

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN
KOMITMEN KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA DENGAN PERILAKU KEWARGAAN
ORGANISASIONAL SEBAGAI
INTERVENING DI DPMPTSP
PROVSU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen*



Oleh :

Nama : Rahimah Husna Nasution
Npm : 2005160458
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



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

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada Hari Kamis, Tanggal 22 Agustus 2024, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : RAHIMAH HUSNA NASUTION
N P M : 2005160458
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL SEBAGAI INTERVENING DI DPMPPTSP PROVSU

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

Penguji II

(Assoc. Prof. ADE GUNAWAN, SE., M.Si)

(WILLY YUSNANDAR, SE., M.Si)

Pembimbing

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

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : RAHIMAH HUSNA NASUTION
N P M : 2005160458
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN
KOMITMEN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
DENGAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL
SEBAGAI *INTERVENING* DI DPMPTSP PROVSU

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, Agustus 2024

Pembimbing Skripsi



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

Diketahui/Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



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



Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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 TUGAS AKHIR

Nama Lengkap : Rahimah Husna Nasution
N.P.M : 2005160458
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Nama Dosen Pembimbing : Jasman Saripuddin Hasibuan, SE.,M.Si
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Perilaku Kewargaan Organisasional Sebagai *Intervening* di DPMPTSP PROVSU

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1			
Bab 2			
Bab 3			
Bab 4	Hasil penelitian sikonon 27 teori yang ada dalam 27 di bagian flag n pms		
Bab 5			
Daftar Pustaka			
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Ace dan menembi front vok tapan wiah tuga rkm		

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Medan, Agustus 2024

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

(Jasman Saripuddin Hasibuan, SE.,M.Si)

(Jasman Saripuddin Hasibuan, SE.,M.Si)

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Rahimah Husna Nasution
NPM : 2005160458
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat “Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing “ dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan. 28 Mei 2024

:  n

Rahimah Husna Nasution

NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL SEBAGAI INTERVENING DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA UTARA

**RAHIMAH HUSNA NASUTION
2005160458**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Mochtar Basri No.3 Telp (061) 6624567 Medan 20238
Email: husnarahima@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji serta menganalisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan Kuantitatif. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah para pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara yang berjumlah 81 Orang dengan menggunakan Teknik *Probability Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan angket. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode Sampling Jenuh. Pengolahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan aplikasi Smart-PLS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung Kualitas Kehidupan Kerja tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Secara langsung Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional. Secara langsung Komitmen Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Secara langsung Komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional. secara langsung Perilaku Kewargaan Organisasional tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Secara tidak langsung Kualitas Kehidupan Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional. Secara tidak langsung Komitmen Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional.

Kata kunci: Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Kerja, Kepuasan Kerja dan Perilaku Kewargaan Organisasional

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY OF WORK LIFE AND WORK COMMITMENT ON JOB SATISFACTION WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS AN INTERVENING IN THE INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED SERVICE OFFICE OF NORTH SUMATERA PROVINCE

RAHIMAH HUSNA NASUTION

2005160458

Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of North Sumatra

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 Telp (061) 6624567 Medan 20238

Email: husnarahima@gmail.com

The purpose of this study was to test and analyze the Influence of Quality of Work Life and Work Commitment on Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of North Sumatra Province. The approach used in this study is to use a Quantitative approach. The population and sample in this study were employees at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of North Sumatra Province totaling 81 people using the Probability Sampling Technique. The data collection technique in this study used interview and questionnaire techniques. The method used in this study used the Saturated Sampling Method. Data processing in this study was using the Smart-PLS application. The results of this study prove that directly the Quality of Work Life does not affect Job Satisfaction. Directly the Quality of Work Life has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. Directly, Work Commitment has a positive and significant effect on Job Satisfaction. Directly, Work Commitment has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. Directly, Organizational Citizenship Behavior does not affect Job Satisfaction. Indirectly, the Quality of Work Life does not have a positive and significant effect on Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior. Indirectly, Work Commitment does not have a positive and significant effect on Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: Quality of Work Life, Work Commitment, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya yang tiada henti kepada kita semua terutama kepada penulis, dan sholawat beriring salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Perilaku Kewargaan Organisasional Sebagai *Intervening* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provsu”**.

Penyusunan Skripsi ini untuk memenuhi sebagian Persyaratan Akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari dalam menyusun Tugas Akhir ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ayah tercinta H. Rakhmat Nasution.S.Sos dan Ibu tercinta Hj. Fatimahwati Batubara.S.Pd yang telah memberikan kasih sayangnya kepada penulis, berupa besarnya perhatian,pengorbanan,bimbingan serta do'a yang tulus terhadap penulis, sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan pembuatan laporan magang ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Januri, SE., MM., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Saripuddin Hasibuan, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Sekaligus Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dorongan kepada penulis sehingga penyusunan Skripsi ini berjalan dengan baik.
7. Bapak Prof. Dr. Jufrizen, SE., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Staff Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti studi.
9. Kakak tersayang Irma Yunita Nasution, S.E, Indah Wahyuni Nasution, A.Md, Rahmi Syafitri Nasution, S.E atas dorongan yang diberikan kepada penulis.
10. Sahabat-sahabatku Adelia Puspita Sari, Cucu Tri Ayu Ningrum, Elfira Iswani, Fina Febriaaningsih Caem, Amelia Trianda, Siti Aisyah, Reza Ananda, Hazli Putra Pratama yang selalu mendukung dan mendoakan saat penyusunan skripsi ini.
11. Ibu masyithah, SAP selaku KASUBBAG Umum Dan Kepegawaian Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provsu sehingga penulis dapat melakukan penelitian sesuai denan jadwal yang sudah ditentukan.

12. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Manajemen angkatan 2020, atas segala bantuan dan kerjasamanya.
13. Semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Pastinya tidak henti-henti penulis sampaikan semoga amal baik semua pihak mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Amiin

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis berusaha menyajikan yang terbaik dengan segala kemampuan yang penulis miliki. Namun demikian penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan penulis sendiri yang jauh dari kata sempurna. Untuk hal itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang positif dan membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Januari 2024

Penulis

Rahimah Husna Nasution

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Kerja.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja	9
2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat	10
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	11
2.1.1.4 Indikator	13
2.1.2 Kualitas Kehidupan Kerja.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Kehidupan Kerja	14
2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat	15
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kehidupan Kerja	17
2.1.2.4 Indikator Kualitas Kehidupan Kerja	18
2.1.3 Komitmen Kerja.....	19
2.1.3.1 Pengertian Komitmen Kerja.....	19
2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat	20
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen	20
2.1.3.4 Indikator Komitmen	21
2.1.3.5 Aspek-Aspek Komitmen Kerja	23
2.1.4 Perilaku Kewargaan Organisasional	24
2.1.4.1 Pengertian Perilaku Kewargaan Organisasional	24
2.1.4.2 Tujuan dan Manfaat Perilaku Kewargaan Organisasional ...	26
2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional	26
2.1.4.4 Indikator	28
2.2 Kerangka Berpikir Konseptual	30

2.2.1 Pengaruh antara Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja	30
2.2.2 Pengaruh antara Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional	31
2.2.3 Pengaruh antara Komitmen terhadap Kepuasan Kerja	32
2.2.4 Pengaruh antara Komitmen terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional	33
2.2.5 Pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel <i>Intervening</i>	34
2.2.6 Pengaruh antara Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan <i>OCB</i> sebagai <i>Intervening</i>	35
2.2.7 Pengaruh antara Komitmen terhadap Kepuasan Kerja dengan <i>OCB</i> sebagai <i>Intervening</i>	35
2.3 Hipotesis	36
BAB 3 METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Definisi Operasional	37
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3.1 Tempat Penelitian	38
3.3.2 Waktu Penelitian	39
3.4 Populasi Dan Sampel	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Sampel	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5.1 Jenis Data	40
3.5.2 Sumber Data	40
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.6.1 Statistik Data	42
3.6.1.1 Analisis Outer Model	42
3.6.1.2 Analisis Inner Model	43
BAB 4 HASIL PENELITIAN	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.1.2 Identitas Responden	44
4.1.3 Analisis Variabel Penelitian	46
4.2 Analisis Data	54
4.2.1 Analisis Data Model Pengukuran (Outer Model)	54
4.2.2 Analisis Model Structural (Inner Model)	59
4.3 Uji Hipotesis	62
4.4 Pembahasan	65
BAB 5 PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	39
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian	40
Tabel 3. 3 Skala Likert	41
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	45
Tabel 4. 3 Status Pernikahan.....	45
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4. 5 Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	47
Tabel 4. 6 Skor Kuesioner Variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X1).....	49
Tabel 4. 7 Skor Kuesioner Variabel Komitmen Kerja (X2)	51
Tabel 4. 8 Skor Kuesioner Perilaku Kewargaan Organisasional (Z).....	53
Tabel 4. 9 Outer Loading	55
Tabel 4. 10 Composite Reliability	57
Tabel 4. 11 Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT)	58
Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi (R-Square).....	60
Tabel 4. 13 F-Square	61
Tabel 4. 14 Hipotesis Pengaruh Langsung.....	62
Tabel 4. 15 Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	36
Gambar 4.1 Hasil PLS Algorithm.....	55

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia dianggap menjadi hal yang sangat penting dalam menjalankan pekerjaan, tidak Cuma dilihat dari hasil produktivitas dalam melakukan pekerjaannya namun bisa juga dilihat dari kualitas kerja yang dicapai, karena memiliki fungsi yang penting dalam keberhasilan untuk tempat kerja. Sumber daya manusia yang diharapkan saat ini ialah sumber daya manusia yang cepat tangkap terhadap teknologi serta responsif menggunakan perubahan-perubahan yang akan terjadi. Seseorang yang tidak siap buat menghadapi tantangan-tantangan saat ini serta perubahan-perubahan yang akan terjadi akan menjadi sebuah ancaman stabilitas ekonomi (Muhammad Wildan & Sa'adah, 2021).

Fenomena yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provsu adalah ditemukan adanya keluhan yang disebabkan karena pelayanan yang diberikan oleh para pegawai masih terlalu lambat penanganannya, kurangnya transparan, Kurangnya SDM yang handal dalam proses pelayanan perizinan dan investasi. Hal itu mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai. Fenomena kepuasan kerja merupakan salah satu fenomena yang penting untuk diperhatikan.

Pada dasarnya Kepuasan Kerja seseorang tergantung kepada selisih antara harapan, kebutuhan atau nilai dengan apa yang berdasarkan dengan perasaannya atau persepsinya sudah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya. Kepuasan

Kerja sangatlah krusial bagi pegawai tersebut dalam merasa puas atau tidak terhadap atasan dan pekerjaannya tercermin dari kinerja yang terus meningkat. Kepuasan Kerja ialah perasaan yang dirasakan oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kepuasan Kerja akan membentuk perasaan menyenangkan yang akan membuat pegawai termotivasi dalam menuntaskan pekerjaannya. Kebalikannya, bila pegawai merasa kurang puas, pegawai akan bermalasan dalam melaksanakan tugasnya sehingga tidak akan mencapai tujuan yang seharusnya (Arianty, 2016). Kepuasan kerja merupakan anteseden dari banyak variabel, seperti komitmen organisasi, motivasi kerja (Bismala, 2021), serta kinerja organisasi. Perhatian yang dapat diberikan pada faktor individu serta organisasi yang merupakan prediktor kepuasan kerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi pada peningkatan kepuasan kerja pegawai ialah Kualitas Kehidupan Kerja. Hal ini sesuai dengan penelitian (Bekti, 2018) yang menyatakan wacana tentang Kepuasan Kerja Pegawai akan meningkat seiring dengan baiknya Kualitas Kehidupan Kerja yang dirasakan para Pegawai, serta kebalikannya. Untuk membangun Kualitas Kehidupan Kerja ditempat kerja wajib menghasilkan sebuah kebijakan yang bisa menghasilkan sebuah kebijakan yang dapat membentuk syarat kerja yang safety, melibatkan pegawai pada setiap rangkaian pekerjaan, kebijakan terkait dengan pengembangan karir, kebijakan wacana tentang pengajian yang adil serta lain sebagainya. Dengan demikian setiap perjuangan untuk peningkatan Kualitas Kehidupan Kerja Pegawai akan bisa memberikan dampak positif yang meluas, sehingga bisa berdampak terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan dari pengamatan yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa fenomena yang terjadi di DPMPPTSP PROVSU yaitu belum optimalnya dalam menggunakan aplikasi OSS, belum tersedianya standard operating prosedur (SOP) sesuai jumlah pendelegasian yang di limpahkan. Jika hal ini terjadi akan dapat mengakibatkan penurunan bagi kualitas kehidupan kerja yang dimiliki pegawai. Maka dari itu DPMPPTSP PROVSU memiliki strategi untuk menghapus atau mengurangi pungutan-pungutan serta memberikan pelayanan prima di bidang penanaman modal melalui OSS.

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Kehidupan Kerja pada organisasi ialah Perilaku Kewargaan Organisasi atau biasa diklaim dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Pardaniningtyas & Budiani, 2017). Perilaku Kewargaan Organisasi diartikan menjadi jenis perilaku spesifik yang memberikan ciri terhadap individu dalam mencapai tujuan organisasi melalui kiprah secara sosial dan psikologis (Rotundo, 2002). Pegawai dibutuhkan memiliki kemauan yang melebihi dari standart pekerjaan yang semestinya. umumnya para pegawai melakukan pekerjaan yang sesuai dengan pekerjaannya saja, namun tidak relatif dengan itu saja melainkan harus memerlukan sikap yang lebih dari harapan berupa dengan peran lain yang tidak dicantumkan dalam pekerjaan yang sebenarnya. Beberapa peneliti terlebih dulu yang melakukan penelitian mengenai variabel Kualitas Kehidupan Kerja serta OCB tidak menentukan batasan usia dari subjek, namun dari salah satu penelitian tersebut terdapa saran untuk penelitian yang berikutnya yaitu dalam memilih subjek harusnya menggunakan batasan usia agar lebih spesifik (Dewi & Indrawati, 2019).

Berdasarkan dari pengamatan yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa masih ditemukan adanya perilaku suatu individu yang kesukarelaan dalam menolong pegawai untuk mengerjakan pekerjaan yang seharusnya tidak menjadi tanggung jawab atau pekerjaannya. Hal ini berdampak kepada meningkatnya kinerja suatu individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Perilaku individu yang sukarela melakukan pekerjaan yang diluar dari standart pekerjaan yang seharusnya dapat membuat salah satu pegawai merasa puas secara sepihak saja.

Salah satu Faktor yang bisa mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional ialah Komitmen (Wirawan, 2014). Dimana para Pegawai berkeinginan buat berinisiatif atau berpartisipasi maksimal untuk melaksanakan pekerjaannya serta merasa bangga menjadi salah satu bagian dari organisasi (Purwanto et al., 2021). Pegawai menggunakan komitmen kerja yang tinggi cenderung memberikan kepedulian terhadap nasib dari tempat kerjanya serta selalu berusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Semakin meningkat komitmen kerja maka akan meningkat pula Perilaku Kewargaan Organisasional yang dilakukan oleh pegawai (Sudibya & Putra, 2018). Hal ini sesuai dengan penelitian terlebih dahulu menggunakan penelitian (Watoni, 2020),(Muhajir & Arisandra, 2018), dan (Supriyati & Agustina, 2021) yang menyatakan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Kerja berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional.

Berdasarkan dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa masih adanya pegawai yang tidak memiliki komitmen dalam melakukan pekerjaan yang semestinya. Hal ini disebabkan karena rendahnya komitmen yang dimiliki para pegawai dalam menjalin hubungan kerja yang baik kepada rekan

kerjanya. Maka dari itu diharapkan para pegawai memiliki komitmen agar dapat mempermudah pegawai dalam melakukan pekerjaan dengan menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja.

Komitmen Kerja ialah perilaku yang dapat digunakan buat menilai kecenderungan dari para pegawai. Komitmen kerja adalah keadaan berasal seseorang pegawai yang memihak pada organisasi eksklusif, serta tujuan-tujuan dan keinginannya dalam mempertahankan anggotanya dalam organisasi. Komitmen kerja mempunyai 2 komponen yang krusial yaitu sikap dan kehendak untuk bertingkah laku terhadap suatu masalah. sikap berkaitan dengan identifikasi, keterlibatan serta kesetiaan. Sedangkan kehendak bergantung menggunakan keadaan bertingkah laku pada kesediaan menampilkan usaha.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Perilaku Kewargaan Organisasional dilakukan oleh (Ristiana M, 2013) yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar”. Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Adapun judul yang akan diangkat penulis dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai Variabel *Intervening* Di DPMPTSP PROVSU”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun Identifikasi Masalah dari Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Kualitas Kehidupan Kerja yang dimiliki Pegawai DMPPTSP PROVSU
2. Rendahnya Komitmen Kerja yang dimiliki para Pegawai DMPPTSP PROVSU
3. Kurangnya Kepuasan Kerja yang terjadi di DMPPTSP PROVSU
4. Banyaknya Pegawai yang melakukan Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) di DMPPTSP PROVSU

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah dari penelitian ini adalah agar penelitian ini lebih fokus, maka penelitian ini hanya membahas mengenai Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional di DMPPTSP PROVSU

1.4 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di DMPPTSP PROVSU
2. Apakah Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional di DMPPTSP PROVSU?
3. Apakah Komitmen Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja di DMPPTSP PROVSU?
4. Apakah Komitmen Kerja berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional di DMPPTSP PROVSU?
5. Apakah Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai Variabel *Intervening* berpengaruh signifikan di DMPPTSP PROVSU?

6. Apakah Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai *Intervening* di DMPPTSP PROVSU?
7. Apakah Komitmen Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai *Intervening* di DMPPTSP PROVSU?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di DMPPTSP PROVSU
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional di DMPPTSP PROVSU
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah komitmen kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di DMPPTSP PROVSU
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah komitmen kerja berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional di DMPPTSP PROVSU.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai Variabel *Intervening* berpengaruh positif di DMPPTSP PROVSU

6. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai *Intervening* di DMPPTSP PROVSU
7. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Komitmen Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai *Intervening* di DMPPTSP PROVSU

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan penyusunan penelitian ini dapat menjadi pengetahuan baru serta acuan dalam memahami Faktor-Faktor Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen sebagai pengaruh dari Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai *Intervening* secara umum kepada pembaca khususnya bagi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara dalam mengetahui seberapa jauh kepuasan pegawai dengan Perilaku Kewargaan Organisasional dengan faktor Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen sebagai pengaruh Kepuasan Kerja dengan OCB tersebut menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan kerja.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan Kerja

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam melakukan suatu pekerjaan yang akan dilakukan. (Annakis et al., 2011) menyatakan bahwa “Kepuasan Kerja adalah perilaku emosional seseorang yang menyenangkan serta dapat mencintai pekerjaannya. (Koesmono, 2014) menyatakan bahwa “Kepuasan Kerja adalah sesuatu penilaian, rasa atau perilaku seseorang pegawai terhadap pekerjaannya serta yang dapat berhubungan dengan lingkungan kerja untuk memenuhi beberapa keinginan serta kebutuhan dalam bekerja. Kepuasan Kerja merupakan suatu perasaan untuk menunjukkan tingkat kesenangan atau emosional yang dirasakan pegawai atau bagaimana cara mereka dalam memandang serta melakukan pekerjaan didalam kegiatan mereka yang berhubungan dengan situasi dalam pekerjaan, kerjasama yang dibangun antar pegawai, upah yang diterima dalam kerja, serta hal-hal yang dapat menyangkut faktor fisik serta psikologis (Sarippudin, 2015).

Kepuasan Kerja ialah perasaan emosional yang senang maupun tidak senang yang dapat dirasakan para pegawai dalam pekerjaannya yang dapat menghasilkan sesuatu hal yang dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, serta ambisi individu sehingga dapat merasa puas secara lahir dan batin (Khair & Harahap, 2019). Sedangkan Menurut (Changgriawan, 2017) menyatakan bahwa “

Kepuasan Kerja adalah perasaan positif yang terbentuk nilai seorang individu pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukannya dengan sebaiknya yang telah dilakukannya”. Kepuasan kerja mengarah kepada kondisi/situasi setiap pegawai secara emosional dapat menikmati hasil pekerjaan serta hasil kinerjanya (Shaikh, 2012). Penelitian yang dilakukan (Marbun & Jufrizen, 2022) meyakini bahwa “Kepuasan Kerja adalah perilaku positif yang diberikan oleh pegawai terhadap pekerjaannya, hal tersebut dapat membuat pegawai bekerja dengan senang hati tanpa ada rasa terbebani dengan pekerjaannya serta memberikan hasil yang optimal bagi instansi.

Dari definisi para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa Kepuasan kerja adalah salah satu bentuk perasaan yang dapat dirasakan individu apakah merasa puas atau tidak dalam melakukan suatu pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dirasakan ketika suatu pegawai merasa puas dan bangga dengan apa yang dilakukannya.

2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Adapun beberapa yang dapat menjadi tujuan dari Kepuasan Kerja adalah sebagai berikut :

- a. Agar dapat mempelajari dari sikap atau perilaku pegawai terhadap pekerjaannya.
- b. Agar dapat mengidentifikasi dari faktor-faktor yang dapat memotivasi pegawai.
- c. Agar dapat memberikan saran untuk pertumbuhan serta perspektif suatu perusahaan atau instansi.

- d. Agar dapat memeriksa tingkat kepuasan pegawai.

2. Manfaat

Ada beberapa manfaat dari Kepuasan Kerja yaitu sebagai berikut :

- a. Dapat Meningkatkan Produktivitas

Lingkungan kerja yang baik serta pembagian tugas yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan kerja. Sehingga pegawai akan terdorong dalam menyelesaikan pekerjaannya jika merasa tertantang serta lebih berinteraksi dengan peawai lainnya ketika situasi nyaman.

- b. Dapat Menumbuhkan Sikap Loyalitas

Rasa puas pegawai akan tumbuh karena kebutuhan emosionalnya terpenuhi. Dengan adanya lingkungan yang nyaman dapat membantu perkembangan seorang individu dapat menimbulkan kepuasan dalam melakukan pekerjaannya.

- c. Dapat Menurunkan Tingkat Ketidakhadiran

Pegawai yang mempunyai kepuasan kerja yang rendah akan lebih sering untuk tidak hadir dalam bekerja. Jika seorang pegawai mengalami tingkat kehadiran yang rendah, hal ini dapat berpengaruh terhadap pegawai yang lain yang harus menggantikan pekerjaannya

- d. Dapat Meningkatkan Pelayanan Perusahaan Pada Pelanggan atau Klien

Ketika instansi mampu memberikan lingkungan kerja yang nyaman, tentu para pegawai akan bekerj dengan lebih kolaboratif lagi.

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut (Adhan et al., 2019) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja yaitu sebagai berikut :

a. Faktor psikologis

Yang mencakup aspek kejiwaan dari pegawai meliputi ketenangan pikiran, perilaku terhadap suatu pekerjaan, serta perasaan dalam bekerja.

b. Faktor Fisik

Meliputi jenis pekerjaan, peraturan dalam waktu bekerja, peralatan bekerja, serta kesehatan pegawai.

c. Faktor Finansial

Meliputi sistem pengajian, jaminan sosial, jumlah dari tunjangan, fasilitas yang tersedia, promosi, dan lain sebagainya.

d. Faktor Sosial

Meliputi interaksi sosial dengan sesama pegawai, atasan, dan dengan pegawai yang jenis pekerjaannya berbeda.

(Octareina & Puspitadewi, 2021) menyatakan ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Kerja yaitu sebagai berikut:

a. Faktor internal

Meliputi gaji yang sesuai, pekerjaan yang dapat berkembang, hubungan serta komunikasi yang baik dengan rekan kerja serta dengan atasan, supervisi, dan lain sebagainya.

b. Faktor Eksternal

Meliputi karakteristik yang di punya oleh setiap individu, nilai serta budaya yang dipercaya, umur, tingkat pendidikan, status pernikahan, kondisi ekonomi dan kepuasan yang dihasilkan dari keluarga.

2.1.1.4 Indikator

Menurut (Rivai, 2009) ada beberapa indikator dari Kepuasan Kerja yaitu sebagai berikut :

a. Gaji

Ialah jumlah bayaran yang diterima seorang individu sebagai upah atau imbalan dari hasil pekerjaan yang dilakukannya.

b. Promosi

Ialah Kemungkinan pegawai mendapatkan perkembangan melalui kenaikan jabatan. Pegawai dapat merasakan adanya kemungkinan besar untuk naik jabatan atau tidak. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai

c. Rekan kerja

Ialah hubungan yang timbulkan dari rasa saling mendukung serta saling memperhatikan antara rekan kerja yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman serta hangat sehingga dapat menimbulkan kepuasan kerja para pegawai yang lebih baik.

d. Atasan

Ialah Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam melaksanakan pekerjaannya. Cara kerja atasan dapat menyenangkan bagi pegawai atau tidak dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

Menurut (Changgriawan, 2017) ada beberapa indikator dari Kepuasan Kerja yaitu sebagai berikut:

a. Gaji

b. Kepuasan pegawai akan pekerjaan sendiri

c. Rekan kerja

- d. Kesempatan promosi
- e. Atasan

(Colquitt et al., 2017) menyatakan bahwa ada beberapa yang dapat menjadi indikator Kepuasan kerja yaitu sebagai berikut:

- a. Penghargaan

Ialah pengakuan terhadap prestasi seseorang atas promosi jabatan, kesempatan dalam mengembangkan diri.

- b. Lingkungan Kerja

Ialah suasana atau situasi yang terjadi dimana para pegawai melakukan aktivitas pekerjaannya, dengan membentuk lingkungan yang nyaman dan aman.

2.1.2 Kualitas Kehidupan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Kehidupan Kerja

Kualitas Kehidupan Kerja merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam membentuk perilaku organisasi pegawai, serta termasuk dalam lingkungan kerja, hubungan dengan atasan, kondisi pekerjaan, layanan dukungan dan upah (Eren & Hisar, 2016). Kualitas Kehidupan Kerja ialah masalah paling utama yang patut diperhatikan organisasi. Hal tersebut dapat merujuk pada pemikiran bahwa Kualitas Kehidupan Kerja diyakini mampu untuk meningkatkan peran dan pegawai terhadap suatu organisasi (Setiyadi & Wartini, 2016). (Aminizadeh et al., 2022) menyatakan bahwa “ Kualitas Kehidupan Kerja ialah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memenuhi kebutuhan pribadi melalui pengalaman yang sudah dipelajari didalam suatu instansi”.

Sejalan dengan itu, (Parvar et al., 2013) menyatakan bahwa “Kualitas Kehidupan Kerja adalah persepsi dari para pegawai tentang kesejahteraan, suasana serta pengalaman dalam pekerjaan yang mengacu pada bagaimana efektifnya lingkungan kerja”. Menurut (Yadav et al., 2019) menyatakan bahwa “Kualitas Kehidupan Kerja merupakan derajat yang akan menjadi prasyarat untuk kebahagiaan individu dapat terpenuhi, seperti kebutuhan yang bersifat fundamental untuk membuat suatu individu dapat ceria”.

Kualitas Kehidupan Kerja mempunyai hubungan dari serangkaian tujuan, situasi, serta praktik organisasi yang dapat mencerminkan pegawai mencapai kepuasan dalam bekerja serta memiliki peluang untuk tumbuh serta mengembangkan kemampuan dalam bekerja (Ahmad, 2013). Menurut (Ogohi Daniel, 2019) menyatakan bahwa “ Kualitas Kehidupan Kerja merupakan Kualitas yang terlihat dari hubungan yang dimiliki antara pegawai dengan lingkungan kerjanya, dengan pertimbangan dimensi manusia, teknis serta ekonomi”.

Dengan adanya perilaku kualitas kehidupan kerja akan dapat memudahkan pegawai dalam menciptakan karakter atau perilaku organisasi untuk setiap pegawai didalam lingkungan tempat bekerjanya. Berdasarkan definisi menurut ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu bentuk rasa atau perasaan seorang individu dalam melakukan pekerjaan dan dalam menciptakan lingkungan kerja sendiri yang lebih menyenangkan bagi para pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Adapun beberapa tujuan dari Kualitas Kehidupan Kerja adalah sebagai berikut:

- a. Agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih demokratis sehingga setiap orang mempunyai kesempatan yang sama dalam menyuarakan pendapat tanpa adanya tekanan.
- b. Agar dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan atau instansi.
- c. Agar dapat meningkatkan rasa nyaman serta aman bagi para pegawai.
- d. Agar dapat mendukung perkembangan dari setiap pegawai serta dapat meningkatkan pertumbuhannya.
- e. Agar dapat memuakan kebutuhan pribadi para pegawai.
- f. Agar dapat meningkatkan kualitas produk ataupun jasa perusahaan atau instansi.
- g. Agar dapat menurunkan tingkat absensi serta perputaran tenaga kerja.

2. Manfaat

(Suryani, 2021) menyatakan ada beberapa manfaat dari Kualitas Kehidupan Kerja yaitu sebagai berikut :

- a. Peningkatan moral dalam bekerja
- b. Peningkatan motivasi
- c. Peningkatan kebanggaan dalam bekerja
- d. Peningkatan kompetensi
- e. Peningkatan kepuasan
- f. Peningkatan komitmen
- g. Peningkatan produktivitas

Menurut (Lisabella & Hasmawaty, 2021) menyatakan ada beberapa manfaat dari Kualitas kehidupan kerja adalah sebagai berikut :

- a. Program kualitas kehidupan kerja membentuk organisasi yang lebih demokratis sehingga setiap orang memiliki suara terhadap sesuatu yang dapat mempengaruhi kehidupannya.
- b. Memberikan keikutsertaan imbalan finansial dari organisasi maka setiap orang akan mendapatkan manfaat dari kerja sama yang lebih besar, produktivitas lebih tinggi serta dapat meningkatkan profitabilitas.
- c. Mencari tahu untuk dalam membentuk keamanan kerja yang lebih besar dengan meningkatkan daya hidup organisasi dan lebih meningkatkan hak pegawai. Peningkatan dalam pengembangan individu dengan membentuk kondisi yang mendukung terhadap pertumbuhan pribadi.

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kehidupan Kerja

Menurut (Simarmata et al., 2020) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas Kehidupan kerja yaitu sebagai berikut :

- a. Orientasi hubungan
- b. Orientasi futuristik serta profesional
- c. Deterministik diri serta orientasi sistemik

Menurut (Jati, 2013) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Kualitas Kehidupan kerja yaitu sebagai berikut:

- a. Kompensasi finansial
- b. Desain kerja
- c. Kesempatan untuk berpartisipasi
- d. Keamanan kerja dan interaksi dengan rekan kerja

2.1.2.4 Indikator Kualitas Kehidupan Kerja

Terdapat beberapa indikator dari Kualitas Kehidupan Kerja yaitu sebagai berikut :

- a. Keterlibatan Pegawai
- b. Kompensasi yang seimbang
- c. Rasa bangga terhadap instansi
- d. Rasa aman terhadap pekerjaan
- e. Pengembangan karir

Menurut (Zin, 2004) ada beberapa Indikator dari Kualitas Kehidupan Kerja yaitu sebagai berikut:

- a. Pertumbuhan

Ialah adanya kesempatan yang diberikan kepada para pegawai untuk meningkatkan keterampilan kerjanya.

- b. Partisipasi

Ialah adanya kesempatan yang diberikan kepada para pegawai untuk terlibat kedalam pengambilan keputusan/ menyelesaikan masalah.

- c. Lingkungan kerja

Ialah prasarana yang dirasakan pegawai didalam lingkungan kerja yang nyaman termasuk jam kerja yang berlaku bagi pegawai.

- d. Supervisi

Ialah pegawai dengan atasan memiliki hubungan kerja yang baik serta saling pengertian.

- e. Gaji

Ialah upah yang diberikan kepada pegawai yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya dan sesuai dengan standar pengupahan yang berlaku.

f. Integrasi kerja

Ialah adanya rasa memiliki hubungan pekerjaan dengan rekan kerja dalam bekerja.

2.1.3 Komitmen Kerja

2.1.3.1 Pengertian Komitmen Kerja

Komitmen kerja adalah hubungan tukar menukar antara seseorang dan instansi tempat mereka bekerja. Seseorang dikaitkan dengan instansi atau perusahaan tempat bekerja sebagai upah atau imbalan lain yang diterima dari instansi atau perusahaan tersebut. (Yudiono & Marwia, 2017) menyatakan bahwa “komitmen adalah kesediaan personel untuk menginvestasikan perhatian dan pengetahuannya kepada pekerjaan”. Sedangkan menurut (Zakiul, 2017), menyatakan bahwa “komitmen adalah sikap kesediaan diri untuk memegang teguh visi, misi serta kemauannya dalam menyerahkan seluruh usaha dalam melaksanakan tugas”. Komitmen ialah kesepakatan bersama semua anggota dalam suatu organisasi atau instansi tentang pedoman implementasi, serta tujuan yang harus tercapai bersama dimasa yang akan datang (Muis et al., 2018).

(Bieńkowska & Tworek, 2020) menyatakan bahwa “Komitmen menggambarkan hubungan yang terjalin antara pegawai dengan pekerjaan yang dilakukannya, yang dapat dianggap valid serta relevan untuk dapat mempertahankan keanggotaannya dalam instansi atau organisasi”. (Yucel & Yorumaz, 2016) menyatakan bahwa “Komitmen mengacu pada keterikatan psikologis yang dapat dirasakan pekerja terhadap suatu instansi atau organisasi

mereka”. Komitmen organisasional adalah salah satu dari wujud komitmen yang dimiliki oleh individu dari dalam maupun dari luar pekerjaannya (Klein et al., 2012). Komitmen Organisasi merupakan tingkat keinginan serta keyakinan dari seorang pegawai untuk menjadi anggota organisasi serta menerima tujuan organisasi atau suatu perilaku dimana para pegawai mempunyai keterkaitan dengan organisasi atau instansi (Mutia Nurhalizah & Jufrizen, 2020)

Berdasarkan pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Komitmen kerja merupakan suatu keadaan yang dapat membuat suatu individu dapat memihak pada suatu instansi atau organisasi tertentu untuk mencapai suatu visi dan misi yang telah tersedia. Dengan adanya Komitmen kerja suatu individu dapat mencapai tujuan tertentu didalam suatu instansi atau organisasi yang dipilih. Komitmen kerja yang dapat diterapkan di suatu instansi atau perusahaan seperti menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dan lain sebagainya.

2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat

Adapun beberapa tujuan dari Komitmen kerja yaitu sebagai berikut :

- a. Produktivitas pegawai yang tinggi
- b. Dapat mengurangi tingkat absensi
- c. Pendukung yang aktif dalam suatu organisasi atau instansi

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen

Menurut (Sukaryanti, 2016) ada beberapa Faktor yang dapat mempengaruhi Komitmen yaitu sebagai berikut :

- a. Affective Commitment
- b. Continuance Commitment

c. Normative Commitment

Menurut (Mar'at, 2000) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Komitmen yaitu sebagai berikut :

a. Job Related Factors (faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan)

Ialah kumpulan dari beberapa faktor dilingkungan kerja seperti waktu dalam bekerja, pendapatan, status jabatan, dll.

b. Karakteristik seseorang

Ialah sifat seorang individu atau ciri khas dalam meyakini atau bertindak akan sesuatu.

c. Lingkungan kerja

Ialah suasana atau situasi yang terjadi dimana para pegawai melakukan aktivitas pekerjaannya, dengan membentuk lingkungan yang nyaman dan aman.

d. Gaya Manajemen

Ialah dilakukan untuk mencapai tujuan dalam bertindak serta mengambil keputusan, merencanakan serta mengatur pekerjaannya.

2.1.3.4 Indikator Komitmen

Menurut (Allen & Meyer, 1990) ada beberapa indikator dari Komitmen yaitu sebagai berikut:

a. Affective Commitment (Komitmen Afektif)

Ialah adanya keinginan untuk terikat dengan suatu instansi atau perusahaan sesuai dengan kemauan atau keinginan sendiri

b. Continuance commitment (Komitmen berkesinambungan)

Ialah komitmen yang berdasarkan pada kebutuhan rasional. Komitmen ini terbentuk dari dasar untung rugi, dipertimbangkan dari apa yang harus dikorbankan jika akan menetap pada suatu instansi atau perusahaan.

c. Normative commitment (Komitmen normatif)

Ialah komitmen yang berdasarkan pada norma yang ada di diri pegawai, yakni keyakinan suatu individu terhadap tanggung jawab dari suatu instansi atau perusahaan.

Menurut (Alrowwad, 2019) ada beberapa indikator Komitmen yaitu sebagai berikut :

a. Merasa dihargai

Ialah keadaan atau situasi dimana seseorang menerima pengakuan serta penerimaan atas kemampuan serta perilaku dari orang lain.

b. Merasa adil

Ialah seorang individu mendapatkan sikap yang adil serta seimbang yang dimiliki oleh seseorang.

c. Kontrak Kerja

Ialah perjanjian antara pegawai dengan suatu instansi secara lisan atau tertulis, baik dalam waktu tertentu maupun waktu yang tidak tentu yang meliputi hak-hak, kewajiban pekerja.

d. Rencana pensiun

Ialah rencana yang dilakukan untuk persiapan masa produktif pada saat masa pensiun.

e. Keterampilan

Ialah kemampuan seorang individu dengan menggunakan pikiran, ide dan kreativitas dalam mengubah atau membantu sesuatu menjadi punya nilai yang lebih bermakna.

2.1.3.5 Aspek-Aspek Komitmen Kerja

(Sigit, 2003) menyebutkan beberapa aspek kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Kerja

Meliputi minat intrinsic, kesempatan untuk belajar, kesulitan kegiatan, kesempatan untuk sukses, dan penguasaan metode dan langkah.

2. Bayaran

Meliputi jumlah pembayaran, kelayakan atau adil, dan cara pembayaran.

3. Promosi

Meliputi peluang untuk promosi, kejujuran, dan dasar untuk promosi.

4. Pengakuan

Meliputi pujian atau pelaksanaan, penghargaan atas pekerjaan, kritik, dan penghargaan atas pekerjaan.

5. Kondisi kerja

Meliputi Jam kerja, istirahat, peralatan, suhu, ventilasi, kelembaban, lokasi, dan layout fisik.

6. Teman kerja

Meliputi Kemampuan, dorongan, dan keramahan.

7. Perusahaan dan manajemen

Meliputi Perhatian terhadap karyawan, pembayaran, dan kebijakan.

2.1.4 Perilaku Kewargaan Organisasional

2.1.4.1 Pengertian Perilaku Kewargaan Organisasional

Perilaku Kewargaan Organisasional menjadi salah satu perilaku yang sangat berpengaruh didalam suatu instansi atau organisasi. Dengan adanya perilaku tersebut diharapkan pegawai dapat memiliki perilaku inisiatif dalam melakukan pekerjaan yang bukan termasuk pekerjaannya. Perilaku Kewargaan Organisasional merupakan perilaku operasional yang bukan termasuk bagian kewajiban dalam kerja formal pegawai, akan tetapi dapat mendukung fungsi organisasi yang efektif (Jufrizen & Hutasuhut, 2022). Sedangkan Kheitner & Kinicki, 2001) menyatakan bahwa " Perilaku Kewargaan Organisasional ialah perilaku pegawai di luar pekerjaannya, seperti memberikan pendapat yang membangun departemen tempat kerjanya, saran untuk peningkatan, memberikan beberapa pelatihan untuk pegawai baru, peduli kepada properti organisasi serta kehadiran yang di atas standar."(Ogan, 2000) menyatakan bahwa " Perilaku Kewargaan Organisasional merupakan suatu perilaku individu yang tidak diatur oleh organisasi, serta tidak diperhitungkan dengan menggunakan sistem reward secara formal, akan tetapi perilaku ini dapat menjadi pendorong efektivitas serta efisiensi fungsi organisasi secara keseluruhan".

Sejalan dengan hal itu, (Styowidodo et al., 2020) menyatakan bahwa "Perilaku Kewargaan Organisasional merupakan perilaku sukarela anggota organisasi yang bukan tindakan paksaan dari suatu organisasi". Sedangkan menurut (Adawiyah et al., 2022) menyatakan bahwa "Perilaku Kewargaan Organisasional merupakan perilaku sukarela, bukan merupakan tindakan paksaan yang bertujuan untuk mengutamakan kepentingan organisasi untuk memuaskan

pegawai atau berkontribusi pada instansi. Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan konsep dari manajemen yang relatif modern yang sudah mendapatkan perhatian dari banyak peneliti. Serta merupakan ketersediaan pegawai untuk melakukan pekerjaan, membantu, memberikan kontribusi serta tetap bertahan dalam mencapai tujuan perusahaan (Jufrizen et al., 2020). Perilaku Warga Organisasi merupakan perilaku sukarela, perilaku individu yang termasuk jenis kepuasan berdasarkan kinerja bukan berdasarkan tindakan paksa terhadap hal yang dapat memajukan kepentingan organisasi (Jufrizen & Ningrum, 2024). Kepuasan kerja ialah suatu pandangan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan pegawai terhadap pekerjaannya. Perasaan tersebut dapat ditimbulkan dari sikap positif pegawai terhadap pekerjaan serta segala sesuatu yang dihadapinya di lingkungan kerjanya (Jufrizen & Kandhita, 2021). Perilaku berperan ekstra atau dapat disebut sebagai Perilaku Kewargaan Organisasional. Perilaku Kewargaan Organisasional merupakan perilaku perilaku diskresioner yang secara eksplisit atau secara tidak langsung diakui oleh sistem formal, serta secara agregat berfungsi dengan efektif dan efisien dalam sebuah organisasi (Jufrizen & Nasution, 2021)

Berdasarkan definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Perilaku Kewargaan Organisasional adalah perilaku suatu individu yang dapat berinisiatif dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang tidak seharusnya dikerjakannya. Dengan adanya Perilaku Kewargaan Organisasi yang ada di suatu instansi atau perusahaan bisa dikatakan dapat menguntungkan bagi pihak instansi. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas yang dimiliki suatu instansi.

2.1.4.2 Tujuan dan Manfaat Perilaku Kewargaan Organisasional

Menurut (Organ, 2006) ada beberapa manfaat dari Perilaku Kewargaan Organisasional yaitu sebagai berikut:

- a. Agar dapat meningkatkan produktivitas manager serta rekan kerja.
- b. Agar dapat menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen serta organisasi secara keseluruhan.
- c. Agar dapat menjadi sarana yang lebih efektif dalam mengkoordinasi aktivitas tim kerja secara efektif.
- d. Agar dapat meningkatkan kemampuan organisasi atau instansi dalam merekrut serta mempertahankan pegawai dengan kualitas performa yang baik.
- e. Agar dapat mempertahankan kestabilan kinerja organisasi atau instansi.
- f. Agar dapat membantu kemampuan organisasi atau instansi dalam bertahan serta beradaptasi dengan perubahan lingkungan.
- g. Agar dapat meningkatkan kemampuan dalam beradaptasi pada perubahan lingkungan.
- h. Agar dapat menciptakan organisasi atau instansi menjadi lebih efektif dengan membuat modal sosial.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional (Melani et al., 2020) adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas Kehidupan Kerja
- b. Kepuasan Kerja
- c. Komitmen

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional (Wahyuni & Dirbawanto, 2022) adalah sebagai berikut :

- a. Kepuasan Kerja
- b. Komitmen Organisasi

Menurut (Pramudianti & Wijono, 2020) ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional yaitu sebagai berikut:

- a. Kohesivitas individu

Ialah berhubungan langsung dengan Kohesivitas dalam kelompok bekerja didalam suatu organisasi. Terciptanya Kohesivitas individu kelompok kerja maka individu-individu kelompok tersebut dapat saling membantu satu sama lainnya sehingga dapat mendorong munculnya Perilaku Kewargaan Organisasional.

- b. Sikap Pegawai

Ialah sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya yang meliputi komitmen organisasi serta kepuasan kerja perlu ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan Perilaku Kewargaan Organisasional dalam organisasi tersebut.

- c. Kepemimpinan transformasional

Ialah pegawai cenderung akan memiliki Perilaku Kewargaan Organisasi ketika pemimpin mereka menampilkan gaya kepemimpinan transformasional dengan pemimpin yang mempunyai visi serta misi kedepannya, dapat berperan sebagai *Role Model*, berkomunikasi harapan kinerja yang lebih tinggi.

- d. Keadilan Organisasi

Ialah dengan adanya keadilan maka akan memberikan kontribusi yang sangat penting dalam membentuk Perilaku Kewargaan Organisasi pada pegawai didalam organisasi.

2.1.4.4 Indikator

Adapun beberapa indikator dari Perilaku Kewargaan Organisasional adalah sebagai berikut:

a. Perilaku membantu

Perilaku yang dimiliki seorang pegawai untuk saling membantu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang seharusnya tidak menjadi pekerjaannya.

b. Loyalitas Organisasi

Perilaku setia yang ditunjukkan suatu individu terhadap organisasi tertentu dalam berperilaku bertanggung jawab, rela berkorban, serta menjaga kehormatan organisasi.

c. Inisiatif Individu

Membantu berinisiatif dalam mengerjakan pekerjaan yang tidak semestinya menjadi tanggung jawab seorang individu tersebut.

d. Kebajikan Sipil

Sikap yang menunjukkan partisipasi serta kepedulian kepada suatu organisasi yang meliputi menghadiri rapat organisasi, pemberian perhatian terhadap fungsi yang dapat membantu citra organisasi, dll.

e. Pengembangan Diri

Upaya yang dilakukan suatu individu dalam meningkatkan kualitas serta kapasitas diri mereka baik secara individu maupun profesional.

Sedangkan menurut (Podsakoff et al., 2000) ada beberapa indikator dari Perilaku Kewarganegaraan Organisasi yaitu sebagai berikut :

a. Perilaku membantu

Ialah pegawai yang membantu rekan kerjanya dalam melakukan pekerjaannya dengan sukarela dan mencegah terjadinya masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.

b. Kepatuhan terhadap organisasi

Ialah pegawai mempunyai perilaku yang pada terhadap prosedur dan kebijakan organisasi melebihi harapan minimum instansi atau perusahaan.

c. Sportmanship

Ialah sikap pegawai yang tidak pernah mengeluh atas ketidaknyamanan dalam bekerja, dan mempertahankan sikap positif saat tidak dapat memenuhi keinginan pribadi.

d. Loyalitas kepada organisasi

Ialah kesetiaan pegawai dalam mencegah serta menjaga organisasi dari ancaman eksternal dan mempromosikan reputasi organisasi.

e. Inisiatif Individual

Ialah derajat antusiasme dan komitmen ekstra pada kinerja melebihi pada kinerja maksimal serta yang diharapkan.

f. Kualitas sosial

Ialah tindakan atas keterlibatan yang bertanggung jawab serta konstruktif dalam proses pekerjaan organisasi.

g. Perkembangan diri

Ialah keterlibatan pegawai dalam aktivitas untuk meningkatkan kemampuan serta pengalaman dalam organisasi.

2.2 Kerangka Berpikir Konseptual

2.2.1 Pengaruh antara Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Kualitas Kehidupan Kerja adalah salah satu faktor yang terpenting untuk dapat membentuk perilaku organisasi pegawai serta yang meliputi lingkungan kerja, hubungan dengan atasan, persepsi pekerjaan, kondisi kerja, layanan pendukung serta upah (Eren & Hisar, 2016). Kualitas Kehidupan Kerja serta Kepuasan Kerja merupakan konsep abstrak serta berkaitan terhadap pekerjaan serta lingkungan kerja disuatu organisasi. Kualitas Kehidupan Kerja dapat peningkatan dalam martabat pegawai dengan kepuasan kerja serta memanusiaikan pekerjaan (Jabeen et al., 2018).

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh (Jaiswal et al., 2014) mengungkapkan bahwa dengan penerapan kualitas kehidupan kerja yang baik akan bisa memiliki banyak sekali manfaat lain yaitu bisa meningkatkan kepuasan kerja pegawai, bisa menaikkan kesehatan pegawai secara fisik juga psikologis yang mampu membentuk keadaan yang positif, menambah produktivitas pegawai, dan bisa menciptakan gambaran menjadi organisasi yang memiliki pegawai dengan motivasi yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Santhi & Mujiati, 2016) terdahulu menyatakan bahwa “Apabila lingkungan Kerja, Integrasi serta Pengembangan dalam bekerja sudah dilakukan dengan baik oleh para pegawai maka Kepuasan Kerja dapat meningkat”. Apabila Implikasi dalam kehidupan

kerja dapat ditingkatkan maka kepuasan kerja akan meningkat begitu juga sebaliknya. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja dapat berpengaruh positif serta signifikan terhadap Kepuasan Kerja para pegawai.

Pada dasarnya tingkat Kepuasan Kerja dapat berdampak pada Kinerja seorang individu yang dapat dipengaruhi oleh Kualitas Kehidupan Kerja. (Gayathiri & Ramakrishnan, 2013) menyatakan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja dapat membuat kurangnya tingkat absensi, turn over yang lebih rendah serta meningkatkan kepuasan kerja.

2.2.2 Pengaruh antara Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional

Terpenuhinya akan kualitas kehidupan kerja yang baik bagi pegawai dapat memotivasi dalam melaksanakan tugas serta bekerja secara lebih baik. Bahkan jika diperlukan pegawai bersedia untuk melakukan pekerjaan yang bukan merupakan tanggung jawabnya. Kualitas Kehidupan Kerja memberikan persepsi pegawai untuk merasakan kesejahteraan fisik serta psikologis ditempat kerja. Hal ini berkaitan dengan memberikan kesempatan pegawai dalam mengambil keputusan tentang pekerjaannya, desain, serta apa yang diperlukan dalam menghasilkan suatu produk atau menyampaikan pelayanan yang paling efektif. sehingga kualitas kehidupan kerja perlu dikembangkan dengan setiap organisasi dengan menyampaikan motivasi kepada para pegawai dalam perilaku Perilaku Kewargaan Organisasional.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Aisyah & Wartini, 2016) menyatakan bahwa “ Penerapan kualitas kehidupan kerja dilakukan secara baik dengan menggunakan fasilitas kerja, berkaitan dengan

pekerjaan serta kegiatan sosial dapat mendorong dalam membentuk sikap Perilaku Kewargaan Organisasional yang berarti Kualitas Kehidupan Kerja dapat berpengaruh positif serta signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional.

(Kondalkar, 2018) dalam bukunya menyatakan bahwa “Kualitas Kehidupan Kerja selain dari sudut pandang pegawai serta dapat dipertimbangkan dari sudut pandang organisasi juga yang termasuk faktor-faktor untuk mengukur pertumbuhan organisasi serta efektivitas”. Kualitas Kehidupan Kerja dijadikan sebagai persepsi dari pegawai bahwa para pegawai merasa nyaman dengan kerjanya, secara relatif merasa puas serta diberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang didalam organisasi (Kusuma, 2015).

2.2.3 Pengaruh antara Komitmen terhadap Kepuasan Kerja

Komitmen kerja adalah kedudukan pegawai dalam keterlibatan didalam organisasi serta keinginannya untuk tetap menjadi anggota. Berdasarkan dari Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh (Arifah & Romadhon, 2015) menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan Penelitian lain juga dilakukan oleh (Wibowo & Putra, 2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan yang mempunyai komitmen tinggi dan loyal terhadap organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Korelasi antar pegawai terjalin serasi, pekerjaan tim mampu diselesaikan dengan baik. Sejalan dengan yang akan terjadi penelitian yang dilakukan (Wibowo & Putra, 2016) menyatakan bahwa "kepuasan pegawai dipengaruhi secara positif signifikan oleh komitmen dalam berorganisasi". sebagai bagian dari organisasi

serta bertahan untuk terus berada pada organisasi dan menyadari menjadi kewajiban untuk menumbuhkan kepuasan sebab menerima timbal baik yang sepadan dari organisasi. Terbentuknya lingkungan social yang baik merupakan bentuk dari anggota organisasi yang memiliki komitmen tinggi

2.2.4 Pengaruh antara Komitmen terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional

Perilaku Kewargaan Organisasional akan tercipta dengan adanya Komitmen. Jika pegawai mempunyai sikap terhadap komitmen yang tinggi akan dapat menimbulkan pegawai tersebut berusaha untuk bisa memajukan suatu instansi tersebut. Pegawai yang berkomitmen tinggi akan setia terhadap organisasi hal tersebut dapat berdampak di perilaku kewargaan organisasi. Untuk mematuhi segala peraturan yang ditetapkan walaupun tidak terdapat pengawasan. serta selalu mempertimbangkan akibat dari segala bentuk tindakan yang dilakukan akan mempengaruhi kinerja juga memiliki pencerahan buat tidak membentuk problem dengan pegawai lain.

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Seran et al., 2021) menunjukkan bahwa “ Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel *Intervening*”. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sudarmo & Wibowo, 2018) menunjukkan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional. Sedangkan dari penelitian yang pernah dilakukan oleh (Lumbantoruan, 2015) menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Perilaku Kewargaan Organisasional. Berarti dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan komitmen organisasi dapat berpengaruh terhadap suatu instansi.

2.2.5 Pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel *Intervening*

Kepuasan Kerja menjadi yang sangat penting didalam sebuah organisasi, karena kepuasan kerja merupakan perilaku yang harus diterapkan para pegawai supaya dapat tercipta Perilaku Kewargaan Organisasional. Pegawai yang merasa puas cenderung akan berbicara positif tentang organisasinya, menolong individu lain atau rekan kerja serta berusaha dalam melakukan sesuatu yang lebih dari pekerjaannya (Ismail et al., 2014).

Perilaku Kewargaan Organisasional para pegawai biasanya ditimbulkan oleh faktor Kepuasan Kerja yang dirasakan. Perilaku Kewargaan Organisasional pegawai menjadi faktor utama dari Kepuasan Kerja. Pegawai yang merasa puas memiliki gagasan positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, mencapai sikap yang diinginkan, menjadi balasan atas pengalaman positif dari yang dirasakan. sebagai akibatnya kepuasan kerja mendorong para pegawai untuk berperilaku yang melebihi dari standar yang diberikan atau menggunakan perkataan yang lain, saat pegawai merasakan akan kepuasan kerja maka Perilaku Kewargaan Organisasional diterapkan.

Hubungan Kepuasan dengan Perilaku Kewargaan Organisasional dapat diasumsikan dengan logis. Hal ini dijelaskan bahwa pegawai yang merasa puas cenderung akan menolong rekan kerja serta bertindak lebih dari apa yang diharapkan instansi. Hal ini dilakukan sebagai ungkapan dari balas jasa untuk pengalaman yang baik akan mendapatkannya didalam organisasi (Robbins,

2013). Berdasarkan hal tersebut mendapatkan pendapat yang sama bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional hal ini dinyatakan didalam bukunya (Luthans, 2011).

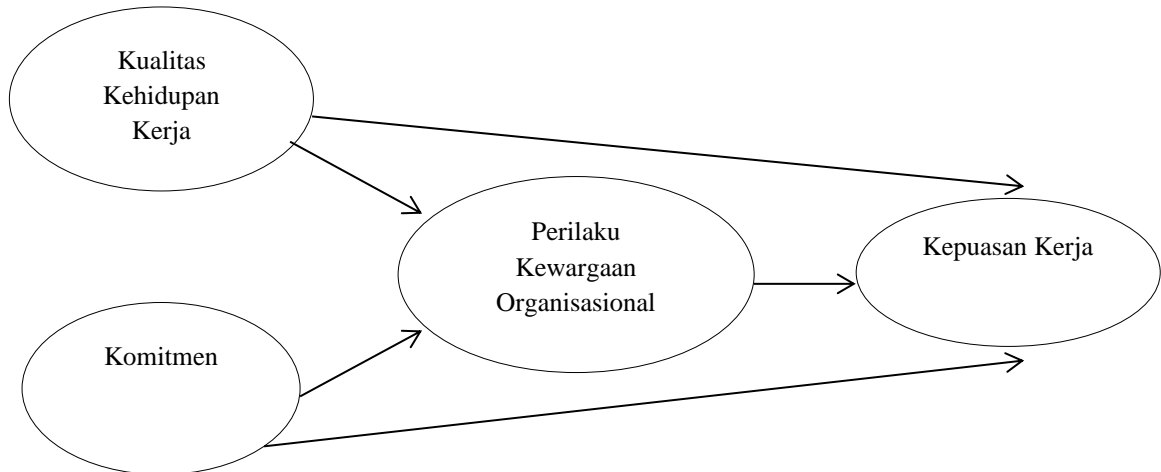
2.2.6 Pengaruh antara Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan *OCB* sebagai *Intervening*

Pentingnya Kualitas kehidupan kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai *Intervening* karena dengan adanya kualitas kehidupan kerja yang dirasakan para pegawai dapat menimbulkan rasa kepuasan terhadap pekerjaannya dengan menambahkan Perilaku Kewargaan Organisasional kedalamnya.

2.2.7 Pengaruh antara Komitmen terhadap Kepuasan Kerja dengan *OCB* sebagai *Intervening*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan (Kadir, 2003) membuktikan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel *Intervening*. Penelitian terdahulu yang dilakukan (Purba & Seniati, 2004) menyatakan bahwa komitmen terhadap kepuasan kerja berpengaruh dengan Perilaku Kewargaan Organisasional. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan (Huda, 2018) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi serta Perilaku Kewargaan Organisasional.

Dari kerangka berpikir konseptual diatas, maka penulis dapat membuat kerangka konseptual agar dapat memudahkan dan memperjelas pengaruh dari setiap variabel-variabel yang ada. Berikut adalah kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Berdasarkan pada kajian teori dan perumusan diatas, maka Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

- 1) H1 : Kualitas Kehidupan Kerja dapat berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja.
- 2) H2 : Kualitas Kehidupan Kerja dapat berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional
- 3) H3 : Komitmen dapat berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja
- 4) H4 : Komitmen dapat berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional
- 5) H5 : Kepuasan Kerja dapat berpengaruh positif atau signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel *Intervening*
- 6) H6 : Kualitas Kehidupan Kerja dapat berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel *Intervening*.
- 7) H7 : Komitmen dapat berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel *Intervening*.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Maksud dari Metode Pendekatan Kuantitatif adalah data yang berwujud angka-angka tertentu yang dapat dioperasikan secara matematis. Pendekatan Kuantitatif yang bersifat Asosiatif dengan menggunakan penyebaran Kuesioner/Angket. Penyebaran Kuesioner/Angket digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen mempengaruhi Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai *Intervening* di DPMPTSP PROVSU. Dalam menghitung data dibantu dengan menggunakan perhitungan statistik pada program aplikasi SEM-PLS. Penelitian ini dilakukan kepada para pegawai DPMPTSP PROVSU. Dengan demikian strategi penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan antara Variabel Independent atau bebas (X) yaitu Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Kerja, serta Variabel *Dependent* atau Terikat (Y) yaitu Kepuasan Karyawan dengan Variabel *Intervening* (Z) yaitu Perilaku Kewargaan Organisasional.

3.2 Definisi Operasional

Definisi Operasional bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel dari satu faktor ke faktor lainnya. Definisi operasional merupakan petunjuk untuk mengukur variabel agar dapat mengetahui baik buruknya suatu pengukuran dari penelitian dan untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel Independen yaitu Kualitas Kehidupan Kerja

(X1), Komitmen (X2). Dan variabel Dependen yaitu Kepuasan Kerja (Y), serta Variabel *Intervening* yaitu Perilaku Kewargaan Organisasional.

Adapun Definisi Operasional dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3 1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan Kerja adalah salah satu bentuk perasaan yang dapat dirasakan setiap individu, apakah merasa puas atau tidak dalam melakukan suatu pekerjaannya.	a. Gaji b. Promosi c. Rekan kerja d. Atasan	Skala Likert
Kualitas Kehidupan Kerja (X1)	Kualitas Kehidupan Kerja adalah suatu bentuk rasa atau perasaan seseorang individu dalam melakukan pekerjaan dan dalam menciptakan lingkungan kerja sendiri yang lebih menyenangkan bagi para pegawai dalam melakukan pekerjaannya.	a. Keterlibatan Karyawan b. Kompensasi yang seimbang c. Rasa bangga terhadap instansi d. Rasa aman terhadap pekerjaan e. Pengembangan karir	Skala Likert
Komitmen (X2)	Komitmen Kerja adalah suatu keadaan yang dapat membuat suatu individu dapat memihak pada suatu instansi atau organisasi tertentu untuk mencapai suatu visi dan misi yang telah tersedia.	a. Merasa dihargai b. Merasa adil c. Kontrak Kerja d. Keterampilan	Skala Likert
Perilaku Kewargaan Organisasional (Z)	Perilaku kewargaan organisasional atau biasa disebut dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) adalah perilaku suatu individu yang dapat berinisiatif dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang tidak seharusnya dikerjakan.	a. Perilaku membantu b. Loyalitas Organisasi c. Kepatuhan Organisasi d. Inisiatif Individu e. Kebajikan Sipil	Skala Likert

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Januari 2024 sampai selesai.

Tabel 3 2
Waktu Penelitian

No	Aktivitas Penelitian	Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Riset																				
2	Penyusunan Proposal																				
3	Bimbingan Proposal																				
4	Seminar Proposal																				
5	Penyempurnaan Proposal																				
6	Pengumpulan Data																				
7	Pengolahan Dan Analisis Data																				
8	Penulisan Skripsi																				
9	Bimbingan Skripsi																				
10	Sidang Meja Hijau																				

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas atau karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari serta menarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi Dalam penelitian ini merupakan para pegawai ASN sebanyak kurang lebih 81 Orang pada DPMPTSP PROVSU.

3.4.2 Sampel

Sampel ialah bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017). Teknik pengumpulan Sampel dalam menentukan

sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan Teknik Probability Sampling. Teknik Probability Sampling merupakan teknik pengambilan sample yang dimana seluruh anggota/elemen populasi mempunyai peluang yang sama untuk dapat dijadikan sebagai sampel. Dengan menggunakan Metode Sampling Jenuh. Maksud dari Metode Sampling Jenuh adalah semua populasi digunakan sebagai sampel dan dapat dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil, atau kurang dari 30 orang. Sampel dari penelitian ini adalah 81 para pegawai ASN pada DMPPTSP PROVSU dengan memiliki jumlah pegawai sebanyak 81 Orang.

Tabel 3 3
Jumlah Sampel

Bagian	Populasi	Sampel
Sekretariat	20	20
Bidang Perencanaan dan Pengembangan	9	9
Bidang Promosi	6	6
Bidang Pengawasan dan Pengendalian	17	17
Bidang Pelayanan Perizinan Sumber Daya Alam	15	15
Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur Ekonomi dan Sosial	14	14
Total	81	81

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Adapun Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan Data Kuantitatif yaitu untuk mendapatkan informasi dari responden yang sesuai dengan ruang lingkup peneliti di instansi DMPPTSP Provsu.

3.5.2 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan Data Primer. Data primer merupakan data yang diambil langsung oleh peneliti dari sumber utama untuk kepentingan penelitian tersebut dan merupakan data yang sebelumnya tidak ada.

Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang lebih efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan apa saja yang dapat diharapkan dari responden. Didalam penelitian ini Skala Angket yang digunakan untuk mengukur seberapa banyak responden subjek dalam 5 point skala.

Wawancara dan Kuesioner akan dilakukan dan disebarakan kepada para pegawai DPMPTSP PROVSU yang merupakan sampel dari penelitian ini. Dengan menggunakan Skala Angket untuk mengukur responden subjek dalam 5 point skala dengan interval yang sama menggunakan Skala Likert yang tertera pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 3 4
Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini digunakan analisis pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik yaitu *Partial Least Square- Structural Equation Model (PLS-SEM)* yang bertujuan untuk menganalisis jalur path dengan variabel laten. Analisis Persamaan Struktural (SEM) berbasis secara simultan dapat melakukan pengujian pada model pengukuran serta pengujian model struktural. Model pengukuran dapat digunakan dalam uji validitas serta reliabilitas, sedangkan model struktural dapat digunakan dalam uji hipotesis dengan model prediksi. PLS adalah metode analisis powerfull karena tidak berdasarkan pada banyaknya asumsi serta data tidak harus distribusi normal multivariate (Indikator

dengan skala kategori, ordinal, interval sampai dengan ratio yang digunakan pada model yang sama). Pengujian model struktural PLS dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi software Smart PLS 4.00.

3.6.1 Statistik Data

Analisis Statistik data yang digunakan penelitian adalah dengan bantuan aplikasi software Smart PLS versi 4.00. Dengan menggunakan teknik *Analisis Outer Model*. Yang dimaksud dengan *analisis outer model* ialah dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang telah dilakukan layak dijadikan sebagai pengukuran valid atau reliabel. Serta dapat dengan menggunakan *Analisis Inner Model*. Maksud dari *Analisis Inner Model* ialah dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruksi laten.

3.6.1.1 Analisis Outer Model

Menurut (Hair, 2014) ada beberapa perhitungan yang ada didalam *Analisis Outer Model* yaitu sebagai berikut :

- a. *Validitas Konvergen*, ialah untuk melihat sejauh mana sebuah pengukuran berkorelasi secara positif dengan pengukuran alternative dari konstruk yang sama. Untuk melihat indikator dari suatu variabel konstruk valid atau tidak dapat dilihat dari nilai *outer loading*. Jika nilai *Outer loading* $>0,7$
- b. *Construct Reliability and Validity*, adalah pengukuran apabila nilai reliabilitas $> 0,7$ maka nilai konstruk tersebut mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi.
- c. *Discriminant validity* ialah nilai *crossloading* faktor yang dapat berguna apakah konstruk mempunyai diskriminan yang dapat memadai. Dengan membandingkan nilai konstruk yang diinginkan harus lebih besar daripada nilai konstruk yang lainnya.

3.6.1.2 Analisis Inner Model

Adapun beberapa yang dapat digunakan dalam menghitung analisa ini adalah sebagai berikut :

- a. *R Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut Sarwono (2015) menjelaskan “kriteria batasan nilai *R square* ini dalam tiga klasifikasi, yaitu 0,67 sebagai substantial; 0,33 sebagai moderat dan 0,19 sebagai lemah”.
- b. *Effect size (F square)* dapat digunakan untuk mengetahui kebaikan dari model. Menurut Ghozali (2015) interpretasi nilai *f square* yaitu 0,02 memiliki pengaruh kecil; 0,15 memiliki pengaruh moderat dan 0,35 memiliki pengaruh besar pada level struktural.
- c. Uji hipotesa

Adapun kriteria Uji Hipotesa adalah sebagai berikut:

1. H_a diterima jika nilai p value $< 0,05$. H_0 ditolak
2. H_a ditolak jika nilai p value $> 0,05$. H_0 diterima

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian dilapangan, peneliti menemukan data-data mengenai Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Perilaku Kewargaan Organisasional Sebagai Variabel Intervening Di DPMPTSP PROVSU. Dalam penelitian ini peneliti mengolah data dengan menggunakan Kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel Kepuasan Kerja (Y), 10 untuk variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X1), Komitmen Kerja (X2), 10 untuk variabel Perilaku Kewargaan Organisasional. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 81 orang yang digunakan sebagai sampel pada pegawai di DPMPTSP PROVSU dengan menggunakan skala likert.

4.1.2 Identitas Responden

4.1.2.1 Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	35	43,2%
Perempuan	46	56,8%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa persentase responden berdasarkan pada Jenis Kelamin Laki-Laki sebanyak 35 Orang dengan persentase (43,2%) dan persentase responden berdasarkan pada Jenis Kelamin Perempuan

adalah sebanyak 46 Orang dengan persentase (56,8%). Sehingga berdasarkan hal tersebut mendapatkan kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas dari responden adalah Jenis Kelamin Perempuan pada Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

4.1.2.2 Identitas Berdasarkan Umur

Tabel 4. 2
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
20-29	5	6,2%
30-39	29	35,8%
40-49	41	50,6%
50 keatas	6	7,4%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan dari tabel diatas, maka dapat menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini yang berusia 20-29 tahun berjumlah sebanyak 5 Orang dengan persentase (6,2%), yang berusia 30-39 tahun berjumlah sebanyak 29 Orang dengan persentase (35,8%), yang berusia 40-49 tahun berjumlah sebanyak 41 Orang dengan persentase (50,6%), serta yang berusia 50 keatas sebanyak 6 Orang dengan persentase (7,4%). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah pegawai yang rentang usia 40-49 Tahun pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

4.1.2.3 Identitas Berdasarkan Status Pernikahan

Tabel 4. 3
Status Pernikahan

Status	Jumlah	Persentase
Menikah	76	93,8%
Belum Menikah	5	6,2%
Total	81	100%

Sumber : Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dapat menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini yang sudah menikah berjumlah 76 Orang dengan persentase sebanyak (93,8%) serta yang belum menikah berjumlah 5 Orang dengan persentase (6,2%). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah pegawai yang Sudah Menikah di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

4.1.2.4 Identitas Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 4
Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA	7	8,6%
D3	10	12,3%
S1	41	50,6%
S2	23	28,4%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dapat menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan terakhir SMA berjumlah 7 Orang dengan persentase (8,6%), yang berpendidikan terakhir D3 berjumlah 10 Orang dengan persentase (12,3%), yang berpendidikan terakhir S1 berjumlah 41 Orang dengan persentase (50,6%), serta yang berpendidikan terakhir S2 berjumlah 23 Orang dengan persentase (28,4%). Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden pegawai yang berpendidikan terakhir S1 yang menjadi mayoritas di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

4.1.3 Analisis Variabel Penelitian

4.1.3.1 Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang dilakukan penulis kepada para Pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi

Sumatera Utara, Maka diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang Variabel Kepuasan Kerja (Y) sebagai berikut:

Tabel 4. 5
Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja (Y)

No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	27	32,9	46	56,8	6	7,3	1	1,2	2	2,4	81	100
2	31	37,8	36	43,9	11	13,4	1	1,2	3	3,7	81	100
3	30	36,6	45	54,9	3	3,7	1	1,2	3	3,7	81	100
4	29	35,4	43	52,4	7	8,5	0	0	3	3,7	81	100
5	26	31,7	40	48,8	12	14,6	2	2,4	2	2,4	81	100
6	23	28	43	52,4	13	15,9	1	1,2	2	2,4	81	100
7	25	30,5	44	53,7	8	9,8	2	2,4	3	3,7	81	100
8	34	41,5	31	37,8	12	14,6	3	3,7	2	2,4	81	100
9	21	25,6	45	54,9	12	15,9	0	0	3	3,7	81	100
10	20	24,4	52	63,4	8	9,8	0	0	2	2,4	81	100

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dijelaskan mengenai pernyataan tentang Variabel Kepuasan Kerja (Y) sebagai berikut:

1. Memberikan Gaji yang sesuai dengan standar yang berlaku, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 46 Orang dengan persentase (56,8%).
2. Merasa gaji yang diterima tepat waktu setiap bulannya, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 36 Orang dengan persentase (43,9%).
3. Menerima gaji yang sesuai berdasarkan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 45 Orang dengan persentase (54,9%).
4. Senang dengan penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 43 Orang dengan persentase (52,4%).

5. Senang diberi kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 40 Orang dengan persentase (48,8%).
6. Senang bekerja dengan rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 43 Orang dengan persentase (52,4%).
7. Senang bekerja dengan rekan kerja yang bertanggung jawab atas pekerjaannya, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 44 Orang dengan persentase (53,7%).
8. Senang bekerja dengan rekan kerja yang memiliki motivasi kerja yang tinggi, Mayoritas responden memberikan jawaban Sangat Setuju dengan jumlah sebanyak 34 Orang dengan persentase (41,5%).
9. Senang dengan atasan yang dapat memberikan dukungan kepada bawahannya, Mayoritas responden memberikan jawaban Sangat Setuju dengan jumlah sebanyak 45 Orang dengan persentase (54,9%).
10. Senang dengan atasan yang mau mendengarkan pendapat bawahannya, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 52 Orang dengan persentase (63,4%).

4.1.3.2 Variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X1)

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang dilakukan penulis kepada para Pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara, Maka diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang Kualitas Kehidupan Kerja (X1) sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Skor Kuesioner Variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X1)

No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	25,6	53	64,6	7	8,5	1	1,2	0	0	81	100
2	22	26,8	53	64,6	7	8,5	0	0	0	0	81	100
3	21	25,6	53	64,6	8	9,8	0	0	0	0	81	100
4	21	25,6	54	65,9	7	8,5	0	0	0	0	81	100
5	21	25,6	44	53,7	17	20,7	0	0	0	0	81	100
6	21	25,6	54	65,9	7	8,5	0	0	0	0	81	100
7	21	25,6	52	63,4	8	9,8	0	0	1	1,2	81	100
8	21	25,6	46	56,1	15	18,3	0	0	0	0	81	100
9	21	25,6	44	53,7	17	20,7	0	0	0	0	81	100
10	21	25,6	53	64,6	7	8,5	0	0	1	1,2	81	100

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dijelaskan mengenai pernyataan tentang Kualitas Kehidupan Kerja (X1) sebagai berikut:

1. Merasa memiliki rasa keterlibatan yang tinggi terhadap instansi, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 53 Orang dengan persentase (64,6%).
2. Merasa memiliki keterlibatan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 53 Orang dengan persentase (64,6%).
3. Merasa kompensasi seimbang dengan kontribusi terhadap instansi, mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 53 Orang dengan persentase (65,6%).
4. Merasa kompensasi yang seimbang dapat memenuhi kebutuhan secara layak, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 54 Orang dengan persentase (65,9%).

5. Merasa bangga terhadap instansi yang memiliki visi misi yang jelas, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 44 Orang dengan persentase (53,7%).
6. Memiliki rasa bangga terhadap instansi yang memiliki tujuan yang jelas, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 54 Orang dengan persentase (65,9%).
7. Merasa aman terhadap pekerjaan pada saat berada dilingkungan kerja, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 52 Orang dengan persentase (63,4%).
8. Merasa aman terhadap pekerjaan yang dilakukan, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 46 Orang dengan persentase (56,1%).
9. Memiliki kesediaan untuk mengembangkan karir dalam kemampuan, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 44 Orang dengan persentase (53,7%).
10. Memiliki ketersediaan untuk mengembangkan karir dalam prestasi, Mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 53 Orang dengan persentase (64,6%).

4.1.3.3 Variabel Komitmen Kerja (X2)

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang dilakukan penulis kepada para Pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara, Maka diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang Variabel Komitmen Kerja (X2) sebagai berikut:

Tabel 4. 7
Skor Kuesioner Variabel Komitmen Kerja (X2)

No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	22	26,8	45	54,9	9	11	3	3,7	3	3,7	81	100
2	27	32,9	39	74,6	10	12,2	3	3,7	3	3,7	81	100
3	21	25,6	53	64,6	8	9,8	0	0	0	0	81	100
4	16	19,5	50	61	11	13,4	1	1,2	4	4,9	81	100
5	37	45,1	36	43,9	5	6,1	2	2,4	2	2,4	81	100
6	32	39	41	50	3	3,7	2	2,4	4	4,9	81	100
7	30	36,6	45	54,9	3	3,7	0	0	4	4,9	81	100
8	28	34,1	43	52,4	8	9,8	1	1,2	2	2,4	81	100
9	21	25,6	53	64,6	8	9,8	0	0	0	0	81	100
10	22	26,8	53	64,6	7	8,5	0	0	0	0	81	100

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dijelaskan mengenai pernyataan tentang Komitmen Kerja (X2) sebagai berikut:

1. Merasa dihargai atas pencapaian prestasi, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 45 Orang dengan persentase (54,9%).
2. Merasa dihargai atas kontribusi dalam organisasi kerja, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 39 Orang dengan persentase (74,6%).
3. Merasa dihargai atas kualitas dalam pekerjaan yang dimiliki, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 53 orang dengan persentase (64,6%).
4. Merasa instansi adil dalam menilai potensi yang dimiliki pegawai, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 50 Orang dengan persentase (61%).
5. Merasa instansi adil dalam memberikan kesempatan pegawai untuk mengembangkan potensi yang dimiliki, Maka mayoritas responden

memberikan jawaban Sangat Setuju dengan jumlah sebanyak 37 Orang dengan persentase (45,1%).

6. Merasa kontrak kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 41 Orang dengan persentase (50%).
7. Merasa kontrak kerja dapat mempengaruhi kualitas kerja yang dimiliki pegawai, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 45 orang dengan persentase (54,9%).
8. Memiliki keterampilan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 43 orang dengan persentase (52,4%).
9. Memiliki keterampilan untuk membuat strategi yang efektif, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 53 orang dengan persentase (64,6%).
10. Merasa bahwa keterampilan saya dapat meningkatkan produktivitas, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 53 orang dengan persentase (64,6%).

4.1.3.4 Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional (Z)

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang dilakukan penulis kepada para Pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara, Maka diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional (Z) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Skor Kuesioner Perilaku Kewargaan Organisasional (Z)

No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	22	26,8	44	53,7	16	19,5	0	0	0	0	81	100
2	21	25,6	53	64,6	8	9,8	0	0	0	0	81	100
3	22	26,8	43	53,4	17	20,7	0	0	0	0	81	100
4	24	29,3	42	51,2	16	19,5	0	0	0	0	81	100
5	21	25,6	44	53,7	17	20,7	0	0	0	0	81	100
6	21	25,6	45	54,9	16	19,5	0	0	0	0	81	100
7	23	28	44	53,7	15	18,3	0	0	0	0	81	100
8	21	25,6	44	53,7	17	20,7	0	0	0	0	81	100
9	22	26,8	43	53,4	17	20,7	0	0	0	0	81	100
10	22	26,8	43	53,4	17	20,7	0	0	0	0	81	100

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dijelaskan mengenai pernyataan tentang Perilaku Kewargaan Organisasional (Z) yaitu sebagai berikut:

1. Suka membantu sesama rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 44 Orang dengan presentase (53,7%).
2. Memiliki kemauan yang tinggi dalam membantu pekerjaan rekan kerja, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 53 Orang dengan presentase (64,6%).
3. Memiliki loyalitas yang tinggi terhadap tujuan organisasi, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 43 orang dengan persentase (53,4%).
4. Memiliki loyalitas yang tinggi terhadap kerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan, , Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 42 Orang dengan presentase (51,2%).

5. Selalu mematuhi peraturan yang berlaku, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 44 Orang dengan persentase (53,7%).
6. Selalu mematuhi standar kerja yang telah ditentukan, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 45 Orang dengan persentase (54,9%)
7. Selalu berinisiatif dalam mempertimbangkan konsekuensi dari setiap keputusan yang dibuat, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 44 Orang dengan persentase (53,7%).
8. Selalu berinisiatif dalam membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 44 Orang dengan persentase (53,7%).
9. Memiliki kebajikan sipil dalam menjalankan pekerjaan, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 43 orang dengan persentase (53,4%).
10. Memiliki kebajikan sipil dalam mengikuti prosedur pekerjaan, Maka mayoritas responden memberikan jawaban Setuju dengan jumlah sebanyak 43 dengan persentase (53,4%).

4.2 Analisis Data

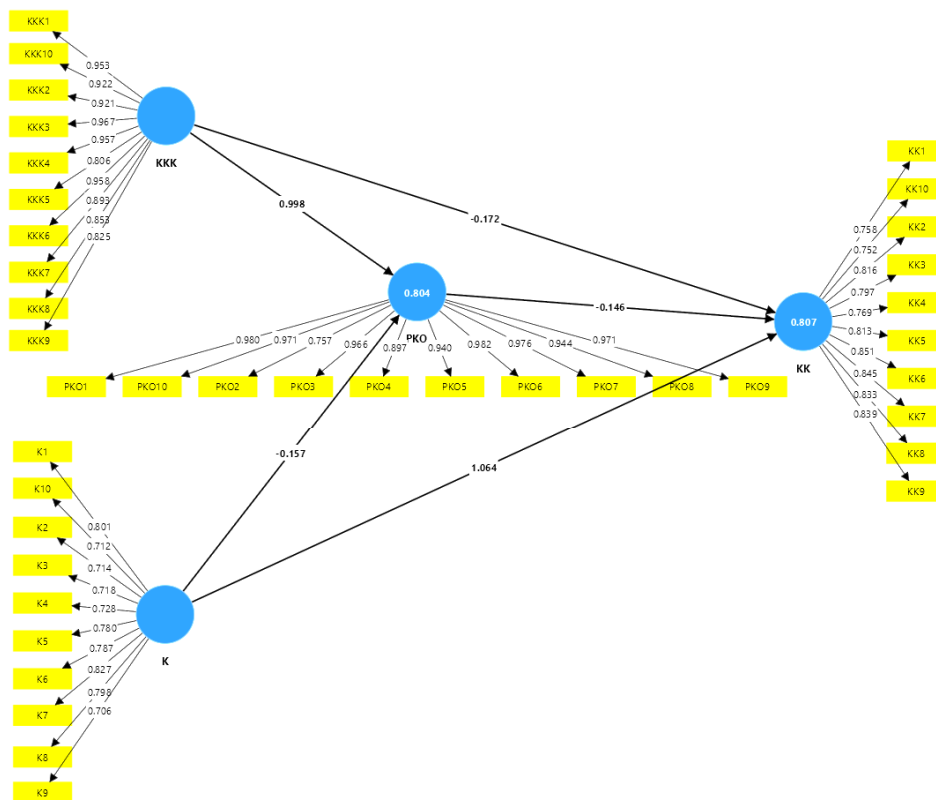
4.2.1 Analisis Data Model Pengukuran (Outer Model)

4.2.1.1 Validitas Konvergen

Validity Konvergen dapat digunakan untuk melihat sejauh mana sebuah pengukuran berkorelasi secara positif dengan pengukuran alternative dari konstruk yang sama. Untuk dapat melihat suatu indikator dari sebuah variabel

konstruk memiliki data yang valid atau tidak valid, maka dapat dilihat dari nilai *Outer loading*.

Setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SEM-PLS, maka dapat menemukan hasil dari faktor loading yang dapat ditunjukkan pada diagram serta tabel dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 4.1 Hasil PLS Algorithm

Tabel 4. 9
Outer Loading

	Kepuasan Kerja Y	Kualitas Kehidupan Kerja X1	Komitmen Kerja X2	Perilaku Kewargaan Organisasional Z
KK1	0.758			
KK10	0.752			
KK2	0.816			
KK3	0.797			
KK4	0.769			
KK5	0.813			

	Kepuasan Kerja Y	Kualitas Kehidupan Kerja X1	Komitmen Kerja X2	Perilaku Kewargaan Organisasional Z
KK6	0.851			
KK7	0.845			
KK8	0.833			
KK9	0.839			
KKK1		0.953		
KKK10		0.922		
KKK2		0.921		
KKK3		0.967		
KKK4		0.957		
KKK5		0.806		
KKK6		0.958		
KKK7		0.893		
KKK8		0.853		
KKK9		0.825		
K1			0.801	
K10			0.712	
K2			0.714	
K3			0.718	
K4			0.728	
K5			0.780	
K6			0.787	
K7			0.827	
K8			0.798	
KK9			0.706	
PKO1				0.980
PKO10				0.971
PKO2				0.757
PKO3				0.966
PKO4				0.897
PKO5				0.940
PKO6				0.982
PKO7				0.976
PKO8				0.944
PKO9				0.971

Sumber: Hasil Pengolahan Data SEM-PLS (2024)

Berdasarkan tabel diatas Hasil *Outer Loading* menunjukkan bahwa :

1. Nilai *Outer Loading* dalam indikator Variabel Kepuasan Kerja lebih besar dari (0,7) sehingga semua indikator pada Variabel Kepuasan Kerja dinyatakan valid.
2. Nilai *Outer Loading* dalam indikator Variabel Kualitas Kehidupan Kerja lebih besar dari (0,7) sehingga semua indikator pada Variabel Kualitas Kehidupan Kerja dinyatakan valid.

3. Nilai *Outer Loading* dalam indikator Variabel Komitmen Kerja lebih besar dari (0,7) sehingga semua indikator pada Variabel Komitmen Kerja dinyatakan valid.
4. Nilai *Outer Loading* dalam indikator Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional lebih besar dari (0,7) sehingga semua indikator pada Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional dinyatakan valid.

4.2.1.2 Construct Reliability and Validity

Construct Reliability and Validity (Validitas dan Reliabilitas Konstruk) ialah pengujian yang dilakukan untuk mengukur kehandalan suatu konstruk. Kehandalan skor konstruk harus cukup tinggi.. kriteria *Construct Reliability and Validity* dapat dilihat dari: ketika *Cronbach's Alpha* sebesar $> 0,70$ serta *composite reliability* $> 0,6$.

Tabel 4. 10
Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Kerja (Y)	0.941	0.941	0.949	0.653
Kualitas Kehidupan Kerja (X1)	0.976	0.976	0.979	0.823
Komitmen Kerja (X2)	0.917	0.918	0.931	0.575
Perilaku Kewargaan Organisasional (Z)	0.985	0.986	0.987	0.885

Sumber: Hasil pengolahan data SEM-PLS (2024)

Dengan demikian, dapat disimpulkan berdasarkan nilai-nilai yang ada pada Tabel 4.10 Pengujian *Composite Reliability* adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai Cronbach's alpha sebesar 0,941 > 0,70 serta nilai Composite reliability sebesar 0,949 > 0,6. Sehingga dapat menghasilkan Variabel Kepuasan Kerja adalah reliabel.
2. Variabel Kualitas Kehidupan Kerja memiliki nilai Cronbach's alpha sebesar 0,976 > 0,70 serta nilai Composite reliability sebesar 0,979 > 0,6. Sehingga dapat menghasilkan Variabel Kualitas Kehidupan Kerja adalah reliabel.
3. Variabel Komitmen Kerja memiliki nilai Cronbach's alpha sebesar 0,917 > 0,70 serta nilai Composite reliability sebesar 0,931 > 0,6. Sehingga dapat menghasilkan Variabel Komitmen Kerja adalah reliabel.
4. Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional memiliki nilai Cronbach's alpha sebesar 0,985 > 0,70 serta nilai Composite reliability sebesar 0,987 > 0,6. Sehingga dapat menghasilkan Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional adalah reliabel.

4.2.1.3 Discriminant validity

Discriminant validity (Validitas Diskriminan) ialah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya serta untuk mengukur validitas diskriminan dapat dilihat dari: Nilai Akar AVE sebaiknya > Korelasi Variabel Laten (Hair, 2014).

Tabel 4. 11
Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT)

	Kepuasan Kerja	Komitmen	Kualitas Kehidupan Kerja	Perilaku Kewargaan Organisasional
Kepuasan Kerja				
Komitmen	0. 934			
Kualitas Kehidupan Kerja	0. 463	0.728		
Perilaku Kewargaan Organisasional	0. 277	0. 548	0.892	

Sumber: Hasil pengolahan data SEM-PLS (2024)

Dengan demikian, dapat disimpulkan berdasarkan nilai-nilai yang ada pada Tabel 4.11 berdasarkan pada korelasi *Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT)* maka :

1. Nilai korelasi Variabel Kepuasan Kerja dengan Komitmen Kerja sebesar $0,934 < 0,90$ korelasi variabel *Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT)*. Kepuasan Kerja dengan kualitas Kehidupan Kerja sebesar $0.463 < 0,90$ korelasi variabel *Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT)*. Perilaku Kewargaan Organisasional dengan Kepuasan Kerja sebesar $0.277 < 0,90$ korelasi variabel *Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT)*. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa pada nilai korelasi Kepuasan Kerja ada satu nilai korelasi yang dinyatakan tidak valid.
2. Nilai korelasi Variabel Komitmen dengan Kualitas Kehidupan Kerja sebesar $0.728 < 0,90$ korelasi variabel *Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT)*. Komitmen dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebesar $0.548 < 0,90$ korelasi variabel *Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT)*. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa pada nilai korelasi Komitmen seluruhnya dinyatakan valid.
3. Nilai korelasi Variabel Kualitas Kehidupan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebesar $0.892 < 0,90$ korelasi variabel *Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT)*. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa pada nilai korelasi Kualitas Kehidupan Kerja dinyatakan valid.

4.2.2 Analisis Model Structural (Inner Model)

4.2.2.1 R – Square

Koefisien determinasi (R-Square) bertujuan untuk mengevaluasi keakuratan prediksi suatu model. Dengan kata lain untuk mengevaluasi bagaimana variasi nilai variabel bebas pada sebuah model jalur. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $R^2 = 0,75 \rightarrow$ Model adalah substansial (Kuat).
2. Jika nilai $R^2 = 0,50 \rightarrow$ Model adalah moderate (Sedang).
3. Jika nilai $R^2 = 0,25 \rightarrow$ Model adalah lemah (Buruk).

Tabel 4. 12
Koefisien Determinasi (R-Square)

	R-Square	R-Square adjusted
Kepuasan Kerja (Y)	0.807	0.800
Perilaku Kewargaan Organisasional (Z)	0.804	0.799

Sumber: Hasil pengolahan data SEM-PLS (2024)

Berdasarkan tabel 4.12 maka diperoleh Hasil Pengaruh sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y sebesar 0,800. Nilai R-Square sebesar 0,800 mengindikasikan bahwa variasi nilai variabel Y mampu dijelaskan oleh variasi nilai variabel X1 dan X2 sebesar 80,0% sehingga dapat dikatakan Variabel Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang Sangat Kuat terhadap endogen.
2. Pengaruh Variabel X1,X2 dan Y terhadap variabel Z sebesar 0,799 mengindikasikan bahwa variasi nilai variabel Z mampu dijelaskan oleh variasi nilai variabel X1,X2 dan Y sebesar 79,9% sehingga dapat dikatakan variabel Perilaku Kewargaan Organisasional memiliki pengaruh yang Sangat Kuat terhadap endogen.

4.2.2.2 Effect Size (F-square)

Effect Size (F-Square) ialah mengukur untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang dapat mempengaruhi (Eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (Endogen). Adapun kriterianya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $F^2 = 0,02 \rightarrow$ Efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen.
2. Jika nilai $F^2 = 0,15 \rightarrow$ Efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
3. Jika nilai $F^2 = 0,35 \rightarrow$ Efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.

Tabel 4. 13
F-Square

	Kepuasan Kerja	Kualitas Kehidupan Kerja	Komitmen	Perilaku Kewargaan Organisasional
Kepuasan Kerja				
Kualitas Kehidupan Kerja	0.022			2.633
Komitmen	2.853			0.065
Perilaku Kewargaan Organisasional	0.022			

Sumber: Hasil pengolahan data SEM-PLS (2024)

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja memiliki nilai $f = 0,022$, Sehingga terdapat efek yang Sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
2. Variabel kualitas kehidupan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional memiliki nilai $f = 2,633$, Sehingga terdapat efek yang dari variabel eksogen terhadap endogen
3. Variabel komitmen kerja terhadap kepuasan kerja memiliki nilai $f = 2,853$. Sehingga terdapat efek yang dari variabel eksogen terhadap endogen

4. Variabel komitmen kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional memiliki nilai $f = 0.065$. Sehingga terdapat efek yang Besar dari variabel eksogen terhadap endogen
5. Variabel Perilaku Kewargaan Organisasional terhadap Kepuasan Kerja memiliki nilai $f = 0.022$. Sehingga terdapat efek yang Sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.

4.3 Uji Hipotesis

Dalam uji hipotesis ini terdapat dua tahapan, yaitu uji hipotesis pengaruh langsung serta uji hipotesis pengaruh tidak langsung. Adapun tahapan-tahapan dalam pengujian hipotesis ini adalah sebagai berikut:

4.3.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Pengujian hipotesis pengaruh langsung digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel dengan kriteria :

1. H_a diterima jika nilai $P - \text{Values} < 0,05$. H_0 ditolak
2. H_a ditolak jika nilai $P - \text{Values} > 0,05$. H_0 diterima

Tabel 4. 14
Hipotesis Pengaruh Langsung

	Original Sampel (O)	Sampel mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kualitas kehidupan kerja → Kepuasan Kerja	-0.172	-0.098	0.156	1.102	0.135
Kualitas Kehidupan Kerja → Perilaku Kewargaan Organisasional	0.998	0.994	0.067	14.925	0.000
Komitmen → Kepuasan Kerja	1.064	1.024	0.094	11.321	0.000
Komitmen → Perilaku Kewargaan Organisasional	-0.157	-0.155	0.073	2.146	0.016
Perilaku Kewargaan Organisasional → Kepuasan Kerja	-0.146	-0.177	0.102	1.429	0.077
Kualitas Kehidupan Kerja → Perilaku Kewargaan Organisasional → Kepuasan Kerja	0.023	0.027	0.024	0.946	0.172

	Original Sampel (O)	Sampel mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Komitmen→Perilaku Kewargaan Organisasional→Kepuasan Kerja	-0.145	-0.176	0.102	1.429	0.076

Sumber: Hasil pengelolaan data SEM-PLS (2024)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, Maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Kehidupan Kerja (X1) tidak memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) (-0.172) serta nilai P- Values $0.135 > 0,005$. Setiap perubahan Kualitas Kehidupan Kerja (X1) tidak meningkatkan Kepuasan Kerja pegawai secara signifikan.
2. Kualitas Kehidupan Kerja (X1) memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (Z) (0.998) serta nilai P – Values $0.000 < 0,005$. Setiap perubahan Kualitas Kehidupan Kerja (X1) akan signifikan meningkatkan Perilaku Kewargaan Organisasional (Z).
3. Komitmen (X2) memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) (1.064) serta nilai P – Values $0.000 > ,005$. Setiap perubahan Komitmen (X2) akan signifikan meningkatkan Kepuasan Kerja(Y).
4. Komitmen (X2) memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (Z) (-0.157) serta nilai P – Values $0.016 > ,005$. Setiap perubahan Komitmen (X2) akan signifikan meningkatkan Perilaku Kewargaan Organisasional (Z).
5. Perilaku Kewargaan Organisasional tidak memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) (-0.146) serta nilai P – Values

0.077 > 0,005. Setiap perubahan Perilaku Kewargaan Organisasional (Z) tidak meningkatkan Kepuasan Kerja (Y).

4.3.2 Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung bertujuan untuk membuktikan hipotesis-hipotesis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya secara tidak langsung (Melalui perantara). Adapun kriterianya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung > koefisien pengaruh langsung, maka variabel intervening (Z) bersifat memediasi hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.
2. Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung < koefisien pengaruh langsung, maka variabel intervening (Z) tidak bersifat memediasi hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya

Tabel 4. 15
Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sampel (O)	Sampel mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Kehidupan Kerja → Perilaku Kewargaan Organisasional → Kepuasan Kerja	-0.145	-0.176	0.102	1.429	0.076
Komitmen → Perilaku Kewargaan Organisasional → Kepuasan Kerja	0.023	0.027	0.024	0.946	0.172

Sumber: Hasil pengolahan data SEM-PLS (2024)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh tidak langsung Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel

Intervening memiliki koefisien jalur sebesar (-0.145) serta nilai P – Values sebesar $0.076 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional.

2. Pengaruh tidak langsung Komitmen Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel *Intervening* memiliki koefisien jalur sebesar (0.023) serta nilai P – Values sebesar $0.172 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Komitmen Kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional.

4.4 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja di DPMPPTSP PROVSU

Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa Pengaruh Langsung Kualitas Kehidupan Kerja (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan atau positif terhadap Kepuasan Kerja (Y) sebesar -0.172 serta nilai P- Values $0.135 > 0,005$. Setiap perubahan Kualitas Kehidupan Kerja (X1) tidak meningkatkan Kepuasan Kerja pegawai secara signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tinggi atau rendahnya Kepuasan Kerja di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara tidak dipengaruhi oleh Kualitas Kehidupan Kerja yang berlaku di instansi. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja belum cukup efektif atau belum kuat untuk mempengaruhi kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Winasih & Nursalam, 2015) yang menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Kualitas kehidupan kerja dapat diartikan sebagai salah satu faktor yang penting untuk dapat membentuk perilaku organisasi pegawai serta yang meliputi lingkungan kerja, hubungan dengan atasan, persepsi pekerjaan, kondisi kerja, layanan pendukung serta upah (Eren & Hisar, 2016).

4.2.2 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional Sebagai *Intervening* di DPMPTSP PROVSU

Dari hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa pengaruh langsung kualitas kehidupan kerja (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (Z) sebesar 0.998 serta P – Values $0.000 < 0,005$. Setiap perubahan Kualitas Kehidupan Kerja (X1) akan signifikan meningkatkan Perilaku Kewargaan Organisasional (Z).

Terpenuhinya kualitas kehidupan kerja yang baik bagi pegawai dapat memotivasi dalam melaksanakan tugas serta bekerja dengan secara lebih baik. Bahkan jika diperlukan pegawai bersedia melakukan pekerjaan yang bukan merupakan tanggung jawabnya. Hal ini dapat disebut sebagai perilaku kewargaan organisasional.

Perilaku kewargaan organisasional ialah suatu perilaku individu yang dapat berinisiatif dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan yang tidak seharusnya

menjadi pekerjaannya. Dengan adanya perilaku kewargaan organisasional yang ada di instansi bisa dikatakan dapat menguntungkan bagi pihak instansi.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aisyah & Wartini, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional.

4.2.3 Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja di DMPPTSP PROVSU

Dari hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa pengaruh langsung komitmen kerja (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) sebesar 1.064 serta nilai P – Values $0.000 > ,005$. Setiap perubahan Komitmen (X2) akan signifikan meningkatkan Kepuasan Kerja (Y).

Komitmen yang tinggi akan memberikan pengaruh positif terhadap pegawainya, yaitu dapat menimbulkan kepuasan kerja, semangat kerja, prestasi kerja yang baik serta keinginan untuk tetap bekerja di instansi yang bersangkutan. Pendapat para pakar tentang komitmen sangat bervariasi menurut sudut pandang masing-masing serta hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara komitmen dengan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja ialah perasaan emosional yang senang maupun tidak senang yang dapat dirasakan para pegawai dalam pekerjaannya yang dapat menghasilkan suatu hal yang dapat memenuhi kebutuhan, harapan, keinginan serta ambisi individu sehingga dapat merasa puas secara lahir serta batin (Khair & Harahap, 2019).

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arifah & Romadhon, 2015) yang menunjukkan bahwa komitmen dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

4.2.4 Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional di DPMPTSP PROVSU

Dari hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Komitmen (X₂) memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (Z) (-0.157) serta nilai P – Values $0.016 > ,005$. Setiap perubahan Komitmen (X₂) akan signifikan meningkatkan Perilaku Kewargaan Organisasional (Z).

Komitmen kerja ialah hubungan tukar menukar antara seseorang dan instansi tempat mereka bekerja. Terciptanya komitmen kerja yang baik akan dapat menimbulkan pegawai tersebut akan berusaha untuk dapat memajukan suatu instansi. Pegawai yang berkomitmen tinggi akan setia terhadap instansi, Hal tersebut berdampak pada perilaku kewargaan organisasional. Perilaku kewargaan organisasional akan tercipta dengan adanya komitmen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sudarmo & Wibowo, 2018) yang menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional.

Namun hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lumbantoruan, 2015) yang menunjukkan bahwa komitmen tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional.

4.2.5 Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja di DPMPTSP PROVSU

Dari hasil pengolahan data, maka dapat diketahui bahwa Perilaku Kewargaan Organisasional tidak memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) (-0.146) serta nilai P – Values $0.077 > 0,005$. Setiap perubahan Perilaku Kewargaan Organisasional (Z) tidak meningkatkan Kepuasan Kerja (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi dengan pengamatan yang dilakukan oleh penulis diawal penelitian, dimana tingkat perilaku kewargaan organisasional seseorang memiliki peran yang cukup penting dalam menentukan kepuasan kerja dari para pegawai. Kepuasan kerja sangat penting karena dengan adanya kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku kewargaan organisasional. Dengan adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai akan menimbulkan rasa untuk saling menolong sesama rekan kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Luthans, 2011) yang menunjukkan bahwa perilaku kewargaan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut dinyatakan dalam buku yang dibuatnya.

4.2.6 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Perilaku Kewargaan Organisasional Sebagai *Intervening* di DMPPTSP PROVSU

Dari pengolahan data, maka dapat diketahui bahwa Pengaruh tidak langsung Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel *Intervening* memiliki koefisien jalur sebesar (-0.145) serta nilai P – Values sebesar $0.076 > 0,05$. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional.

Ogohi daniel (2019) menyatakan kualitas kehidupan kerja ialah kualitas yang terlihat dari hubungan yang dimiliki antara pegawai dengan lingkungan kerjanya, dengan mempertimbangkan dimensi manusia,teknis, serta ekonomi. Dengan adanya perilaku kualitas kehidupan kerja akan dapat memudahkan pegawai dalam menciptakan karakter atau perilaku organisasi untuk setiap pegawai didalam lingkungan tempat bekerjanya.

Kepuasan kerja ialah suatu perasaan untuk menunjukkan tingkat kesenangan atau emosional yang dirasakan pegawai atau bagaimana cara mereka dalam memandang serta melakukan pekerjaan didalam kegiatan mereka yang berhubungan dengan situasi dalam pekerjaan, kerjasama yang dibangun antar pegawai, upah yang diterima dalam kerja, serta hal-hal yang dapat menyangkut faktor fisik serta psikologis (Sarippudin, 2015).

Perilaku kewargaan organisasional adalah perilaku seorang individu yang dapat berinisiatif dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang tidak seharusnya dikerjakannya. Dengan adanya perilaku kewargaan organisasional dapat menguntungkan bagi pihak instansi atau organisasi.

4.2.7 Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Perilaku Kewargaan Organisasional Sebagai *Intervening* di DPMPPTSP PROVSU

Dari pengolahan data, maka dapat diketahui bahwa Pengaruh tidak langsung Komitmen Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai variabel *Intervening* memiliki koefisien jalur sebesar

(0.023) serta nilai P – Values sebesar $0.172 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Komitmen Kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Huda, 2018) yang menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh positif terhadap kepuasan dengan perilaku kewargaan organisasional.

Komitmen Organisasi merupakan tingkat keinginan serta keyakinan dari seorang pegawai untuk menjadi anggota organisasi serta menerima tujuan organisasi atau suatu perilaku dimana para pegawai mempunyai keterkaitan dengan organisasi atau instansi (Mutia Nurhalizah & Jufrizen, 2020)

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tersebut, maka kesimpulan yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung Kualitas Kehidupan Kerja (X1) memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja (Y). Setiap perubahan Kualitas Kehidupan Kerja tidak dapat meningkatkan Kepuasan Kerja secara signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tinggi atau rendahnya Kepuasan Kerja di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu PROVSU, yang mana dari hal tersebut peran Kualitas Kehidupan Kerja dilingkungan tersebut belum cukup efektif untuk mempengaruhi Kepuasan Kerja.
2. Pengaruh langsung Kualitas Kehidupan Kerja (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (Z). Setiap perubahan Kualitas Kehidupan Kerja dapat meningkatkan Perilaku Kewargaan Organisasional.
3. Pengaruh langsung Komitmen Kerja (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y). Setiap perubahan Komitmen Kerja dapat meningkatkan Kepuasan Kerja.
4. Pengaruh langsung Komitmen Kerja (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (Z). Setiap Komitmen Kerja dapat meningkatkan Perilaku Kewargaan Organisasional.

5. Pengaruh langsung Perilaku Kewargaan Organisasional (Z) memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y). Setiap perubahan Perilaku Kewargaan Organisasional tidak dapat meningkatkan Kepuasan Kerja secara signifikan.
6. Pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Kehidupan Kerja terhadap variabel Kepuasan Kerja tidak bersifat memediasi Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai *Intervening*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional.
7. Pengaruh tidak langsung variabel Komitmen Kerja terhadap variabel Kepuasan Kerja tidak bersifat memediasi Perilaku Kewargaan Organisasional sebagai *Intervening*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Komitmen Kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi instansi untuk dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja yang dimiliki para pegawai sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerjanya.
2. Diharapkan para pegawai dapat meningkatkan perilaku kewargaan organisasionalnya sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja mereka

3. Diharapkan komitmen kerja terus dipertahankan agar dapat menciptakan kepuasan kerja dengan sendirinya.
4. Diharapkan dengan adanya perilaku kewargaan organisasional dapat membantu memudahkan pekerjaan sesama rekan kerja.
5. Diharapkan untuk peneliti-peneliti selanjutnya lebih banyak menggunakan variabel-variabel dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, W., Baliartati, B., & Rafi, A. (2022). The Impact of Ethical Leadership on Employee Performance: The Mediating Role of Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior (OCB). *LePalisshe*, 3(1), 1–17.
- 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. <https://doi.org/10.33059/jseb.v11i1.1654>
- Ahmad, S. (2013). Paradigms of quality of work life. *Journal of Human Values*, 19(1), 73–82. <https://doi.org/10.1177/0971685812470345>
- Aisyah, L. N., & Wartini, S. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kehidupan Kehidupan Kerja Pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Komitmen Organisasional. *Management Analysis Journal*, 5(3), 229–243.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.
- Aminizadeh, M., Saberinia, A., Salahi, S., Sarhadi, M., Jangipour Afshar, P., & Sheikhbardsiri, H. (2022). Quality of working life and organizational commitment of Iranian pre-hospital paramedic employees during the 2019 novel coronavirus outbreak. *International Journal of Healthcare Management*, 15(1), 36–44. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1836734>
- Annakis, J., Lobo, A., & Pillay, S. (2011). Exploring Monitoring, Work Environment and Flexibility as Predictors of Job Satisfaction within Australian Call Centres. *International Journal of Business and Management*, 6(8), 75–93. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n8p75>
- Arifah, D. A., & Romadhon, C. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi, Komitmen Profesional Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Semarang). *Conference In Business, Accounting, And Management (CBAM)*, 2(1), 357–369.
- Bekti, R. R. (2018). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Ibu Dan Anak X Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 156-163.
- Bieńkowska, A., & Tworek, K. (2020). Job performance model based on Employees' Dynamic Capabilities (EDC). *Sustainability (Switzerland)*, 12(6), 1-25. <https://doi.org/10.3390/su12062250>
- Bismala, L. (2021). Peranan Kualitas Kehidupan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja: Studi Pada Usaha Kecil Menengah. *Scenario (Seminar Of Social Sciences Engineering and*

Humaniora), 174–187.

- Changgriawan, G. S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di One Way Production. *Agora*, 5(3), 1–7.
- Dewi, F. K. U., & Indrawati, E. S. (2019). Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Bagian Customer Service Pt. Garuda Indonesia. *Jurnal Empati*, 8(1), 144–150. <https://doi.org/10.14710/empati.2019.23588>
- Eren, H., & Hisar, F. (2016). Quality of work life perceived by nurses and their organizational commitment level. *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 1123-1132. <https://doi.org/10.14687/ijhs.v13i1.3440>
- Gayathiri, R., & Ramakrishnan, L. (2013). Quality of Work Life – With Respect To Job Satisfaction and Performance. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(1), 1–8.
- Harahap, D. S., & Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Maneggio (Jurnal Ilmiah Magister Manajemen)*, 2(1), 69–88.
- Huda, K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Citayasa Perdana). *Optima (Jurnal Ilmiah Agribisnis, Ekonomi, dan Sosial)*, 2(1), 41–53.
- Ismail, N. H. R., Nurlaila, & Mustafa. (2014). The Effect of Job Motivation, Job Satisfaction and Organizational Commitment terhadap Organizational Citizenship Behavior pno Employees PT PLN (Persero) UP3 Ternate. *Literature for Social Impact and Cultural Studies*, 5(1), 237–243.
- Jabeen, F., Friesen, H. L., & Ghoudi, K. (2018). Quality of work life of Emirati women and its influence on job satisfaction and turnover intention. *Journal of Organizational Change Management*, 31(2), 352–370.
- Jaiswal, A., Mahila, A., & Varansi. (2014). Quality Of Work Life. *Journal Of Business Management & Social Sciences Research (JBM&SSR)*, 3(2), 83–87.
- Jati, A. N. (2013). Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komitmen Organisasional: Hubungannya Dengan Organization Citizenship Behavior. *Kiat Bisnis*, 5(2), 97–103.
- Jufrizen, J., Farisi, S., Azhar, M. E., & Daulay, R. (2020). Model Empiris Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta Di Medan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 4(2), 145–165. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2020.v4.i2.4159>
- Jufrizen, J., & Hutasuhut, M. R. (2022). The Role of Mediation Behavior Organizational Citizenship on the Effect of Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance. *Journal of International Conference*

Proceedings, 5(2), 162–183. <https://doi.org/10.32535/jicp.v5i2.1682>

- 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), 1-17.
- Jufrizen, J., & Nasution, A. H. (2021). Peran Mediasi Workplace Spirituality Pada Pengaruh Spiritual Leadership Terhadap Organization Citizenship Behavior. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 246–258.
- Jufrizen, J., & Ningrum, R. P. H. (2024). Organizational Climate and Organizational Commitment On Employee Performance: The Role Of Mediation Organizational Citizenship Behavior. *Proceedings of the 1st International Conference on Economics and Business (ICEB)*, 1–16.
- Klein, H. J., Molloy, J. C., & Brinsfield, C. T. (2012). Reconceptualizing workplace commitment to redress a stretched construct: Revisiting assumptions and removing confounds. *Academy of Management Review*, 37(1), 130–151.
- Koesmono, H. T. (2014). The Influence of Organizational Culture, Servant Leadership, and Job Satisfaction Toward Organizational Commitment and Job Performance Through Work Motivation as Moderating Variables for Lecturers in Economics and Management of Private Universities in Eas. *Educational Research International*, 3(4), 26–39.
- Lisabella, M., & Hasmawaty, H. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Work Life) terhadap Keterlibatan Pegawai (Employee Engagement) Serta Implikasinya pada Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(4), 209–226.
- Lumbantoruan, E. R. (2015). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Dan Prilaku Kewargaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Perindustrian Dan Perdagangan Crumb Rubber Pekanbaru). *Jom Fekon (Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi)*, 2(1), 1–10.
- Marbun, H. S., & Jufrizen, J. (2022). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertenakan Provinsi Sumatera Utara. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 262–278.
- Melani, M., Firdaus, M. A., & Rinda, R. T. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Peluang Karier Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 504-513. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i4.3797>
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>

- Octareina, S. D., & Puspitadewi, N. W. S. (2021). Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Pt. X Di Masa Pandemi Covid-19. *Character (Jurnal Penelitian Psikologi)*, 8(5), 1–14.
- Ogohi, D. C. (2019). Analysis of Quality Work Life on Employees Performance. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 8(2), 60–65. www.ijbmi.org
- Pardaniningtyas, M. A., & Budiani, M. S. (2017). Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja Dengan Loyalitas Karyawan Pada Pt.X. *Character (Jurnal Penelitian Psikologi)*, 4(2), 1–7.
- Parvar, M. R. F., Allameh, S. M., & Ansari, R. (2013). Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(10), 135–144.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Pramudianti, R., & Wijono, S. (2020). Kepemimpinan Transformasional Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Produksi PT Patria Prima Jaya Kab. Semarang. *Jurnal Psikologi Perseptual*, 4(2), 120–131. <https://doi.org/10.24176/perseptual.v4i2.4978>
- Purba, D. E., & Seniati, A. N. L. (2004). Makara Human Behavior Studies in Asia Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 8(3), 105–111. <https://scholarhub.ui.ac.id/hubsasia/vol8/iss3/9/>
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction, and Organizational Commitments on Organizational Citizenship Behavior. *Inovbiz (Jurnal Inovasi Bisnis)*, 9(1), 61–69. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v9i1.1801>
- Ristiana M, M. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar. *DiE (Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen)*, 9 (1), 56–70.
- Rotundo, M. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. *The Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>
- Santhi, N. P. M. C., & Mujiati, N. W. (2016). Pengaruh Quality of Work Life, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(11), 7300–7327.

- Sarippudin, J. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pda PT. Sarana Agro Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen UMSU*, 3(2), 1–20.
- Seran, G. L., Subiyanto, D., & Kurniawan, I. S. (2021). Effect of Organizational Commitment, Compensation and Job Satisfaction on Employee Performance Through Organizational Citizenship Behavior In Bank BPD DIY Employees Senopati Branch Office. *Bina Bangsa International Journal of Business and Management*, 1(1), 39–50. <https://doi.org/10.46306/bbijbm.v1i1.4>
- Setiyadi, Y. W., & Wartini, S. (2016). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 5(4), 315–324.
- Shaikh, M. A. (2012). Facets of Job Satisfaction and Its Association with Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3(7), 322–326.
- Simarmata, R. N., Pasinringi, S., & Thamrin, Y. (2020). Relationship of Work Engagement and Quality of Work Life with Nurses Performance in Installations of General Regional Hospital Makassar. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 1(2), 25–32.
- Styowidodo, G., Djaelani, A. Q., & Slamet, A. R. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Citizenship Behaviour (Studi Kasus Pada Karyawan PT Duta Beton Mandiri). *E – JRM (Elektronik - Jurnal Riset Manajemen)*, 9(19), 16–30.
- Sudarmo, T. I., & Wibowo, U. D. A. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Psycho Idea*, 16(1), 51–58.
- Sudibya, I., & Putra, T. (2018). The influence of organizational justice, organizational culture and job satisfaction on organizational commitment. *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, 8(1), 917–926.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati, & Agustina, E. (2021). Organization Citizenship Behaviour (OCB) di Kabupaten Tebo yang Dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(3), 266–274.
- Wahyuni, W. S., & Dirbawanto, N. D. (2022). the Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior in Employees. *JHSB (Journal of Humanities, Social Sciences and Business)*, 2(1), 306–316. <https://doi.org/10.55047/jhssb.v2i1.487>
- Watoni, M. H. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Study pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta). *JDM (Jurnal Doktor Manajemen)*, 2(1), 181–193. <https://doi.org/10.22441/jdm.v2i2.10073>

- Wibowo, M. A., & Putra, Y. S. (2016). Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum (Rsu) Salatiga. *Among Makarti (Jurnal Ekonomi dan Bisnis)*, 9(1), 1–20. <https://doi.org/10.52353/ama.v9i1.124>
- Yadav, R., Khanna, A., Panday, P., & Dasmohapatra, S. (2019). An Analytical Study of Quality of Work Life & Organisational Commitment and Their Relation with Revenue per Employee of Major IT Companies in India. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 07(02), 284–301.
- Yucel, G., & Yorumaz, M. (2016). Evaluation of Job Satisfaction and Organisational Commitment Shipyard and Horticultural Businesses Workers: a Study in Yalova. *IBB (International Refereed Academic Social Sciences Journal)*, 7(23), 19–44. <https://doi.org/10.17364/iib.20162319755>
- Yudiono, U., & Marwia, F. (2017). Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *JIP (Jurnal Inspirasi Pendidikan)*, 7(1), 74-84. <https://doi.org/10.21067/jip.v7i1.1559>
- Zin, R. M. (2004). Perception of Professional Engineers toward Quality of Worklife and Organizational Commitment: A Case Study. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 6(3), 323-334.

LAMPIRAN

Kuesioner Kepuasan Kerja (Y)

KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10	
4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	44
2	1	5	5	5	3	4	3	3	3	36
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	38
4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	34
4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	33
4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	44
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	50
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	47
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	36
5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	42
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	44
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	41
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	45
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
5	4	5	4	3	4	4	4	1	3	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	4	5	4	2	2	3	4	38
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	44
4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	39

5	5	4	1	3	4	1	5	4	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	36
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	14
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	35
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47
4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	38
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	42
4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	39
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	36
5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	44
3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	42
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	15
5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	41
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	44
1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	24
4	2	1	1	1	1	2	2	3	4	18
4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	41
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	37
4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	37
4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	43

Kuesioner Kualitas Kehidupan Kerja (X1)

KKK1	KKK2	KKK3	KKK4	KKK5	KKK6	KKK7	KKK8	KKK9	KKK10	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	39
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	39
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	37
5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	42
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41
2	5	3	4	3	4	3	3	3	1	30
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44

