Nurhasanah, N. (2021). Pengaruh Quality Of Work Life (Qwl) Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas Di Kijang. *Jurnal Bahtera Inovasi*, 1(2), 59–66.
- Sembiring, M., Tanjung, H., & Jufrizen, J. (2021). “Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.” *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 131–144.
- Setiyadi, Y. W., & Wartin, S. (2016). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 5(4).
- Setiyanto, A. I., & Selvi, N. H. (2018). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap Turnover Intention. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 5(1), 105–110.
- Setyawati, N. W., Latukau, S., Woelandari PG, D. S., & Yunita, T. (2020). Analisa Quality Of Work Life (QWL) dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Cakrawala Management Business Journal*, 3(1), 469.
- Sopiah., & S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. ANDI.
- Subhan, M., Saleh, H., & Sapiri, M. (2019). *Locus Of Control Dan Kepercayaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Makasar)*. 2019(3), 358–362.
- Sudaryo, Y., Ariwibowo, A., & Sofianti, N. A. (2018). *Manajemen Sumbey Daya Manusia, KOMPENSASI Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sule, Erni, T., & Priansa, D. J. (2018). *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi*.

Refika Aditama.

- Sunanda, W. D. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Islam dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(1), 20–36.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tirtayasa, S., Khair, H., & Yusri, M. (2021). Influence of Education of Entrepreneurship , Self Efficacy , Locus of Control and Entrepreneurs Characters of Enterprises (The Study Case Is All the Students of Private University in Medan). *Indonesian Journal of Education, Social Sciences and Research (IJESSR)*, 2(2), 53–64.
- Triana, N., Muttaqien, M., & Rahman, B. (2021). Analisis Pengaruh Locus of Control Terhadap Kinerja Karyawan Dan Etika Kerja Islam Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Karyawan Bank Aceh Syariah Kota Lhokseumawe). *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 10(2), 214–234.
- Velayudhan, M., & Yameni, M. D. (2017). Quality of Work Life - A Study. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 197(1–14).
- Wahyuni, E. S., & Rosmida, R. (2017). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Locus Of Control Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Inovasi Dan Bisnis*, 5(1), 13–28.
- Wardhana, P. P. (2020). Peran Locus of Control terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Ilham Hasil Mandiri Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 82–90.
- Yuniarsih, T. (2017). *Kinerja Unggul Sumber Daya Manusia*. Rizqi Press.
- Yusnaena, & Hayati, S. (2018). Pengaruh Locus of Control Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Padang. *Jurnal Menara Ekonomi*, 4(3), 121–130.
- Zakiyah, K. (2017). Pengaruh Locus of Control Internal dan Locus of Control Eksternal terhadap Kepuasan Kerja pada Pebisnis MLM (Multi Level Marketing) Oriflame di Surabaya dalam Komunitas M3 Network. In *Skripsi*.