



PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE (QWL)* dan *SELF EFFICACY* TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASIONAL dan *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*
(Studi pada Perawat Rumah Sakit Di Malang Raya)

DISERTASI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Doktor



Oleh:

IKA RUHANA

NIM. 137030301111005

**PROGRAM DOKTOR ILMU ADMINISTRASI
MINAT ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG**

2019

DISERTASI

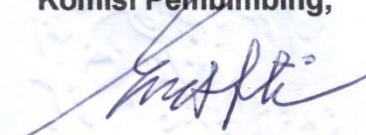
**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL) DAN *SELF EFFICACY*
TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASIONAL,
DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB)
(Studi pada Perawat Rumah Sakit di Malang Raya)**

Oleh :

IKA RUHANA

Dipertahankan di depan penguji
Pada Tanggal : 25 Juli 2019
dan dinyatakan lulus memenuhi syarat akademik
Sebagai Disertasi Doktor

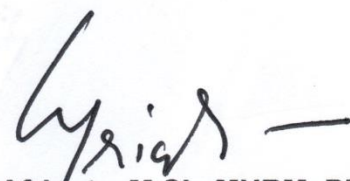
Komisi Pembimbing,


Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si.

Promotor


Dr. Hamidah Nayati Utami, M.Si.

Ko - Promotor 1


Tri Wulida Afrianty, M.Si., MHRM, Ph.D

Ko - Promotor 2

Malang,

Universitas Brawijaya

Fakultas Ilmu Administrasi

Dekan,



Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS.

NIP. 19610905 198601 1 002



IDENTITAS TIM PENGUJI DISERTASI

Judul Disertasi : **PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE (QWL)* dan *SELF EFFICACY* TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASIONAL dan *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* (Studi pada Perawat Rumah Sakit Di Malang Raya)**

Nama Mahasiswa : Ika Ruhana

NIM : 137030301111005

Program : Doktor Ilmu Administrasi

Minat : Ilmu Administrasi Bisnis

KOMISI PROMOTOR

Promotor : Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si

Ko-Promotor 1 : Dr. Hamidah Nayati Utami, M.Si

Ko-Promotor 2 : Tri Wulida Afrianty, M.Si., MHRM, Ph.D

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Prof. Dr. Umar Nimran, MA

Dosen Penguji 2 : Dr. Kusdi Raharjo, DEA

Dosen Penguji 3 : Dr. M. Al Musadieq, MBA

Dosen Penguji 4 : Arik Prasetya, S.Sos, M.Si, Ph.D

Dosen Penguji 5 : Prof. Drs. Ec. Budiman Christiananta, Ph.D

Dosen Penguji 6 : Prof. Dr. Andi Sularso, MSM

Tanggal Ujian : 25 Juli 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah DISERTASI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah DISERTASI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang,

Mahasiswa,



Nama : IKA RUHANA

NIM : 137030301111005

Program Doktor Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IKA RUHANA, lahir di Pacitan, 22 Mei 1977. Putri dari Bapak: Drs. Mahfud (almarhum) dan Ibu: Rochmawati, merupakan putri kedua dari 3 bersaudara. Lulus sarjana (S1) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, lulus tahun 2000. Lulus S2 Administrasi Niaga di Universitas Brawijaya, tahun 2003. Menyelesaikan program Doktor Ilmu Administrasi di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada tahun 2019.

Mengabdikan sebagai dosen pada Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sejak tahun 2006 sampai sekarang.

Menikah dengan H. Janimin, SE, dikaruniai 2 orang anak: Hasna Febriana Syukurillah dan Athar Raziqul Hanan.

[illegible]

Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada:

Ibunda Tercinta

Kedua anak dan suami tersayang,

Kakak dan adikku.

Kakak dan adikku.



UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SAW yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan disertasi ini.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada seluruh pihak yang turut memberikan andil dalam penyelesaian penulisan disertasi ini. Dengan segala kerendahan hati, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

Ibu, yang terus mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan disertasi ini. Jasamu tiada tara.

1. Bapak Prof. Dr. Nuhfil Hanani, MS selaku Rektor Universitas Brawijaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan program Doktor di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Muhammad Bisri, MS selaku mantan Rektor Universitas Brawijaya (2014 -2018) dan Bapak Prof. Dr. Yogi Sugito, MS selaku mantan Rektor Universitas Brawijaya, yang telah memberikan kesempatan dan ijin kepada penulis untuk menimba ilmu pada Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ijin untuk studi di Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan memberikan banyak dukungan kepada penulis selama mengikuti dan menyelesaikan studi.
4. Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec selaku mantan Ketua Program Doktor Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis.
5. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Ketua Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis. Terimakasih banyak.
6. Ibu Prof. Dr. Dra. Endang Siti Astuti, M.Si, selaku Promotor. Terimakasih banyak atas bantuan, bimbingan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Penulisan disertasi ini.
7. Bapak Dr. Djamhur Hamid, M.Si selaku ko Promotor. Terimakasih banyak atas bantuan dan bimbingan Beliau, meskipun beliau membimbing hanya sampai di ujian komisi proposal. Terimakasih banyak P. Djamhur. Semoga selalu diberikan kesehatan.



- 8 Ibu Dr. Hamidah Nayati Utami, M.Si selaku ko Promotor. Terimakasih banyak Bu, atas bantuan, bimbingan dan motivasinya sehingga dapat menyelesaikan penulisan disertasi ini.
- 9 Ibu Tri Wulida Afrianty, S.Sos. M.Si, MHRM, Ph.D selaku ko Promotor. Terimakasih banyak atas bantuan dan masukannya sehingga dapat menyelesaikan penulisan disertasi ini.
- 10 Terimakasih banyak kepada para penguji yang telah memberikan saran/masukan demi sempurnanya disertasi ini. Terimakasih kepada: Prof. Drs. Ec. Budiman Christiananta, Ph.D; Prof. Dr. Andi Sularso, MSM; Prof Dr. Umar Nimran, MA; Dr. Kusdi Raharjo, DEA; Dr. M. Al Musadieq, MBA; dan Arik Prasetya, S.Sos. M.Si, Ph.D
- 11 Terimakasih kepada Kepala Rumah Sakit Umum Dr. Saiful Anwar Malang Ibu dr.Restu Kurnia Tjahjani, M.Kes, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian. Terimakasih banyak kepada Mbak Sari staf Diklit RSSA yang telah banyak memberikan bantuan dalam pengurusan surat-surat penelitian. Terimakasih banyak kepada Bu Tutik sebagai Kasubag IRNA 1 RSSA yang telah memberikan bantuan selama proses penelitian. Terimakasih kepada Ibu Kepala Instalasi Rawat Jalan RSSA, yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam melakukan penelitian. Terimakasih banyak kepada semua perawat yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi angket yang saya sebarakan.
- 12 Terimakasih kepada Direktur Persada Hospital dr. Kushandayani, MMRS, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian. Terimakasih kepada Mbak Mega Maya, staf di Unit Penelitian dan Dokumentasi Medis Persada Hospital yang telah banyak memberikan bantuan dalam pengurusan surat dan dalam proses penelitian. Terimakasih banyak juga saya sampaikan kepada semua perawat yang sudah mengisi angket saya.
- 13 Terimakasih banyak saya sampaikan kepada Kepala Rumah Sakit Umum Karsa Husada Batu, Ibu dr. Tries Anggraini, M. Kes yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian. Terimakasih banyak kepada Bapak Mahfud Surya, S.Kep.Ns sebagai Ketua Komite Keperawatan yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis. Terimakasih kepada Mbak Tiyo staf Diklat di RSUD KH yang telah membantu dalam pengurusan surat dan proses penelitian dan terimakasih banyak kepada perawat yang sudah bersedia mengisi angket penelitian saya.
- 14 Terimakasih banyak kepada Kepala Rumah Sakit Islam Madinah Kasembon, dr. Sayyidah Mirfat, MMRS yang telah memberikan ijin penelitian. Terimakasih banyak kepada mbak Niswa yang telah memberikan bantuan dalam pengurusan surat dan proses penelitian dan terimakasih banyak kepada perawat yang sudah bersedia mengisi angket penelitian saya



15 Suami dan anak-anakku. Terimakasih banyak atas semangat dan dukungannya. Dengan penuh perjuangan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S3, penelitian dan penulisan disertasi ini.

16 Teman-teman S3 2013 dan teman-teman Dosen FIA seperjuangan. Terimakasih banyak atas bantuannya. Tetap Semangat.

Bagi semua pihak yang turut membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terimakasih banyak atas bantuannya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kita. Amin.

Malang,

Penulis

Ika Ruhana



RINGKASAN

Ika Ruhana, Program Doktor Ilmu Administrasi. Pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) dan *Self Efficacy* terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Pada Perawat Rumah Sakit Di Malang Raya). Promotor: Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, Ko Promotor: Dr. Hamidah Nayati Utami, M. Si dan Tri Wulida Afrianty, M.Si, MHRM, Ph.D

Masalah yang seringkali muncul pada perawat di rumah sakit yaitu tentang kepuasan kerja, terutama berkaitan dengan penggajian dan kondisi kerja. Kepuasan kerja tersebut dipengaruhi oleh faktor organisasional (*Quality of Work Life/ QWL*) dan faktor personal (*self efficacy*) yang akan memberikan pengaruh terhadap sikap kerja (kepuasan kerja dan komitmen organisasional). Sikap kerja tersebut akan mempengaruhi perilaku perawat (*Organizational Citizenship Behavior/ OCB*) munculnya masalah dan adanya gap dari hasil penelitian sebelumnya, melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis variabel *QWL*, *self efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *OCB*, mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *QWL* terhadap kepuasan kerja, *QWL* terhadap komitmen organisasional, *QWL* terhadap *OCB*, *self efficacy* terhadap kepuasan kerja, *self efficacy* terhadap komitmen organisasional, *self efficacy* terhadap *OCB*, kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, pengaruh kepuasan kerja terhadap *OCB* dan komitmen organisasional terhadap *OCB*.

Penelitian ini dilakukan terhadap perawat yang ada di empat Rumah Sakit Umum yang ada di Malang Raya dengan sampel sejumlah 175 responden. Teknik pengambilan sampel di masing-masing Rumah Sakit dengan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan angket kepada perawat. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial. Analisis inferensial menggunakan GSCA.

Pengujian 9 hipotesis dengan GSCA menghasilkan 7 hipotesis yang diterima, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan *QWL* terhadap kepuasan kerja, *QWL* terhadap komitmen organisasional, *self efficacy* terhadap komitmen organisasional, *self efficacy* terhadap *OCB*, kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, kepuasan kerja terhadap *OCB* dan komitmen organisasional terhadap *OCB*. Terdapat 2 hipotesis yang ditolak, yaitu tidak terdapat pengaruh yang signifikan *QWL* terhadap *OCB* dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja.

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada Pihak Rumah sakit adalah memperhatikan *QWL* dan komitmen organisasional perawat, karena dipersepsikan netral oleh perawat. Berdasarkan hasil analisis dengan GSCA menunjukkan bahwa indikator kompensasi memberikan kontribusi yang dominan terhadap *QWL*, oleh karena itu indikator kompensasi harus lebih ditingkatkan lagi. Indikator *strength* dalam variabel *self efficacy* juga harus ditingkatkan. Untuk kepuasan kerja indikator yang perlu ditingkatkan lagi adalah indikator kepuasan terhadap penggajian. Komitmen normatif perawat juga harus lebih



ditingkatkan lagi. Variabel OCB dapat lebih ditingkatkan lagi dengan meningkatkan indikator *altruism*. Hasil penelitian ini menghasilkan temuan bahwa QWL berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap komitmen organisasional dan komitmen organisasional berpengaruh dominan terhadap OCB.

Kata kunci: *Quality of Work Life (QWL)*, *Self Efficacy*, kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*



SUMMARY

Ika Ruhana, Doctor Program of Administration Science. *Influence of Quality of Work Life (QWL) and Self Efficacy to Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Study On Nurse In Hospital in Malang Raya)*. Promotor: Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, Co Promotor: Dr. Hamidah Nayati Utami, M.Si dan Tri Wulida Afrianty, M. Si. MHRM. Ph.D

The problem that often arises in hospital nurses is about job satisfaction, especially with regard to payroll and working conditions. Job satisfaction is influenced by organizational factors (Quality of Work Life / QWL) and personal factors (self efficacy) which will then influence work attitudes (job satisfaction and organizational commitment). The work attitude will influence nurse behavior (organizational Citizenship Behavior / OCB). The existence of problems and gaps from the results of previous research, behind the researchers to conduct this research and build in a research model.

This study aims to describe and analyze QWL variables, self efficacy, job satisfaction, organizational commitment and OCB, describe and analyze the effect of QWL on job satisfaction, QWL on organizational commitment, QWL on OCB, self efficacy on job satisfaction, self efficacy on organizational commitment, self efficacy on OCB, job satisfaction on organizational commitment, influence of job satisfaction on OCB and organizational commitment to OCB.

This study was conducted in four General Hospitals in Malang with a sample of 175 nurses. The sampling technique in each hospital using proportional random sampling technique. The data collection technique is done by distributing questionnaires to nurses. The analysis technique used is descriptive and inferential analysis. Inferential analysis using GSCA.

Testing 9 hypotheses with GSCA resulted in 7 accepted hypotheses, there are significant effect of QWL on job satisfaction, QWL on organizational commitment, self efficacy on organizational commitment, self efficacy on OCB, job satisfaction on organizational commitment, job satisfaction on OCB and organizational commitment to OCB. There are 2 rejected hypotheses, namely there is no significant effect of QWL on OCB and self efficacy on job satisfaction.

The recommendation that can be given to the Hospital is to pay attention to QWL and nurse organizational commitment, because it is perceived as neutral by nurses. Based on the results of the analysis with the GSCA, it shows that the compensation indicator gives a dominant contribution to the QWL, therefore the compensation indicator must be further increased. Indicators of strength in the variable self efficacy must also be improved. For job satisfaction indicators that need to be improved again are indicators of satisfaction with payroll. The nurse's normative commitment must also be increased. The OCB variable can be further improved by increasing the altruism indicator. The results of this study resulted in



the finding that QWL had a dominant effect on job satisfaction, job satisfaction had the dominant effect on organizational commitment and organizational commitment had a dominant influence on OCB.

Keywords: Quality of Work Life (QWL), Self Efficacy, Job satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB)



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, dengan taufik hidayah, dan karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan disertasi saya dengan Judul: Pengaruh *Quality of Work Life (QWL)* dan *Self Efficacy* terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Studi Pada Perawat Rumah Sakit Di Malang Raya).

Penelitian ini dilakukan di empat rumah sakit Umum yang ada di Malang Raya yaitu RS. Saiful Anwar dengan tipe A, Persada Hospital dengan tipe B, RSU. Karsa Husada Batu dengan tipe C dan RSI Madinah Kasembon dengan Tipe D. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis tentang variabel *QWL*, *Self Efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *OCB*; menjelaskan dan menganalisis pengaruh *QWL terhadap kepuasan kerja*, pengaruh *QWL terhadap komitmen Organisasional*, pengaruh *QWL terhadap OCB*, pengaruh *self efficacy terhadap kepuasan kerja*, pengaruh *self efficacy terhadap komitmen organisasional*, pengaruh *self efficacy terhadap OCB*, pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, pengaruh kepuasan kerja terhadap *OCB* dan pengaruh komitmen Organisasional terhadap *OCB*.

Peneliti merasakan bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan. Mudah-mudahan banyak mendapatkan masukan dan perbaikan demi melengkapi hasil penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan masukan/ saran kepada pihak rumah sakit dan bagi peneliti berikutnya yang berminat melakukan penelitian dengan topik yang hampir sama.

Terimakasih banyak saya sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan demi terselesaikannya studi S3 dan terselesaikannya disertasi ini.

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
RINGKASAN	x
SUMMARY	xii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	21
1.3. Tujuan Penelitian	22
1.4. Manfaat Penelitian	23
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	28
2.1. Kajian Teoritis	28
2.1.1. Teori Pertukaran Sosial/ <i>Social Exchange Theory</i>	28
2.1.2. Teori Kognitif Sosial / <i>Social Cognitive Theory</i>	31
2.1.3. Teori Tindakan Berencana / <i>Theory of Reasoned Action</i>	33
2.1.4. Teori Perilaku Berencana / <i>Theory of Planned Behavior</i>	34
2.1.5. <i>Quality of Work Life/ QWL</i>	36
2.1.5.1. Sejarah QWL	36
2.1.5.2. Pengertian QWL	37
2.1.5.3. Komponen/dimensi QWL	40
2.1.5.4. Usaha Meningkatkan QWL	43
2.1.5.5. Pentingnya QWL	46



2.1.6. <i>Self Efficacy</i>	47
2.1.6.1. Pengertian <i>Self Efficacy</i>	47
2.1.6.2. Dimensi <i>Self Efficacy</i>	48
2.1.6.3. Sumber-Sumber <i>Self Efficacy</i>	49
2.1.7. Kepuasan Kerja	51
2.1.7.1. Pengertian Kepuasan Kerja	51
2.1.7.2. Indikator dalam Mengukur Kepuasan Kerja	53
2.1.8. Komitmen Organisasional	57
2.1.8.1. Pengertian Komitmen Organisasional	57
2.1.8.2. Komponen Komitmen Organisasional	58
2.1.8.3. Proses Terbentuknya Komitmen Organisasional	62
2.1.9. <i>Organization Citizenship Behavior / OCB</i>	65
2.1.9.1. Pengertian <i>OCB</i>	65
2.1.9.2. Dimensi <i>OCB</i>	66
2.1.10. Perawat	70
2.1.11. Rumah Sakit	75
2.2. Tinjauan Empiris	80
BAB III. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN....	132
3.1. Kerangka Konseptual Penelitian	132
3.2. Hipotesis Penelitian	135
3.2.1. Pengaruh QWL terhadap KK	135
3.2.2. Pengaruh QWL terhadap KO	137
3.2.3. Pengaruh QWL terhadap <i>OCB</i>	138
3.2.4. Pengaruh <i>SE</i> terhadap KK	139
3.2.5. Pengaruh <i>SE</i> terhadap KO	140
3.2.6. Pengaruh <i>SE</i> terhadap <i>OCB</i>	141
3.2.7. Pengaruh KK terhadap KO	142
3.2.8. Pengaruh KK terhadap <i>OCB</i>	143



3.2.9. Pengaruh KO terhadap OCB	144

BAB IV. METODE PENELITIAN 149

4.1. Jenis Penelitian	149
4.2. Lokasi Penelitian	149
4.3. Populasi dan Sampul	149
4.3.1. Populasi	150
4.3.2. Sampel	150
4.4. Variabel Penelitian	155
4.5. Definisi Operasional Variabel	156
4.6. Metode Pengumpulan Data	165
4.7. Jenis dan Sumber Data	165
4.7.1. Jenis Data	165
4.7.2. Sumber Data	166
4.8. Skala Pengukuran	166
4.9. Uji Validitas dan Reliabilitas	167
4.9.1. Uji Validitas	167
4.9.2. Uji Reliabilitas	167
4.9.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	168
4.9.3.1. Hasil Pengujian Validitas Instrumen	168
4.9.3.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	171
4.10. Metode Analisis Data	172
4.10.1. Analisis Statistik Deskriptif	173
4.10.2. Analisis Statistik Inferensial	173

BAB V. HASIL PENELITIAN 176

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	176
5.1.1. RSUD Dr. Saiful Anwar Malang	176
5.1.2. Persada Hospital	180



5.1.3. Rumah Sakit Umum Karsa Husada Batu	182
5.1.4. Rumah Sakit Islam Madinah Kasembon	184
5.2. Gambaran Umum Responden Penelitian	187
5.2.1. Data Responden berdasarkan Tempat kerja	187
5.2.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	188
5.2.3. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	180
5.2.3. Data Responden Berdasarkan Usia	190
5.2.4. Data Responden Berdasarkan Masa Kerja	192
5.2.5. Data Responden Berdasarkan Bidang Pelayanan	193
5.3. Analisis Data Hasil Penelitian	195
5.3.1. Analisis Statistik Deskriptif	195
5.3.1.1. Deskripsi Variabel <i>Quality of Work Life / QWL</i> (X1)	196
5.3.1.2. Deskripsi Variabel <i>Self Efficacy</i> (X2)	207
5.3.1.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (Y1)	216
5.3.1.4. Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional (Y2))	229
5.3.1.5. Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior / OCB</i> (Y3)	237
5.3.2. Analisis Statistik Inferensial	249
5.3.2.1. Analisis korelasional / diuji dengan Analisis GSCA	249
5.3.2.1.1. Pengujian Linearitas	249
5.3.2.1.2 Evaluasi Model Pengukuran	250
5.3.2.1.2.1.Evaluasi terhadap Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	251
5.3.2.1.2.2. Evaluasi Model Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	258
5.3.2.1.2.3. <i>Overall Goodness Fit Model</i>	287
5.3.2.1.2.3. Pengujian Hipotesis	287
5.3.2.1.2.4. Pengujian Hipotesis <i>Indirect Effect</i>	291
5.3.2.1.2.5.Konversi Diagram Jalur ke dalam	



Model Struktural	294
5.3.2.1.2.6. Pengaruh Dominan	300
5.3.2.1.2.7. Model Struktural Penelitian	300
BAB VI. PEMBAHASAN	302
6.1. Pembahasan Analisis Deskriptif	302
6.1.1 Pembahasan Variabel QWL	302
6.1.2 Pembahasan Variabel <i>Self Efficacy</i> (X2)	310
6.1.3 Pembahasan Variabel Kepuasan Kerja (Y1)	315
6.1.4. Pembahasan Variabel Komitmen Organisasional (Y2)	325
6.1.5. Pembahasan Variabel OCB (Y3)	330
6.1.5.1 Pembahasan variabel QWL hasil GSCA	337
6.1.5.2. Pembahasan Variabel <i>Self Efficacy</i> hasil GSCA	341
6.1.5.3. Pembahasan Variabel Kepuasan Kerja/ KK (Y1)	
Hasil GSCA	344
6.1.5.4. Pembahasan Variabel Komitmen Organisasional	
/ KO (Y2) hasil GSCA.	349
6.1.5.5. Pembahasan Variabel OCB hasil GCSA(Y3)	354
6.2. Pembahasan Hasil Analisis inferensial	356
6.2.1. Pembahasan Hasil Analisis Pengaruh Antar	
Variabel/ Pengujian Hipotesis / Analisis Korelasional	350
6.2.1.1 Pengaruh QWL terhadap KK	357
6.2.1.2. Pengaruh QWL terhadap KO	358
6.2.1.3 Pengaruh QWL terhadap OCB	360
6.2.1.4. Pengaruh SE terhadap Kepuasan Kerja	362
6.2.1.5. Pengaruh SE terhadap Komitmen	
Organisasional/ KO	365
6.2.1.6. Pengaruh SE terhadap OCB	366



6.2.1.7. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional	368
6.2.1.8. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB	369
6.2.1.9. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap OCB	370
6.2.1.10. Pengujian Hipotesis <i>Indirect Effect</i>	371
6.2.1.11. Pengaruh Dominan	375
6.2.1.12. Pembahasan Model Keseluruhan terhadap Hasil Penelitian	376
6.3. Temuan Penelitian	380
6.4. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	383
6.5. Keterbatasan Penelitian	385
6.6. Implikasi / Kontribusi Penelitian	386
6.6.1. Implikasi / Kontribusi terhadap Studi	386
6.6.2. Implikasi Praktis	389
BAB VII. PENUTUP	392
7.1. Kesimpulan	392
7.2. Saran	395
7.2.1. Saran bagi pihak Rumah sakit	395
7.2.2. Saran bagi Peneliti Berikutnya	397
DAFTAR PUSTAKA	399
LAMPIRAN	416



DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.1	Nama Rumah Sakit Umum, Tipe dan alamat yang ada di Kota Malang	18
1.2	Nama Rumah Sakit Umum Tipe dan alamat yang ada di Kabupaten Malang	19
1.3	Nama Rumah Sakit Umum, Tipe dan alamat yang ada di Kota Batu	19
2.1	Komponen-komponen QWL	40
2.2	Ringkasan Penelitian Terdahulu	112
2.3	Penelitian Terdahulu dan Variabel Penelitian yang Digunakan	130
3.1	Dasar pengembangan Hipotesis (Teori dan Kajian Empiris)	146
4.1	Kota / Kabupaten, Lokasi, Nama Rumah Sakit Umum dan Tipe	151
4.2	Kota/ Kabupaten, Nama Rumah Sakit Umum dan Tipe, akreditasi	153
4.3	Jumlah Sampel dari Populasi Terpilih	154
4.4	Variabel, Indikator dan Item Penelitian.	162
4.5	Skor Kategori Skala Likert	166
4.6	Hasil Pengujian Validitas Variabel	169
4.7	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	171
5.1	Data Responden Berdasarkan Tempat Bekerja	188
5.2	Data Responden Berdasarkan Rumah Sakit dan Jenis Kelamin	189
5.3	Data Responden Berdasarkan Rumah Sakit dan Tingkat Pendidikan	190
5.4	Data Responden Berdasarkan Rumah Sakit dan Usia	191
5.5	Data Responden Berdasarkan Rumah Sakit dan Masa Kerja	193
5.6	Data Responden Berdasarkan Rumah Sakit dan Bidang Pelayanan	194
5.7	Pedoman Interpretasi Jawaban Responden	196
5.8	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel QWL	197
5.9	Ringkasan Hasil Analisis Jawaban Responden tentang QWL	206
5.10	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Self Efficacy</i> (SE)/ X2	208
5.11	Ringkasan Hasil Analisis Jawaban Responden tentang SE	215
5.12	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Kerja (KK)/ Y1	216
5.13	Ringkasan Hasil Analisis Jawaban Responden tentang KK	227
5.14	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Komitmen Organisasional /KO (Y2)	229
5.15	Ringkasan Hasil Analisis Jawaban Responden tentang KO	236



5.16	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel OCB/ Y3	238
5.17	Ringkasan Hasil Analisis Jawaban Responden tentang OCB	248
5.18	Hasil Pengujian Linearitas	250
5.19	<i>Convergent Validity 1st order</i>	251
5.20	Pengujian Validitas <i>2nd Order Model</i> Formatif Variabel QWL dan Kepuasan Kerja	254
5.21	Hasil Analisis <i>Convergent Validity 2nd Order</i> Variabel <i>Self Efficacy</i> , <i>Komitmen Organisasional</i> dan OCB	255
5.22	Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk	257
5.23	Indikator pengukur variabel <i>Quality of Work Life/ QWL</i>	258
5.24	Hasil Model pengukuran variabel QWL	263
5.25	Indikator Pengukur Variabel <i>Self Efficacy</i>	264
5.26	Indikator Pengukur Variabel Kepuasan Kerja	268
5.27	Hasil Model pengukuran variabel Kepuasan Kerja	274
5.28	Indikator Pengukur Variabel <i>Komitmen Organisasional</i>	275
5.29	Indikator Pengukur Variabel OCB	280
5.30	<i>Goodness of fit Model</i>	287
5.31	Hasil Pengujian Hipotesis variabel Eksogen terhadap Endogen	288
5.32	Hasil Pengujian Hipotesis <i>Indirect Effect</i>	291
5.33	Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural	284
6.1	Hasil Rata-rata Variabel	336
6.2	Hasil Uji Hipotesis	357
6.3	Ringkasan Hasil Penelitian	383
6.4	Perbedaan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	384



DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
2.1	<i>Theory of Reasoned Action</i>	34
2.2	<i>Theory of Planned Behavior</i>	35
2.3	Model Penelitian <i>Need Satisfaction, Quality of Work Life (QWL)</i> dan Kepuasan Kerja	81
2.4	Model Hubungan Hipotesis Faktor Demografik, Pengalaman, Stres, <i>Self Efficacy</i> dan Kepuasan Kerja	87
2.5	Model Penelitian QWL dan Kepuasan Karyawan	89
2.6	Model Kerangka Penelitian <i>Leadership Style, Emotional Intelligence, Self-Efficacy and Organizational Commitment</i>	90
2.7	Kerangka Teoritikal Penelitian <i>Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, dan Turnover Intention</i>	92
2.8	Model Penelitian QWL dan OCB	94
2.9	Model penelitian QWL, Kepuasan Kerja dan Kinerja	98
2.10	Model Kerangka Penelitian: Karakteristik Personal (<i>self efficacy, trait competitiveness dan effort</i>), Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional	99
2.11	Kerangka Koseptual Penelitian antara Dimensi OCB dan Komitmen Organisasional	100
2.12	Model Konseptual Prediktor OCB	101
2.13	Model Penelitian QWL dan Komitmen Organisasional	102
2.14	Model Konseptual Penelitian <i>Self Efficacy</i> dan Kepuasan Kerja	103
2.15	Model Penelitian Kepuasan Kerja, Dimensi OCB, yang dimediasi oleh Komitmen	104
2.16	Model Penelitian Kepuasan Kerja, Komitmen Affektif dan Dimensi OCB	105
2.17	Diagram Pengaruh OCB dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Organisasional	106
2.18	Model Penelitian <i>Quality of Work Life, Job Stress, Job Satisfaction dan Citizenship Behavior</i>	107
2.19	Model Penelitian <i>Self Efficacy</i> dan OCB yang dimediasi Kepuasan Kerja	108
2.20	Antecedent (QWL), Kepuasan Kerja dan Kinerja	109
2.21	QWL dan Outcomes	110
3.1	Model Kerangka Konseptual	134
3.2	Model Hipotesis Penelitian	145
4.1	Variabel, Indikator, Item QWL	157
4.2	Variabel, Indikator, Item <i>Self Efficacy</i>	158
4.3	Variabel, Indikator, Item Kepuasan Kerja	159
4.4	Variabel, Indikator, Item Komitmen Organisasional.	160
4.5	Variabel. Indikator, Item OCB	162
5.1	Model Struktural Hasil Penelitian	301
6.1	Analisis jalur variabel QWL	338
6.2	Diagram jalur variabel SE	342
6.3	Diagram jalur variabel KK	345



6.4	Diagram jalur variabel KO	352
6.5	Diagram jalur variabel OCB	354
6.1	Pengaruh Dominan Antar Variabel	376
6.2	Hasil Pengujian Hipotesis	377



DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran 1	kuesioner/angket	416
Lampiran 2	pengujian instrumen penelitian	420
Lampiran 3	analisis deskriptif	432
Lampiran 4	pengujian linearitas	443
Lampiran 5	analisis GSCA	445



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life / QWL*) merupakan suatu konsep atau filsafat manajemen dalam rangka perbaikan kualitas sumber daya manusia yang telah dikenal sejak akhir tahun 1960an. *Quality of Work Life / QWL* merupakan suatu perhatian tentang pengaruh/ efek pekerjaan terhadap kesehatan dan kesejahteraan dan cara-cara yang positif mempengaruhi kualitas dari pekerjaan seseorang. Sampai pertengahan 1970-an, perhatian pemilik perusahaan pada QWL adalah pada desain kerja dan perbaikan kondisi kerja. Dalam dekade tahun 1980, konsep tentang QWL meliputi aspek yang mempengaruhi kepuasan dan produktivitas kerja karyawan dan aspek-aspek tersebut meliputi sistem penghargaan, lingkungan kerja fisik, keterlibatan karyawan, kebutuhan akan hak dan harga diri (Sheel et al., 2012).

QWL merupakan hal yang dianggap penting dan patut mendapat perhatian organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa QWL dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan kepada para anggota organisasi atau karyawan. QWL yang baik sangat penting bagi organisasi untuk meningkatkan tujuan organisasi (Mejbelt et al., 2013). QWL merupakan sebuah filosofi, prinsip yang menyatakan bahwa orang-orang bertanggungjawab dan mampu memberikan kontribusi yang berharga dan seharusnya diberlakukan secara bermartabat dan terhormat. (Straw and Heckscher (1984) yang dikutip oleh Sundaray et al. (2010). QWL dapat menciptakan rasa terpenuhinya kebutuhan di



pikiran karyawan dan dapat berkontribusi pada kepuasan kerja, meningkatkan produktivitas, kemampuan beradaptasi dan menciptakan keefektifan organisasi secara keseluruhan. QWL yang tinggi sangat penting untuk menarik dan mempertahankan karyawan. Dengan demikian QWL merupakan kualitas hubungan antara karyawan dan lingkungan pekerjaan secara keseluruhan. Hal ini berkaitan dengan keseluruhan iklim kerja dan dampaknya pada pekerjaan dan orang-orang serta pada efektivitas organisasi. (Sundaray *et al.*, 2010). QWL bertujuan meningkatkan lingkungan kerja dimana karyawan merasa puas, termotivasi dan memiliki komitmen terhadap organisasi dan dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas organisasi (Sundaray *et al.*, 2010).

Adanya penerapan program QWL dapat menimbulkan kepuasan bagi karyawan. Kepuasan kerja merupakan respon emosional karyawan tentang berbagai aspek pekerjaannya (Luthans, 2005). QWL berbeda dari kepuasan kerja. Kepuasan kerja difafsirkan sebagai salah satu hasil dari QWL. QWL tidak hanya mempengaruhi kepuasan kerja tetapi kepuasan juga ada dalam domain kehidupan lainnya seperti kehidupan keluarga, kehidupan sosial, kehidupan keuangan, dan sebagainya (Sirgy *et al.*, 2001). Banyak penelitian dilakukan berkaitan dengan dampak/ pengaruh QWL terhadap kepuasan karyawan, seperti dilakukan oleh Sirgy (2001), Muftah and Lafi (2011), Hasanmoradi (2011), Tabassum (2012), Gayathiri and Ramakrishnan (2013), yang hasilnya menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara QWL dan kepuasan kerja.

Terlepas dari hasil penelitian yang menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan QWL terhadap kepuasan kerja, terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda, diantaranya penelitian yang dilakukan Saad *et*



al. (2008) yaitu: hanya terdapat 3 variabel dari QWL yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: pekerjaan yang berarti, optimisme pada perubahan organisasional, dan otonomi. Sedangkan 7 variabel yang lain bukan merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja, yaitu: dukungan/ *support*, interferensi keluarga, kualitas hubungan, kompetensi diri, *Impact*, akses untuk sumber daya dan kontrol waktu.

Penelitian dari Rubel and Kee (2014) juga menunjukkan hasil yang berbeda. QWL sebagai variabel anteseden yang diukur dengan 4 komponen yaitu kompensasi dan tunjangan, perilaku supervisor, keseimbangan kehidupan kerja dan karakteristik pekerjaan, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hanya 3 variabel (kompensasi dan tunjangan, perilaku supervisor, keseimbangan kehidupan kerja) yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan tinjauan empiris yang digunakan sebagai rujukan tersebut, terdapat gap dari hasil penelitiannya tentang pengaruh QWL terhadap kepuasan kerja.

QWL juga berkaitan dengan komitmen organisasional. Sundaray et al. (2010) menyatakan salah satu keuntungan dari QWL adalah *individual outcomes*. Salah satu yang dihasilkan dari *individual outcomes* tersebut adalah adanya komitmen. Komitmen organisasional dapat dipandang sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan atau individu memiliki sikap memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk tetap berada dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasional merupakan derajat dimana seseorang mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi dan berkeinginan melanjutkan partisipasi aktif di dalamnya. Karyawan dipandang memiliki komitmen organisasional jika karyawan tersebut tidak lagi dipandang



hanya semata-mata mencari nafkah belaka, tetapi lebih dari itu (Meyer and Allen, 1991). Dengan adanya konsep QWL, pihak organisasi berusaha menciptakan suasana melalui lingkungan kerja dimana karyawan lebih merasa dihargai sehingga komitmen organisasionalnya juga tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara QWL terhadap komitmen organisasional yang dilakukan oleh Fields and Tacher (1992); Daud (2010); Ahmadi (2012); Farjad and Varnous (2013); dan Parvar et al.(2013). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa QWL menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan oleh organisasi dan mempunyai pengaruh untuk meningkatkan komitmen organisasional. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fattahi et al. (2014) menunjukkan hasil yang berbeda. Berdasarkan 8 komponen QWL yang digunakan dalam penelitian terdapat 2 komponen QWL yang tidak terdapat hubungan dengan komitmen organisasional, yaitu: lingkungan yang aman dan sehat, ruang kehidupan total. Sedangkan 6 komponen yang lain terdapat hubungan dengan komitmen organisasional, yaitu: kompensasi yang adil dan memadai, pertumbuhan dan keamanan, *constitutionalism*, integrasi sosial, relevansi sosial, dan pengembangan kapasitas manusia. Terdapat kesenjangan / gap dari hasil penelitian tentang pengaruh QWL terhadap komitmen organisasional.

QWL juga berkaitan dengan OCB (*Organization Citizenship Behaviour*). Berdasarkan pendapat Sundaray et al. (2010), salah satu yang dihasilkan dari QWL adalah *performance*/ kinerja. Dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja menggunakan variabel OCB. OCB merupakan konsep yang baru dalam menganalisis kinerja tetapi merupakan perilaku manusia yang sangat tua dengan disertai tindakan sukarela dan saling membantu dengan tidak ada permintaan



untuk membayar atau imbalan resmi sebagai balasannya (Kashani, 2012). OCB merupakan perilaku ekstra tugas/ *extra role performance/ contextual performance* (Sonnenteg, 2000). Banyak penelitian telah dilakukan berkaitan dengan *Organization Citizenship Behaviour / OCB*. Penelitian yang dilakukan oleh Ackfeldt and Coote (2005) yang menghubungkan antara karakteristik pekerjaan dan sikap terhadap pekerjaan dan keinginan karyawan untuk mewujudkan OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Kashani (2012), Nair (2013), Kasraie (2014) yang bertujuan mengetahui hubungan antara QWL terhadap OCB, hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara QWL dan OCB. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara QWL dan OCB.

Penelitian terdahulu tentang pengaruh/ hubungan antara QWL dengan OCB menunjukkan hasil yang berbeda/ terdapat kesenjangan. Hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh antara QWL terhadap OCB dilakukan oleh: Kashani (2012), Nair (2013), Tehran *et al.* (2013), Sofiah *et al.* (2014), dan Kasraie *et al.* (2014). Penelitian yang dilakukan oleh Kashani (2012) menunjukkan hasil yang sedikit berbeda, hasilnya menunjukkan bahwa seluruh variabel QWL berada pada tingkat yang berbeda dalam mempengaruhi OCB dan tidak ada hubungan yang bermakna antara karakteristik demografi dengan QWL dan OCB.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan kajian teori menunjukkan bahwa QWL berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB. Peneliti menambahkan variabel *self efficacy* dalam penelitian ini sebagai variabel eksogen, berdasarkan teori kognitif sosial Bandura (1991), dimana perilaku seseorang dipengaruhi oleh aspek lingkungan (dalam hal ini adalah



QWL) dan aspek *person* / orang (dalam penelitian ini menekankan pada *self efficacy*). Berdasarkan teori Bandura (1991) tersebut, peneliti tertarik untuk menggabungkan variabel tersebut dalam satu model penelitian, di mana QWL (yang merupakan aspek lingkungan/ berasal dari luar diri) dan *self efficacy* (aspek orang yang berasal dari dalam diri) dan menghasilkan perilaku tertentu dalam bentuk kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB.

Selain faktor lingkungan yang harus diperhatikan oleh organisasi (dalam hal ini adalah QWL), organisasi juga harus memperhatikan faktor manusia/ *person*. Setiap individu dalam berperilaku dipengaruhi oleh aspek kognitif/ *person*, perilaku dan faktor lingkungan. Bandura (1991) menyatakan bahwa pembelajaran seseorang dipengaruhi oleh faktor kognitif, perilaku dan faktor lingkungan. Salah satu elemen kunci dari Teori Kognitif Sosial Bandura adalah *self efficacy*. *Self efficacy* merupakan salah satu elemen kunci dari teori kognitif sosial karena mempengaruhi motivasi dan pembelajaran seseorang (Bandura, 1991).

Self efficacy merupakan keyakinan individu tentang kemampuan yang dimiliki dalam melakukan tugas-tugas tertentu (Bandura, 1986; Lunenburg, 2011). Keyakinan diri tentang *self efficacy* turut menentukan pilihan perilaku, misalnya menentukan apa yang harus dikerjakan. Seseorang dalam berperilaku dipengaruhi oleh hubungan resiprokal antara lingkungan dan individu terutama kondisi kognitif, yang berkaitan dengan keyakinan individu bahwa dia mampu atau tidak melakukan tindakan yang memuaskan. Keyakinan bahwa seseorang itu mampu atau tidak melakukan sesuatu tindakan dengan baik/ buruk, benar/ salah, sesuai / tidak dengan yang dipersyaratkan disebut dengan *self efficacy* (Bandura, 1986).



Self efficacy merupakan variabel individu yang sangat penting, yang apabila digabungkan dengan tujuan-tujuan spesifik dan pemahaman akan menjadi penentu tingkah laku di masa mendatang. *Self efficacy* mempengaruhi tugas karyawan dalam memilih cara belajar dan menentukan tujuan mereka sendiri. *Self efficacy* juga mempengaruhi tingkat usaha karyawan dan ketekunan mereka dalam melaksanakan tugas-tugas yang sulit (Lunenburg, 2011). Dengan pentingnya peran *self efficacy* dalam mempengaruhi tingkah laku/ usaha yang dilakukan karyawan, maka peneliti tertarik untuk mengkaitkan *self efficacy* dengan variabel yang lain seperti kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan OCB.

Self efficacy berkaitan dengan kepuasan kerja. Robert yang dikutip oleh Hassan *et al.* (2013) menyatakan kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan *self efficacy*. *Self efficacy* mempengaruhi respon emosional individual.

Self efficacy merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Judge *et al.* (2007) berpendapat bahwa *self efficacy* akan mempengaruhi kepuasan kerja, sebab individu dengan *self efficacy* tinggi akan lebih efektif dalam menghadapi kesulitan dan kegagalan, mereka lebih bisa mencapai hasil yang bernilai dan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh/ hubungan yang signifikan antara *self efficacy* terhadap kepuasan kerja (Judge and Bono (2001); Judge *et al.* (2007); Cheng Lai and Chun Chen (2012); Hassan *et al.* (2013)). Namun penelitian dari Tojjari *et al.* (2013) menunjukkan hasil penelitian yang berbeda, dimana *self efficacy* umum / *the general self efficacy* memiliki pengaruh signifikan terhadap faktor intrinsik dan ekstrinsik dari kepuasan kerja, sedangkan faktor umum / *general factor* tidak berpengaruh



signifikan terhadap kepuasan kerja. *Self-efficacy* yang dirasakan (*perceived self efficacy*) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap faktor intrinsik, ekstrinsik atau faktor umum / *general factor* dari kepuasan kerja.

Self efficacy berkaitan dengan komitmen organisasional. Dengan *self efficacy* yang tinggi akan menciptakan komitmen yang efektif (Murthy, 2014).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan pengaruh/ hubungan yang signifikan antara *self efficacy* terhadap komitmen organisasional (Then Tsai (2011);

Saleem et al. (2013); Murthy (2014)), akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Shahnawaz and Jafri (2009) menunjukkan hasil yang berbeda, dimana dimensi

dari *psychological capital* (*self efficacy*, harapan, optimisme, resiliensi) memiliki pengaruh yang berbeda secara signifikan di organisasi publik dan privat. Hasil

penelitian ini juga menunjukkan bahwa *psychological capital* memiliki pengaruh yang berbeda terhadap komitmen organisasional dan OCB di organisasi publik

dan privat/ swasta, dikarenakan *psychological capital* berhubungan dengan banyak orang dan *organizational outcome*. Hal ini menunjukkan bahwa konteks

organisasi sangat penting mempengaruhi *psychological capital*, hal ini juga menunjukkan bahwa jika organisasi serius memperhatikan budaya organisasi,

akan lebih cepat dalam mengembangkan *psychological capital* (Shahnawaz and Jafri (2009).

Penelitian ini mengkaitkan antara *self efficacy* dengan OCB didasarkan dari pendapat (Motowidlo et al. (1997) yang dikutip oleh Beauregard (2012),

dimana *self efficacy* yang tinggi memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja dalam berbagai situasi yang dikaitkan dengan strategi perilaku yang

efektif. Penelitian terdahulu yang berkaitan tentang pengaruh / hubungan antara *self efficacy* dan OCB menunjukkan hasil yang berbeda. Beberapa penelitian



menunjukkan terdapat pengaruh/ hubungan antara *self efficacy* terhadap OCB (Rehman *et al.* (2014); Mahrugby and Yadegar (2016). Penelitian Beauregard (2012) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu: *self efficacy* memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap OCB, namun pengaruh *self efficacy* terhadap OCB ditemukan signifikan hanya pada laki-laki, hal ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung melakukan perilaku OCB tanpa melihat / mengevaluasi kompetensi mereka sendiri. Hal ini disebabkan karena norma sosial dan organisasi yang menempatkan perempuan dalam peran sebagai "helper/ penolong" bagi yang lain (Beauregard, 2012).

Kepuasan kerja berkaitan dengan komitmen organisasional didasarkan dari pendapat Steers (1977) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor personal dan organisasional, yang mempengaruhi reaksi emosional terhadap komitmen organisasional. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda tentang pengaruh/ hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Price and Mueller (1986) yang dikutip oleh Malik *et al.* (2010) menghasilkan temuan tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Namun di penelitian yang lain terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional, kepuasan kerja merupakan prediktor komitmen organisasional (Malik *et al.*, 2010). Kepuasan kerja (supervisi, gaji dan keseluruhan kepuasan kerja) memiliki hubungan yang signifikan terhadap komitmen organisasional (Azeem, 2010). Dalam penelitian Unal (2013) menunjukkan beberapa penelitian menghasilkan temuan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional dan kepuasan kerja merupakan determinan yang sangat penting bagi komitmen karyawan terhadap organisasinya (Unal, 2013).



Kepuasan kerja berkaitan dengan OCB. Spector (1997) menyatakan seorang karyawan yang memiliki peringkat kepuasan kerja tinggi berkorelasi dengan perilaku OCB yang positif, yakni tepat waktu, altruisme dan kepatuhan. Penelitian terdahulu tentang hubungan/ pengaruh antara kepuasan kerja terhadap OCB menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan hubungan yang lemah antara kepuasan kerja dan dimensi dari OCB. Kepuasan kerja hanya berhubungan dengan dimensi OCB: *altruism* dan *Courtesy*, sedangkan dimensi yang lain tidak berhubungan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah prediktor yang sangat lemah terhadap OCB dan hanya secara parsial mempengaruhi dimensi OCB (Mehboob and Bhutto, 2012). Sedangkan penelitian yang lain menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kepuasan kerja dan OCB (Shokrkon and Naami (2009); Arif and Chohan (2012); Swaminathan and Jawahar, 2013). Kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik sangat penting memprediksi OCB (Mohammad et al., 2011).

Komitmen organisasional berkaitan dengan OCB didasarkan dari pendapat Zainabadi (2010) yang menyatakan terdapat hubungan yang positif antara komitmen organisasional dan OCB dikarenakan karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan cenderung memiliki perilaku yang meningkatkan nilai mereka dan mendukung organisasi. Hasil penelitian menunjukkan hasil yang berbeda tentang pengaruh/ hubungan antara komitmen organisasional terhadap OCB. Terdapat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komitmen organisasional bukan prediktor yang signifikan terhadap OCB (William and Anderson, 1991 yang dikutip oleh Unal, 2013). Komitmen organisasional tidak memiliki hubungan terhadap OCB, namun komitmen organisasional memiliki



hubungan positif terhadap dimensi OCB yaitu : *altruism* dan *conscienciusness* (Mehrabi *et al.*, 2013). Dalam penelitian yang lain menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB (Zainabadi (2010); Bakhshi, 2013).

Berdasarkan uraian tentang pentingnya QWL dan *self efficacy* yang menghasilkan perilaku tertentu (kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB), dan hubungan antar variabel yang menunjukkan hasil penelitian yang berbeda/ *gap* tersebut menimbulkan ketertarikan pada peneliti untuk melakukan penelitian dalam suatu model penelitian, apakah hasil penelitian yang dilakukan sesuai/ mendukung atau tidak sesuai/ menolak terhadap hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya jika dilakukan di tempat penelitian yang berbeda dan subyek penelitian yang berbeda. Peneliti menempatkan variabel QWL sebagai variabel independen (variabel eksogen) dalam penelitian dengan alasan QWL merupakan suatu kebijakan atau program yang diterapkan di dalam Rumah Sakit yang kemudian kebijakan tersebut dipersepsikan / ditanggapi oleh perawat. Kebijakan /program QWL dalam penelitian ini meliputi kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan. Penerapan kebijakan / program QWL tersebut akan menghasilkan perilaku tertentu dalam bentuk sikap kerja (kepuasan kerja dan komitmen organisasional) (Truxillo, 2016). Pendapat Sundaray *et al.* (2010) menyatakan bahwa kebijakan / program QWL akan menghasilkan perilaku tertentu yang disebut *individual outcomes* dalam bentuk kepuasan kerja dan komitmen organisasional. *Individual outcomes* tersebut akan menghasilkan perilaku ekstra tugas/ *extra role performance* yang disebut sebagai OCB (Sonnenteg, 2000). Alasan yang lain didasarkan pada penelitian empiris



yang menempatkan variabel QWL sebagai variabel eksogen yang dikaitkan dengan variabel yang lain/ menghasilkan perilaku tertentu.

Peneliti mengkaitkan/menghubungkan antara QWL dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan OCB dalam suatu penelitian, dilatarbelakangi adanya *gap/* kesenjangan dalam hasil penelitian terdahulu dan mengingat pentingnya variabel-variabel tersebut untuk meningkatkan OCB. Organisasi untuk dapat bersaing dan demi kelanjutan organisasinya perlu menjaga kualitas SDM yang dimilikinya. Organisasi dituntut untuk memiliki strategi dalam meningkatkan QWL karyawan dalam rangka untuk memenuhi tujuan organisasi dan kebutuhan karyawan. QWL dapat menciptakan *individual outcome* yang berdampak pada pekerjaan (*job related*) dapat menciptakan rasa kepuasan dalam diri karyawan dan komitmen organisasional dan berdampak pula pada *non job related* yang diwujudkan dalam bentuk OCB. *Individual outcome* tersebut dapat berdampak terhadap kinerja, baik kinerja individu maupun kinerja organisasi. Disamping itu QWL dapat memberikan kontribusi terhadap pekerjaan, meningkatkan produktivitas, kemampuan adaptasi dan efektivitas keseluruhan organisasi (*organizational outcome*) (Sundaray *et al.*, 2013).

Penelitian tentang QWL, *self efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan OCB menarik dilakukan di Rumah Sakit. OCB sangat diperlukan dan penting di Rumah Sakit karena pasien memerlukan perhatian yang ekstra dan memerlukan perilaku yang positif dari tenaga medis (dokter, perawat, apoteker, dan lain-lain). Dengan adanya OCB akan meningkatkan efisiensi pelayanan, meningkatkan *image* rumah sakit, dan meningkatkan kinerja organisasi (Kolade *et al.*, 2014). Demikian juga dengan QWL, *self efficacy*, rasa



puas/kepuasan kerja dan adanya komitmen sangat diperlukan untuk dapat meningkatkan OCB para perawat. Perawat dituntut memiliki kepercayaan diri atas kemampuan yang dimilikinya dalam memberikan pelayanan kepada pasien, maupun keluarga pasien.

Masalah yang seringkali muncul di Rumah sakit terutama yang dialami /dirasakan oleh perawat adalah berkaitan dengan jumlah tenaga kerja, dimana jumlah perawat masih sangat kurang. Rasio jumlah perawat dengan pasien tidak ideal. Berdasarkan data menunjukkan di Kabupaten Malang terdapat kurang lebih 2000 orang perawat, namun dibandingkan dengan jumlah yang harus dilayani masih sangat kurang. Kondisi di Kota Batu menunjukkan data yang juga masih kekurangan perawat, idealnya 1 orang perawat melayani 3 orang pasien, namun di Batu 1 orang perawat melayani 5 orang pasien. (Malangpost, 2016). Hajra (2016) dalam tulisannya berjudul "Masalah yang Sering Dihadapi Perawat", menyatakan terdapat beberapa masalah yang dihadapi perawat, yaitu perawat seringkali kurang diperhatikan (baik dari rekan kerja maupun pasien); gaji yang kecil; menjadi sasaran utama PHK; waktu kerja yang panjang; dituntut melakukan banyak hal dalam satu waktu; meningkatnya paparan terhadap infeksi.

Berdasarkan masalah yang sering dihadapi perawat, jika dikaitkan dengan penelitian ini, yang menjadi masalah penelitian adalah tentang kepuasan kerja. Masalah-masalah yang sering muncul berkaitan dengan tenaga keperawatan dan pelayanan keperawatan meliputi: kekurangan jumlah perawat, ketidakpuasan kerja perawat, dan buruknya lingkungan kerja perawat. Salah satu penyebab utama munculnya masalah tenaga keperawatan, pelayanan keperawatan dan kekurangan perawat adalah rendahnya kepuasan kerja



perawat (Pranata, et al. 2017). Masalah tentang gaji perawat yang sangat rendah menjadi fenomena yang perlu diperhatikan. Berdasarkan jurnal penelitian Pranata et al. (2017) tersebut menunjukkan bahwa gaji perawat Indonesia yang bekerja di Jepang mendapatkan gaji 12 juta sampai 15 juta per bulan, sedangkan perawat yang bekerja di Indonesia mendapatkan gaji sekitar 2 juta saja. Banyak perawat yang masih digaji pas-pasan (Akbar, 2018). Gaji yang diterima perawat belum adil dan memadai.

Berdasarkan fakta masih banyak perawat yang belum mendapatkan gaji sesuai dengan UMR, terutama yang belum berstatus sebagai PNS. Mengingat hal tersebut, jika dikaitkan dengan QWL terutama yang berkaitan dengan kompensasi, menunjukkan bahwa gaji yang diterima belum adil dan memadai. Penghargaan dan apresiasi terhadap perawat di Indonesia masih sangat kurang, padahal perawat menjadi garis depan kualitas pelayanan kesehatan. Gaji perawat sangat tidak seimbang dengan pekerjaan melakukan asuhan keperawatan. Padahal pekerjaan perawat itu berat dan melelahkan, kadang satu perawat harus melayani pasien yang sangat banyak. (Ginting, 2017).

Berdasarkan fenomena tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat di Indonesia masih sangat kurang. Dalam penelitian ini antecedent dari kepuasan kerja adalah QWL dan *self efficacy*. QWL tersebut berkaitan dengan kebijakan/ program yang ada di rumah sakit yang kemudian ditanggapi/ dipersepsikan oleh perawat. QWL dalam penelitian ini berkaitan dengan kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan. Kompensasi dalam hal ini adalah pemberian gaji yang adil dan memadai masih sering dikeluhkan oleh perawat, dimana gaji dianggap kurang adil dan memadai/masih sangat kecil. Berkaitan dengan kondisi kerja perawat di rumah



sakit, juga perlu mendapat perhatian. Dimana lingkungan kerjanya sangat beresiko terkena infeksi/ tertular penyakit. Oleh sebab itu perlu adanya lingkungan kerja yang aman dan sehat. Berkaitan dengan pengembangan kompetensi, perawat juga harus diberikan kesempatan untuk meningkatkan pendidikan/ pelatihan dan meningkatkan karirnya. Berkaitan dengan kepemimpinan, terdapat peran organisasi untuk pelayanan keperawatan, salah satunya adalah adanya otonomi perawat dan pengawasan perawat (Yulianti, 2016).

Berdasarkan hal tersebut perawat memiliki otonomi dalam melaksanakan pekerjaannya namun tetap mendapat pengawasan. Peran dari organisasi rumah sakit (khususnya pimpinan) harus dirasakan oleh perawat, sehingga perawat merasa diperhatikan. Hal – hal seperti ini yang seringkali muncul dan dirasakan perawat sebagai masalah dalam melaksanakan pekerjaannya di rumah sakit.

Antecedent kepuasan kerja perawat dalam penelitian ini dipengaruhi oleh QWL dan self *efficacy* yang kemudian berdampak terhadap komitmen organisasional dan OCB.

Layanan jasa rumah sakit merupakan layanan jasa yang sangat dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Salah satu unsur pendukung utama keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah sumber daya manusia. Ketersediaan SDM di rumah sakit tidak lepas dari peran dokter, perawat, bidan dan sebagainya yang merupakan unsur pokok sistem pelayanan kesehatan. Sumber daya manusia keperawatan di rumah sakit memiliki proporsi yang besar 40%-60% dari tenaga kesehatan yang lain (Gillies, 2007), oleh karena itu keperawatan memiliki peranan yang sangat penting dalam



memberikan pelayanan kesehatan dan mampu menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Aditama, 2002).

Perawat merupakan profesi seseorang yang telah menempuh pendidikan formal keperawatan dan diberikan wewenang untuk melaksanakan peran dan fungsinya. Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan yang berbentuk pelayanan biopsikososial dan spiritual yang komprehensif yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik yang sehat maupun yang sakit yang mencakup seluruh siklus hidup manusia (Yudatama dan Haksama, 2014). Perawat merupakan suatu profesi yang diperlukan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Perawat berhak untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan jujur oleh institusi pelayanan dan klien. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No.47 tahun 2006 dan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara No.64 tahun 2006, profesi perawat dilindungi. Perawat yang berstatus sebagai PNS mendapatkan gaji tetap dan tunjangan jabatan. Namun dalam kenyataannya banyak perawat yang mendapat perlakuan tidak adil (PPNI, 2013).

Secara fungsional profesi perawat berada di bawah instansi Kementerian Kesehatan. Peran perawat secara umum adalah memberi pelayanan/asuhan (*care provider*), pemimpin kelompok (*community leader*), pendidik (*educator*), pengelola (*manager*), dan peneliti (*researcher*) (PPNI, 2013). Berkaitan dengan peran yang harus diemban oleh perawat menunjukkan bahwa perawat memiliki tanggungjawab yang sangat besar.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Propinsi Jawa Timur, tentang jumlah rumah sakit yang ada di Jawa Timur, berdasarkan kota/



kabupaten, Malang menempati urutan ketiga berdasarkan jumlah rumah sakitnya setelah Surabaya dan Sidoarjo (BPS Propinsi Jawa Timur, 2017) Berdasarkan jumlah rumah sakit tersebut, peneliti menentukan Malang Raya sebagai lokasi penelitian. Malang Raya yang terdiri dari Kabupaten Malang, Kota Malang, Kota Batu memiliki banyak rumah sakit, baik yang berstatus negeri maupun swasta.

Secara umum pengelolaan rumah sakit di Indonesia di bagi menjadi 2, yaitu rumah sakit pemerintah yang dikelola oleh pemerintah itu sendiri dan status pegawainya adalah PNS baik PNS pusat maupun PNS daerah yang biaya operasionalnya didanai oleh APBN dan APBD. Kedua, rumah sakit swasta yang pengelolaannya dilakukan oleh yayasan atau badan perusahaan negara yang didanai secara mandiri dengan status pegawainya adalah non PNS/swasta. Namun pengawasan terhadap beroperasinya rumah sakit di seluruh propinsi di Indonesia, baik rumah sakit yang dikelola pemerintah maupun swasta tetap menjadi tanggung jawab pemerintah di pusat dan daerah (Hairudinor, 2014).

Berdasarkan Permenkes 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit dinyatakan bahwa klasifikasi rumah sakit berdasarkan pelayanan yang diberikan dikategorikan dalam Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Berdasarkan Permenkes tersebut, Rumah Sakit Umum diklasifikasikan dalam Rumah sakit Umum Kelas A, B, C dan D. Rumah Sakit Khusus diklasifikasikan dalam Rumah Sakit Khusus Kelas A, B dan C. Penetapan kelas rumah sakit tersebut didasarkan pada: pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, bangunan dan prasarana. Dalam penelitian ini lebih menekankan pada Rumah Sakit Umum (RSU), terutama yang ada di Malang Raya.



Rumah Sakit Umum (RSU) adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit (Permenkes 56 tahun 2014). Dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau sampel penelitiannya adalah perawat yang ada di RSU Tipe A, RSU Tipe B, RSU Tipe C dan RSU Tipe D yang ada di Malang Raya (yaitu RSU yang ada di Kota Malang, Kota Batu dan Kabupaten Malang). Data tentang Rumah Sakit Umum yang ada di Kota Malang dapat ditunjukkan dalam Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Nama RSU, Tipe dan Alamat yang Ada di Kota Malang

No	Nama RSU	Tipe	Alamat
1	RSU Saiful Anwar	A	Jl. Jaksa Agung Suprpto No.2
2	RS. Panti Nirmala	B	Jl. Kebalen Wetan N0.2-8 Kedung Kandang
3	RS. Lavalette	B	Jl. WR. Supratman No.10
4	RST. Dr. Supraoen	B	Jl. Soedanco Supriyadi No. 22
5	Persada Hospital	B	Jl. Panji Suroso Araya Bussiness Center Kav. II-IV
6	RS. Panti Waluya	B	Jl. Nusakambangan No.56
7	RS Islam Aisyiyah	C	Jl. Sulawesi No 16 Malang
8	RSU Hermina Tangkubanprahu	C	Jl. Tangkubanprahu No. 31-33
9	RSU. Universitas Brawijaya	C	Jl. Soekarno - Hatta, Lowokwaru
10	RS Islam Unisma	C	Jl. MT. Haryono No. 139
11	RSUD. Kota Malang	D	Jl. Rajasa No.27, Bumiayu, Kedungkandang
12	RS. Permata Bunda	D	Jl. Soekarno Hatta No. 75

Sumber: Data Sekunder Dinas Kesehatan Kota Malang, 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut terdapat 1 rumah sakit dengan tipe A, 5 rumah sakit dengan tipe B, 4 rumah sakit dengan tipe C dan 2 rumah sakit dengan tipe D. Terdapat 2 Rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah, dan 10 rumah sakit yang dikelola swasta.



Di Kabupaten Malang terdapat 18 Rumah Sakit Umum. Rumah Sakit yang memiliki tipe B sejumlah 2 rumah sakit, yang memiliki tipe C sejumlah 5 rumah sakit, yang memiliki tipe D sejumlah 9 dan terdapat 2 rumah sakit yang tipenya belum ditetapkan. Data tentang Rumah Sakit Umum yang ada di Kabupaten Malang ditampilkan dalam Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Nama RSU, Tipe dan Alamat yang ada di Kabupaten Malang

No	Nama RSU	Tipe	Alamat
1	RS Umum Daerah Kanjuruhan	B	Jl. Panji No. 100 Kepanjen
2	RS Wawa Husada	B	Jl. Panglima Sudirman No. 99A, Dilem, Kec. Kepanjen
3	RS Umum Daerah Lawang	C	Jl. R.A. Kartini No. 5 Lawang
4	RS Universitas Muhammadiyah Malang	C	Jl. Raya Tlogomas No 45
5	RS Prima Husada	C	Perum Banjararum Selatan No.3-7, RT 003 RW 012 Desa Banjararum Kec. Singosari
6	RS Islam Gondanglegi	C	Jl. Hayam Wuruk 66, Gondang Legi Wetan
7	RS. Prasetya Husada	C	Jl. Raya Ngijo No.25, RT 05 RW 05 Desa Ngijo Kec. Ngijo
8	RS Umum Bala Keselamatan Bokor	D	Jl.A.Yani 91 Turen
9	RS Salsabila Husada	D	Jl. Raya Jatikerto No. 305 Kepanjen
10	RS Islam Al Amien	Belum ditetapkan	Jl. Raya Kebonsari 69 Tumpang
11	RS Sumber Sentosa	D	Jl. Kebonsari No. 221 Malang, RT 003, RW 002 Desa Tumpang, Kec. Tumpang
12	RS Islam Madinah Kasembon	D	Jl. Raya Sukosari No.32, Kasembon
13	RS Brawijaya/ RS Bantuan 05.08.04 Lawang	D	Jl. Sumberwaras 32 Lawang
14	RS Marsudi Waluyo	D	Jl. Raya Mondoroko Km. 09, RT 004 RW 003 Desa Purwoasri, Kec. Singosari
15	RS Lanud Abdulrahman Saleh	D	Jl. M. Munir Abdulrachman Saleh 1 Pakis

**Lanjutan Tabel 1.2**

16	RS Lawang Medika	D	Jl. Dr. Cipto No.8 Bedali, Lawang
17	RS Muslimat Singosari	Belum ditetapkan	Jl. Ronggolawe No.24 Pagentan, Singosari
18	RS. Ben Mari	D	Jl. Raya Kendalpayak No.17, RT. 004, RW 007, Desa Kendalpayak, Kec. Pakisaji

Sumber Data Sekunder, Dinas Kesehatan Kabupaten Malang, 2017

Data tentang nama Rumah Sakit Umum yang ada di Kota Batu menunjukkan bahwa terdapat 4 RSU, di mana terdapat 2 RSU yang memiliki tipe C dan 2 RSU yang memiliki tipe D. Secara lebih lengkap data tentang RSU yang ada di Kota Batu ditampilkan dalam Tabel 1.3. sebagai berikut:

Tabel 1.3 Nama RSU, Tipe dan Alamat yang ada di Kota Batu

No	Nama Rumah Sakit Umum	Tipe	Alamat
1	RSU Karsa Husada Batu	C	Jl. Jenderal Ahmad Yani 10-13 Ngaglik, Batu
2	RS Baptis Batu	C	Jl. Raya Tlekung 1 Junrejo, Batu
3	RS Bhayangkara Hasta Brata	D	Jl. RA Kartini 1 Ngaglik
4	RS dr. Etty Asharto	D	Jl. Sajid 44 Pasanggrahan, Batu

Sumber: Data Sekunder, Dinas Kesehatan Kota Batu, 2017

Berdasarkan data yang diperoleh tersebut jumlah rumah sakit yang ada di Malang Raya sangat banyak dengan berbagai tipe, namun jumlah tenaga perawat masih sangat kurang. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Malang, terdapat hampir 2000 perawat yang tersebar diseluruh penjuru dan pelosok kabupaten Malang. Berdasarkan jumlah perawat tersebut, jika dikaitkan dengan pelayanan yang harus diberikan, jumlah tersebut sangatlah kurang. Di Kota Batu juga kekurangan tenaga perawat. Idealnya 1 orang perawat menangani 3 orang, sedangkan saat ini di Kota Batu 1 orang perawat menangani



5 orang pasien (malangraya.web.id, 2016). Berdasarkan permasalahan dan pentingnya peran perawat yang ada di rumah sakit, maka penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum, dengan unit analisisnya individu perawat.

Penelitian ini sangat menarik dan layak dilakukan, dengan alasan Rumah Sakit merupakan organisasi yang besar, dengan memiliki tipe yang beragam, pengelolaannya juga berbeda (dikelola oleh pemerintah / swasta), jenis pelayanan yang diberikan juga beragam, jumlah SDM yang dimiliki banyak dan beragam. Penelitian ini juga menarik dilakukan berkaitan dengan adanya fenomena/ masalah yang muncul di kalangan perawat terutama berkaitan dengan kepuasan kerja. Berdasarkan kajian empiris menunjukkan masih banyak terdapat gap terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Dengan alasan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Fenomena atau permasalahan yang sering dirasakan perawat rumah sakit adalah tentang kepuasan kerja terutama berkaitan dengan kompensasi yang mereka terima dan kondisi kerja mereka yang memiliki resiko. Dengan adanya masalah tersebut peneliti tertarik mencari apa penyebab dari adanya ketidakpuasan kerja tersebut. Masalah tersebut apakah disebabkan oleh faktor organisasional (QWL) ataupun disebabkan oleh faktor personal (*self efficacy*). Kepuasan kerja tersebut memiliki dampak atau pengaruh terhadap komitmen organisasional yang merupakan salah satu wujud dari sikap kerja. Akhir dari penelitian ini adalah OCB. Apakah OCB dari perawat tersebut dipengaruhi oleh QWL, *self efficacy*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional

Terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya/ kebaruan penelitian, yaitu model penelitian yang dibangun dalam penelitian ini



belum pernah ada/ variabel-variabel yang dibangun dalam model penelitian ini belum pernah diteliti secara keseluruhan. Dalam penelitian ini juga menambahkan variabel *self efficacy* sebagai salah satu variabel eksogen (X2), yang didasarkan dari teori kognitif sosial Bandura (1991), kemudian memiliki pengaruh terhadap sikap kerja dan perilaku.

Berdasarkan pemikiran tersebut, judul penelitian ini adalah **PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE (QWL) dan SELF EFFICACY terhadap KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASIONAL, dan ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) (Studi pada Perawat Rumah Sakit Di Malang Raya).**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi tentang QWL, *self efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB perawat di Rumah Sakit Umum di Malang Raya?
2. Apakah QWL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah QWL berpengaruh signifikan terhadap komitmen Organisasional?
4. Apakah QWL berpengaruh signifikan terhadap OCB?
5. Apakah *Self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja?
6. Apakah *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional?
7. Apakah *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap OCB?
8. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional?



9. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB?

10. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis tentang QWL, *self efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB perawat di Rumah sakit Umum di Malang Raya.
2. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh QWL terhadap kepuasan kerja
3. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh QWL terhadap komitmen organisasional.
4. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh QWL terhadap OCB.
5. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh *Self efficacy* terhadap kepuasan kerja
6. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap komitmen organisasional
7. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap OCB.
8. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional
9. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB.
10. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB.



1.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat baik bagi pembaca maupun pihak-pihak lain yang memiliki minat dan perhatian terhadap aspek sumber daya manusia dan perilaku organisasi, terutama yang berkaitan dengan *QWL*, *self efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *OCB*.

Manfaat penelitian ini dijabarkan dalam manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1.2.1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi untuk pengembangan teori terutama berkaitan dengan *Social Exchange Theory*, *Social Cognitive Theory*, *Theory Planned Behavior*, *Theory Reasoned Actions*, terutama berkaitan variabel *QWL*, *self efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *OCB*.
- b. Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi pengembangan penelitian berkaitan dengan pengaruh *QWL* terhadap kepuasan kerja, yang memberikan hasil berpengaruh secara signifikan, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Sirgy (2001), Saad et al. (2008), Mufthah and Lafi (2011), Hasanmoradi (2011), Tabassum (2012) dan Gayathiri and Ramakrishnan (2013)
- c. Hasil dari penelitian ini akan memberikan kontribusi pengembangan penelitian berkaitan dengan pengaruh *QWL* terhadap komitmen organisasional, yang memberikan hasil berpengaruh positif dan signifikan, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Fields and



Tacher (1992), Daud (2010), Ahmadi *et al.* (2012), Farjad and Varnous (2013), dan Parvar *et al.* (2013).

d. Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan dan mengkonfirmasi penelitian tentang pengaruh QWL terhadap OCB. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara QWL terhadap OCB, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Kashani (2012), Nair (2013), Tehran *et al.* (2013), Kasraie *et al.* (2014), dan Sofiah *et al.* (2014), sedangkan hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda, dimana tidak terdapat pengaruh yang signifikan QWL terhadap OCB.

e. Hasil dari penelitian ini akan memberikan kontribusi pengembangan dan konfirmasi penelitian berkaitan dengan pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Judge and Bono (2001), Cheng Lai and Chun Chen (2012) dan Hassan *et al.* (2013). Penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dimana *self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

f. Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi pengembangan penelitian berkaitan dengan pengaruh *self efficacy* terhadap komitmen organisasional, dimana hasilnya menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Ten Tsai *et al.* (2011), Saleem *et al.* (2013) dan Murthy (2014).

g. Hasil dari penelitian ini akan memberikan kontribusi pengembangan penelitian berkaitan dengan *self efficacy* terhadap OCB, yang hasilnya



menunjukkan pengaruh yang signifikan, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Rahman *et al.* (2014) dan Mahrughy and yadegar (2016).

h. Penelitian ini hasilnya akan dapat memberikan kontribusi pengembangan penelitian berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Malik *et al.* (2010), Azeem (2010) dan Unal (2013).

i. Penelitian ini hasilnya akan dapat memberikan kontribusi pengembangan penelitian berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB. yang hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Bateman and Organ (1983), Shokrhon and Naami, (2009), Arif and Chohan (2012)) dan Swaminathan and Jawahar (2013).

j. Penelitian ini hasilnya akan memberikan kontribusi bagi pengembangan penelitian berkaitan tentang pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Zainabadi (2010) dan Bakhshi (2013).

k. Memperluas kajian yang berkaitan tentang QWL, dikarenakan banyak indikator tentang QWL. Terutama yang dikembangkan oleh Walton (1975) namun harus disesuaikan dengan lokasi dan subyek penelitian.



l. Memperluas kajian tentang *self efficacy*, terutama yang dikembangkan oleh Bandura (1997) dan dalam penelitian ini dikaitkan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan OCB.

m. Memperluas kajian tentang kepuasan kerja yang dikembangkan oleh Robbins (2002), Luthants (2005); dan mengkaitkannya dengan komitmen organisasional Mayer and Allen (1991) dan OCB yang dikembangkan oleh Organ (1988)

n. Memperluas kajian tentang komitmen organisasional, terutama yang dikembangkan oleh Mayer and Allen (1991); dan mengkaitkannya dengan OCB.

o. Memperluas kajian tentang OCB, terutama yang dikembangkan oleh Organ (1988)

p. Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat kesenjangan/ *gap* dari hasil penelitiannya, untuk itu perlu diuji dan dikonfirmasi ulang, melalui model baru dalam penelitian ini, sehingga dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian berikutnya.

1.2.2. Aspek Praktis

a. Memberikan kontribusi bagi organisasi/ tempat penelitian untuk lebih memperhatikan QWL, *self efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan OCB para perawat.

b. Dapat digunakan sebagai acuan/ referensi dalam penulisan karya ilmiah bagi pihak yang berkepentingan terutama yang memiliki minat terhadap manajemen sumber daya manusia.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab II ini disajikan tentang tinjauan pustaka yang berkaitan dengan judul penelitian yang terdiri dari kajian teori dan penelitian. Tinjauan pustaka ini akan dijadikan sebagai dasar dalam menyusun hipotesis dan untuk keperluan pembahasan.

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1. Teori Pertukaran Sosial/ *Social Exchange Theory*

Tokoh-tokoh yang mengembangkan teori pertukaran sosial antara lain adalah psikolog John Thibaut dan Harlod Kelley (1959), Sosiolog George Homans (1961), Richard Emerson (1962), dan Peter Blau (1964). Akar dari teori pertukaran sosial berasal dari sejumlah disiplin ilmu sosial, termasuk psikologi, sosiologi, antropologi dan ekonomi makro. Teori pertukaran sosial adalah teori dalam ilmu sosial yang menyatakan bahwa dalam sebuah hubungan sosial terdapat unsur ganjaran, pengorbanan, dan keuntungan yang saling memengaruhi. Berdasarkan teori tersebut menjelaskan bagaimana manusia memandang tentang hubungan seseorang dengan orang lain sesuai dengan anggapan diri manusia tersebut. Teori pertukaran sosial dilandaskan pada prinsip transaksi ekonomi. Orang menyediakan barang atau jasa dan sebagai imbalannya, mereka berharap memperoleh barang atau jasa yang mereka inginkan. Hubungan pertukaran dengan orang lain akan menghasilkan suatu imbalan bagi kita. Para ahli teori pertukaran sosial memiliki pendapat bahwa



pertukaran sosial tidak selalu dapat diukur dengan nilai uang, karena dalam berbagai transaksi sosial yang dipertukarkan juga hal-hal nyata dan tidak nyata.

Unsur-unsur yang ada dalam teori pertukaran sosial (Ritzer, 2012), yaitu:

1. Aktor, partisipan pertukaran. Aktor dapat berupa individu atau kelompok perusahaan, atau entitas lain yang spesifik.
2. Sumber daya, merupakan kekayaan atau kecakapan perilaku yang dimiliki aktor dan dihargai oleh aktor-aktor yang lain.
3. Struktur, merupakan relasi ketergantungan timbal balik.
4. Proses, merupakan gambaran terjadinya interaksi di dalam struktur pertukaran.

Struktur pertukaran dalam teori pertukaran sosial terdapat 3 bentuk, yaitu pertukaran langsung/ *direct exchange*, pertukaran umum/ *generalized exchange* dan pertukaran produktif/ *productive exchange* (Ritzer, 2011):

1. Dalam pertukaran langsung, antara dua aktor, hasil tiap aktor tergantung secara langsung terhadap perilaku aktor yang satunya.
2. Dalam pertukaran umum diantara tiga aktor atau lebih, ketergantungan timbal balik bersifat tidak langsung: manfaat yang diterima oleh B dari A tidak secara langsung dikembalikan B kepada A, namun dengan cara tidak langsung, lewat pemberian B kepada aktor lain di dalam jaringan. Akhirnya, A menerima pengembalian dari pertukaran yang telah dilakukannya dari aktor terpilih dari sistem, tetapi bukan dari B.
3. Dalam pertukaran umum, kedua aktor bersama-sama harus melakukan pemberian kepada orang lain agar dapat memperoleh manfaat.



Teori pertukaran Homans bertumpu pada asumsi bahwa orang terlibat dalam pertukaran perilaku untuk memperoleh ganjaran atau menghindari hukuman. Pertukaran perilaku untuk memperoleh ganjaran adalah prinsip dasar dalam transaksi ekonomi sederhana. Homans menganggap bahwa orang bertindak dengan cara memperkecil hukuman dan memperbanyak ganjaran.

Homans, mempunyai proposisi, yang terdiri dari proposisi sukses, stimulus, nilai, kejenuhan-kerugian, persetujuan - agresi, dan rasionalitas (Emerson, 1976):

1. **Proposisi sukses**, menyatakan untuk semua tindakan yang diambil orang, semakin sering tindakan tertentu diberi penghargaan, orang itu semakin sering melakukan tindakan itu. Proposisi ini menyatakan bila seseorang sering mendapat penghargaan, maka ia akan sering melakukan tindakan itu.
2. **Proposisi Stimulus** menyatakan: Jika pada masa lampau kejadian stimulus tertentu, atau sekumpulan stimuli, adalah kejadian ketika tindakan seseorang diberi penghargaan, maka semakin mirip stimuli masa kini dengan stimuli masa silam, orang itu semakin mungkin melaksanakan tindakannya, atau tindakan serupa. Jika seseorang dimasa lampau berhasil/mendapat penghargaan, dia akan cenderung mengulang perilaku itu di masa sekarang.
3. **Proposisi nilai** menyatakan semakin bernilai hasil tindakan seseorang bagi dirinya, semakin besar kemungkinan dia untuk melaksanakan tindakan itu. Maknanya semakin bernilai bagi seseorang sesuatu tingkah laku orang lain yang ditujukan kepadanya makin besar kemungkinan atau makin sering ia akan mengulangi tingkah lakunya itu.



4. **Proposisi Kejenuhan-Kerugian** menyatakan : semakin sering seseorang di masa lampau menerima suatu penghargaan khusus, semakin berkurang baginya nilai setiap unit penghargaan selanjutnya. Maknanya semakin sering seseorang diberi penghargaan, semakin berkurang nilai penghargaan tersebut bagi dirinya.
5. **Proposisi-proposisi Persetujuan-Agresi**; **Proposisi A**: Ketika tindakan seseorang tidak mencapai penghargaan yang dia harapkan, atau menerima hukuman yang tidak dia harapkan, dia akan marah, dia lebih mungkin untuk melakukan perilaku agresif, dan hasil perilaku yang demikian lebih berharga baginya. **Proposisi B**: Ketika tindakan seseorang menerima penghargaan yang dia harapkan, khususnya suatu penghargaan yang lebih besar daripada yang dia harapkan, atau tidak menerima hukuman yang dia harapkan, dia akan merasa senang, dia menjadi lebih mungkin melaksanakan perilaku menyetujui, dan hasil dari perilaku demikian menjadi lebih bernilai baginya.
6. **Proposisi Rasionalitas** Dalam memilih diantara tindakan-tindakan alternatif, seseorang akan memilih tindakan, yang dia rasakan pada saat itu, mempunyai nilai hasil yang lebih besar.

2.1.2. Teori Kognitif Sosial / *Social Cognitive Theory*

Teori kognitif sosial merupakan salah satu teori belajar, yang menjelaskan bagaimana pola-pola perilaku. Teori kognitif sosial menekankan bagaimana dan mengapa seseorang cenderung meniru atau meneladani dari apa yang dilihat melalui media atau yang dilakukan orang lain. Teori kognitif sosial merupakan pengembangan dari teori pembelajaran sosial. Bandura menjelaskan bahwa



perilaku manusia disebabkan oleh pengaruh personal (kognitif, afektif dan kejadian biologis), perilaku dan lingkungan. Teori kognitif sosial (Bandura, 1977) mendefinisikan belajar sebagai sebuah proses mental yang mungkin atau tidak direfleksikan dalam perubahan perilaku yang segera. Teori kognitif sosial juga menjelaskan bagaimana orang memperoleh dan mengelola atau menjaga pola-pola perilaku.

Konsep dasar dari teori kognitif sosial adalah:

1. Adanya hubungan timbal balik antara individu, lingkungan dan perilaku
2. Kemampuan perilaku. Merujuk pada kemampuan aktual seseorang untuk menampilkan perilaku melalui pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Untuk menampilkan perilaku dengan baik, seseorang harus mengetahui apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya.
3. Pembelajaran observasional. Merupakan cara atau metode dimana seseorang dapat menyaksikan dan mengamati sebuah perilaku yang ditampilkan oleh orang lain dan kemudian melakukan ulang tindakan-tindakan tersebut. Hal ini terjadi melalui pemodelan atau peneladanan perilaku.
4. Peneguhan / *reinforcement*. Merujuk pada tanggapan internal atau eksternal terhadap perilaku orang lain yang mempengaruhi keberlanjutan perilaku. Peneguhan atau penguatan dapat dimulai oleh diri sendiri atau dalam lingkungan. Peneguhan atau penguatan dapat bersifat positif maupun negatif.
5. Harapan. Merujuk pada akibat atau konsekuensi perilaku seseorang yang diantisipasi sebelumnya. Hasil pengharapan atau ekspektasi dapat berupa hubungan yang sehat atau tidak.



6. *Self efficacy*, menunjukkan tingkatan kepercayaan diri seseorang dalam kemampuannya untuk menampilkan perilaku dengan sukses. *Self-efficacy* merupakan keunikan dalam teori sosial kognitif yang dipengaruhi oleh kemampuan spesifik seseorang.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa teori kognitif sosial menjelaskan bagaimana perilaku bisa dibentuk melalui suatu pengamatan/ model- model yang dilihat. Teori kognitif sosial menjelaskan bahwa pembelajaran merupakan proses mental internal yang kemudian tercermin dalam perubahan perilaku. Perilaku tersebut akan meningkat melalui pengamatan, identifikasi, dan adanya efikasi diri yang dimiliki oleh seseorang.

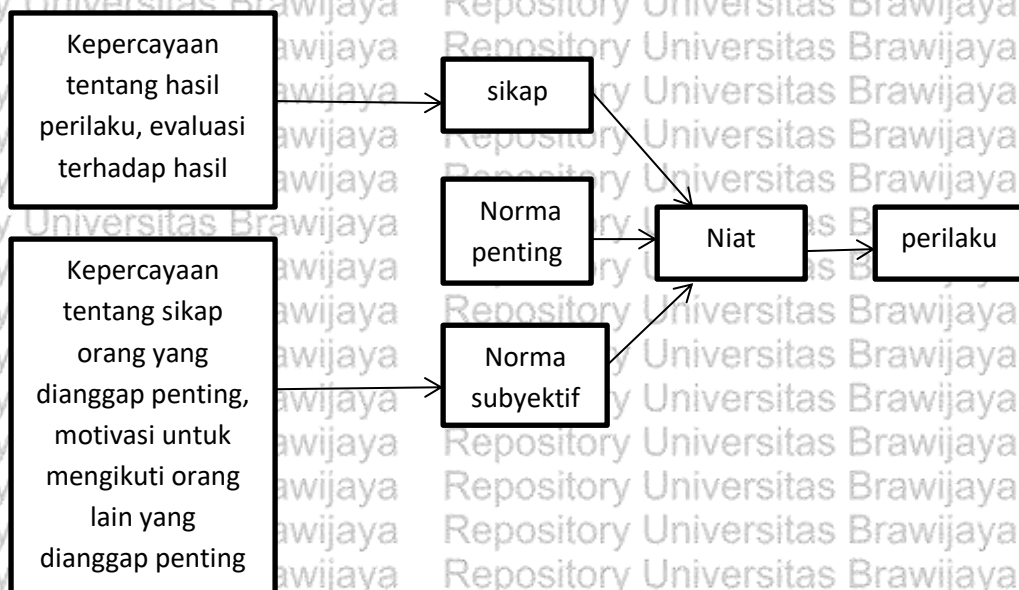
2.1.3. Teori Tindakan Berencana / *Theory of Reasoned Action*/ TRA

Teori tindakan berencana dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein yang digunakan untuk memperkirakan perilaku seseorang. Dalam TRA menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*), dan perilaku (*behavior*). Dalam TRA menekankan pada niat seseorang dalam melakukan perilaku tertentu. Inti dari TRA ada dua hal yaitu:

1. Sikap terhadap perilaku/ *attitude toward behavior*, hal ini menunjukkan bahwa seseorang akan melakukan suatu tindakan/ perilaku tertentu didasari oleh keyakinan orang tersebut dan evaluasi dari hasil perilaku tersebut. Jadi ketika seseorang yakin bahwa hasil dari perilaku tersebut itu positif, akan nampak dari perilaku yang dihasilkan adalah positif.

2. *Subjektive norms*, merupakan tekanan sosial yang membuat seseorang atau pembuat keputusan untuk melakukan perilaku tertentu. (Ajzen dan Fishbein, 1975)

Berdasarkan teori *TRA* menunjukkan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Teori *TRA* tersebut dapat ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 2.1 *Theory of Reasoned Action*
Sumber: Ajzen (1991)

2.1.4. Teori Perilaku Berencana / *Theory of Planned Behavior* / *TPB*

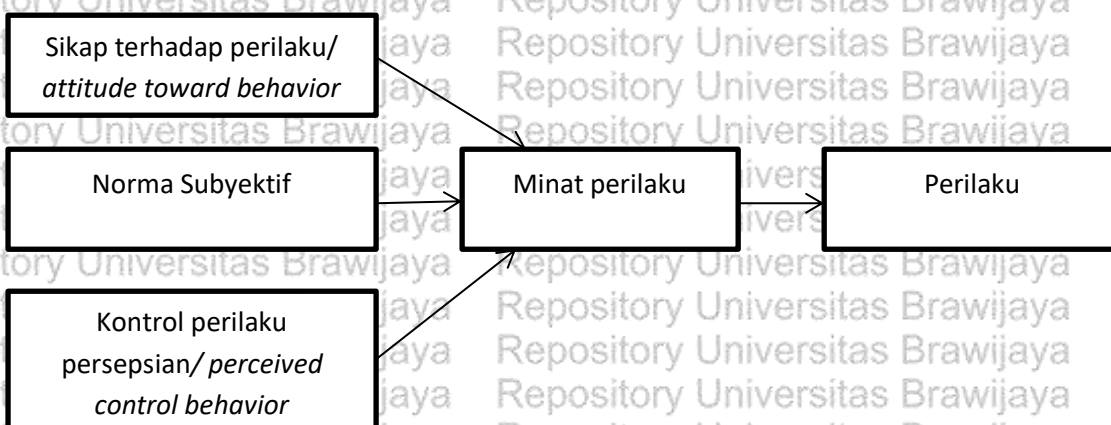
TPB merupakan pengembangan *TRA* yang dikembangkan pada tahun 1967. Teori tindakan berencana menerangkan bahwa perilaku seseorang akan muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Inti teori ini mencakup 3 hal yaitu; yaitu keyakinan tentang kemungkinan hasil dan evaluasi dari perilaku tersebut (*behavioral beliefs*), keyakinan tentang norma yang diharapkan dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*), serta keyakinan tentang



adanya faktor yang dapat mendukung atau menghalangi perilaku dan kesadaran akan kekuatan faktor tersebut (*control beliefs*).

Ajzen (1991) berpendapat tentang *TPB* didasarkan pada asumsi bahwa manusia biasanya akan berperilaku pantas. Manusia akan berperilaku yang masuk akal, dan manusia selalu memikirkan dampak dari perbuatannya. Penentu terpenting dari perilaku seseorang adalah intensi dari perilaku tersebut.

Model dari *TPB* dari Azjen tersebut:



Gambar 2.2. *TPB* (Theory of Planned Behavior)

Sumber: Ajzen (1991)

Truxillo et al.(2016) berpendapat *TPB* merupakan teori yang mendeskripsikan kondisi dimana sikap kerja berkaitan dengan perilaku. Berdasarkan teori tersebut perilaku merupakan fungsi dari *intentions*/ perhatian, norma dan kontrol. Norma subyektif merupakan persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Kontrol perilaku merupakan persepsi seseorang akan kemampuannya untuk menampilkan perilaku tertentu. Kontrol perilaku ditentukan oleh sejumlah



keyakinan tentang adanya faktor-faktor yang dapat memudahkan atau mempersulit terlaksananya perilaku yang ditunjukkan.

2.1.5 Quality of Work Life/ QWL

2.1.5.1 Sejarah QWL

Munculnya peraturan yang berlaku pada awal abad ke-20 untuk melindungi karyawan dari cidera akibat pekerjaan/ kecelakaan kerja dan untuk menghilangkan kondisi kerja yang berbahaya, diikuti oleh gerakan serikat pekerja pada tahun 1930 dan 1940-an merupakan langkah awal munculnya QWL. Penekanan diberikan kepada keamanan kerja, karena adanya proses di tempat kerja dan keuntungan ekonomi bagi para pekerja. Pada tahun 1950-an dan 1960-an para psikolog melihat perkembangan teori yang berbeda yang menyatakan terdapat hubungan positif antara semangat dan produktivitas dan kemungkinan bahwa peningkatan hubungan manusia akan mengarah pada peningkatan semangat dan produktivitas.

Upaya reformasi untuk memperoleh kesempatan kerja yang sama dan pengayaan pekerjaan diperkenalkan. Akhirnya pada tahun 1970-an, QWL diperkenalkan oleh Walton, yang lebih luas dari perkembangan sebelumnya.

Pentingnya perhatian terhadap kegiatan QWL terjadi antara tahun 1969 dan 1974, ketika sekelompok peneliti, tokoh-tokoh tertentu, pemimpin serikat pekerja dan personil pemerintah merasa berkepentingan bagaimana meningkatkan kualitas individu. Istilah "Kualitas Kehidupan Kerja" telah muncul di Jurnal Penelitian Ilmiah dan pers di Amerika Serikat pada tahun 1970-an. Kualitas kehidupan kerja diperkenalkan oleh Louis Davis. Konferensi Internasional QWL



pertama diadakan di Toronto pada tahun 1972. Dewan Internasional untuk kualitas kehidupan kerja / *The International Council for Quality of Work Life* didirikan pada 1972. Dari tahun 1980 dan seterusnya QWL ditempatkan pada program produktivitas yang berpusatkan pada karyawan. Pertengahan tahun 1990-an dihadapkan dengan tantangan ekonomi dan restrukturisasi perusahaan, QWL muncul kembali di mana karyawan mencari makna dari pekerjaan yang dilakukan, dengan meningkatnya tingkat pendidikan mereka. (Gayathiri and Ramakrishnan, 2013)

Konferensi Internasional kedua tentang QWL diselenggarakan di Toronto pada tahun 1981 yang diikuti oleh 1.500 partisipan, 200 serikat pekerja dan 750 orang manajemen dari gabungan akademisi, konsultan dan pejabat pemerintah hadir. Kualitas tidak lebih sebuah kata khusus, tetapi sangat diperlukan dan dapat meningkatkan kelangsungan hidup yang terbaik. Pada masa itu, kualitas manusia adalah aset terbesar untuk setiap organisasi. Mempertahankan kualitas manusia seperti akan mempertahankan kualitas kehidupan kerja dengan sempurna. Kenaikan kualitas kehidupan kerja akan membantu kesejahteraan karyawan dan kesejahteraan seluruh organisasi. (Pugalendhi et al., 2010).

2.1.5.2. Pengertian *Quality Of Work Life (QWL)*

Istilah QWL diperkenalkan pada akhir 1960-an / awal tahun 1970an, sebagai suatu cara yang berfokus pada efek / pengaruh kerja pada kesehatan dan kesejahteraan umum dan cara-cara untuk meningkatkan kualitas kerja seseorang. Istilah QWL jauh lebih luas dan lebih beragam daripada pengembangan organisasi, yang meliputi kompensasi yang layak dan adil,



kondisi kerja yang aman dan sehat, peluang untuk pertumbuhan dan perkembangan pribadi, kepuasan kebutuhan sosial di tempat kerja, hak perlindungan karyawan, kompatibilitas antara tanggungjawab kerja dan non-kerja, dan relevansi sosial kehidupan kerja (Walton, 1975). Walton mendefinisikan QWL sebagai seberapa efektifnya organisasi memberikan respon pada kebutuhan-kebutuhan karyawan. Lawler (1982) mendefinisikan QWL sebagai karakteristik pekerjaan dan kondisi kerja. QWL dalam organisasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas karyawan. QWL merupakan suatu hal yang kompleks, karena terdiri dari kebutuhan baik fisik dan mental karyawan.

Sirgy *et al.* (2001) mendefinisikan QWL sebagai kepuasan karyawan dengan berbagai kebutuhan, meliputi penerapan sumber daya, kegiatan, dan hasil yang berasal dari partisipasi di tempat kerja. Straw and Heckscher (dalam Hasanmoradi, 2011) berpendapat QWL adalah filsafat, seperangkat prinsip, yang menyatakan bahwa manusia adalah sumber daya yang paling penting dalam organisasi karena mereka dapat dipercaya, bertanggung jawab dan mampu membuat kontribusi yang berharga dan mereka harus diperlakukan dengan bermartabat dan rasa hormat. QWL mencakup cara pembayaran upah, kondisi kerja, waktu kerja, masalah bahaya terhadap kesehatan, tunjangan finansial dan non-finansial dan perilaku manajemen terhadap karyawan.

Beh and Rose (2013) mendefinisikan QWL sebagai bentuk tanggapan seseorang terhadap pekerjaannya, secara khusus berkaitan dengan hasil seseorang yang dikaitkan dengan kepuasan kerja, dan kesehatan mental. Berdasarkan definisi Beh dan Rose tersebut QWL, pertama, lebih menekankan



pada konsekuensi personal tentang pengalaman kerjanya dan bagaimana meningkatkan pekerjaannya untuk meningkatkan kepuasan kebutuhan personalnya. Kedua, QWL menekankan pada teknik dan pendekatan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, seperti *job enrichment*/ pengayaan pekerjaan, *self-managed teams*/ tim swakelola, *labor-management committee*/ komite manajemen tenaga kerja.

Banyak penelitian telah dilakukan tentang QWL dari berbagai disiplin dan munculnya berbagai perspektif tentang bagaimana mendefinisikan dan mengukur QWL. Terdapat tiga pandangan di mana QWL didefinisikan sebagai:

1. konsep yang berkaitan dengan kepuasan karyawan terhadap pekerjaan,
2. konsep yang memeriksa kepuasan kerja, yang juga mencakup kesejahteraan subjektif
3. konstruk yang dinamis, multidimensi yang menggabungkan sejumlah langkah obyektif dan subjektif yang berkaitan dengan kualitas kerja (Hannif *et al.*, 2008).

Cascio (1991) menyatakan terdapat dua pandangan mengenai maksud dari QWL. Pertama, QWL adalah sejumlah keadaan dan praktek dari tujuan organisasi (contohnya: kekayaan kerja, penyeliaan yang demokratis, keterlibatan pekerja dan kondisi kerja yang nyaman). Pandangan kedua menyatakan bahwa QWL adalah persepsi-persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, relatif merasa puas dan mendapat kesempatan mampu untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan tentang pengertian QWL adalah bentuk reaksi seseorang/ karyawan yang diwujudkan



dalam persepsi-persepsi mereka terhadap pekerjaannya yang meliputi karakteristik pekerjaan dan kondisi kerjanya yang dilakukan oleh organisasi dalam mencapai tujuannya.

2.1.5.3. Komponen / Dimensi QWL

Komponen / dimensi tentang QWL antara peneliti/ ahli yang satu dengan yang lain banyak mengalami perkembangan dan perbedaan. Komponen-komponen QWL tersebut ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Komponen- Komponen QWL

NO	PENELITI	KOMPONEN QWL
1	Walton (1975)	1. kompensasi yang adil dan memadai: keadilan internal dan eksternal, upah yang proporsional, keadilan dalam kompensasi 2. kondisi kerja: jam kerja yang wajar, lingkungan fisik yang aman dan sehat, 3. penggunaan dan pengembangan kapasitas: otonomi, kontrol diri, kualitas ganda/ multiple qualities, 4. peluang pertumbuhan dan keamanan: kemungkinan berkarir, pertumbuhan pribadi, perspektif kenaikan gaji dan keamanan pekerjaan 5. integrasi sosial dalam organisasi: tidak ada prasangka, kesetaraan, hubungan. 6. <i>Constitutionalism</i>: hak perlindungan terhadap pekerja, privasi pribadi, undang-undang tenaga kerja 7. Bekerja dan ruang kehidupan total: stabilitas jadwal, waktu untuk bersantai keluarga, perubahan geografis 8. Relevansi sosial dari bekerja dalam kehidupan: image perusahaan, tanggung jawab untuk produk, tanggung jawab sosial perusahaan
2	Mirvis & Lawer (1984)	Keamanan lingkungan kerja, gaji yang sesuai, kesamaan pekerjaan dan kesempatan berkembang



Lanjutan Tabel 2.1.

NO	PENELITI	KOMPONEN QWL
3	Cai Hui-ru(1984)	1). Kualitas kehidupan: kompensasi, kesejahteraan, keamanan sosial dan jaminan pekerjaan; 2). Kualitas sosial: hubungan dengan bos, kolega dan konsumen; 3). Kualitas pertumbuhan: partisipasi, manajemen, promosi dan pertumbuhan diri; 4). Harga diri dan karakteristik pekerjaan
4	Lau RMS, Bruce EM (1998)	Keamanan pekerjaan, sistem reward, pelatihan, kesempatan mengembangkan karir, partisipasi dalam pengambilan keputusan
5	CHEN Jia - Sheng-Fan Jing-Ji (2003)	Lingkungan kerja, gaji dan bonus, kesejahteraan, promosi, suasana kerja, pelatihan dan pengembangan, gaya kepemimpinan dari bos, kerjasama dengan kolega, image perusahaan, komunikasi, peraturan organisasi, iklim dan budaya organisasi, jam kerja dan <i>workload</i>
6	Saraji and Durgai (2006)	Keterbukaan dan otonomi, keamanan kerja, sistem reward, pelatihan dan pengembangan karir, partisipasi dalam pengambilan keputusan, pekerjaan yang menarik dan memuaskan, kepercayaan dari manajemen senior, pengakuan atas pekerjaan, standar kesehatan dan keselamatan kerja, keseimbangan waktu kerja dengan waktu keluarga dan teman, sejumlah pekerjaan yang harus dilakukan, tingkat stres dalam pekerjaan, kesehatan dan keselamatan di tempat kerja
7	Rethinam and Ismail (2008)	Keseimbangan antara kehidupan kerja dan non kerja, Pengembangan kompetensi, Kepuasan kerja, Keamanan kerja, Kesehatan dan kesejahteraan
8	Hasanmoradi (2011)	Kompensasi yang adil dan sesuai, pertumbuhan dan keamanan, relevansi sosial dalam kehidupan kerja, keamanan dan kesehatan kerja, konstutualism di organisasi kerja, kehidupan total, Integrasi sosial di organisasi kerja, kemampuan pengembangan manusia
9	Kanten and Sadullah (2012)	1. <i>Constitutionalism</i> : kebebasan berekspresi, perhatian terhadap hak pekerja, kepuasan terhadap norma dan peraturan; 2). Kondisi kerja: teknologi yang memadai, keamanan peralatan dan perlindungan kolektif, jumlah beban kerja; 3) Kompensasi: kepuasan terhadap gaji, gaji yang adil; 4) Penggunaan kapasitas dan integrasi sosial: kepuasan terhadap tanggungjawab kerja, komitmen karyawan terhadap pekerjaan.
10	Mejbel et al. (2013)	1. Reward, tunjangan dan kompensasi, 2. Kepuasan kerja, 3. pengembangan karir, 4. Keterlibatan manajemen puncak, 5. Komunikasi, 6. Motivasi pegawai, 7. Keselamatan dan keamanan, 8. Kohesi pekerjaan dan kehidupan



Sumber: Farjad *and* Varnous (2013), Hasanmoradi (2011), kanten *and* Sadullah (2012), Singh (2013), Gayathiri *and* Ramakrishnan (2013), Mejbél *et al.* (2013), Nanjundeswaraswamy *and* Swamy (2013).

Berdasarkan sumber referensi tentang komponen/ dimensi/ indikator QWL tersebut berbeda-beda. Dalam penelitian ini lebih menekankan pada dimensi/ komponen QWL berdasarkan pendapatnya Walton (1975), Hasanmoradi (2011), Kanten *and* Sadullah (2012) dan Mejbél *et al.* (2013), namun komponen / dimensi yang digunakan disesuaikan dengan subyek penelitian yaitu perawat. Maka indikator QWL yang digunakan adalah: yaitu kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi manusia, dan peneliti ingin menambahkan dimensi/ komponen tentang gaya kepemimpinan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya komponen tentang gaya kepemimpinan dalam QWL belum banyak dikupas, hanya dilakukan oleh Chen Jia -Sheng-Fan Jing-Ji (2003), Chai Hui-ru (1984) menggunakan istilah perhatian dari supervisor, Saraji *and* Durgai (2006) menggunakan istilah kepercayaan dari manager senior. Berdasarkan komponen/ dimensi QWL tersebut, dijelaskan masing-masing sebagai berikut:

- 1) Kompensasi. Organisasi harus memberikan gaji/ kompensasi yang adil, sesuai dengan standar hidup dan sebanding dengan pekerja yang lain.
- 2) Kondisi kerja. Kondisi kerja harus aman (dari kecelakaan akibat kerja) dan lingkungan fisik di tempat kerja sehat (terhindar dari penyakit akibat kerja).
- 3) Pengembangan kompetensi manusia. Pegawai memiliki kesempatan untuk mengembangkan karir dan adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan yang dimiliki.



- 4) Kepemimpinan. Kepemimpinan yang dimaksud adalah apakah gaya kepemimpinan menekankan hubungan yang baik dan menekankan pada penyelesaian tugas/ berorientasi tugas.

Penggunaan keempat indikator tersebut dalam penelitian ini dengan lokasi penelitian di rumah sakit dan subyek penelitian perawat, dilatarbelakangi oleh alasan kompensasi dianggap suatu hal yang penting yang dibutuhkan oleh perawat. Kondisi kerja juga diperlukan oleh perawat, terutama berkaitan dengan lingkungan kerja yang aman dan sehat. Indikator pengembangan kemampuan diperlukan mengingat perawat merupakan pegawai profesional dimana kemampuan dan ketrampilannya harus terus ditingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan. Indikator tentang gaya kepemimpinan juga sangat diperlukan dimana diwujudkan dari kepercayaan pemimpin terhadap kemampuan yang dimiliki perawat, adanya perhatian dan hubungan yang baik dengan pimpinan.

2.1.5.4. Usaha Meningkatkan QWL

Organisasi berusaha untuk meningkatkan QWL karyawannya. Terdapat pendekatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan QWL bagi karyawannya (Mehta, 2012) , yaitu:

1. Fleksibilitas dalam jadwal kerja. Karyawan menuntut lebih banyak kebebasan di tempat kerja, terutama dalam penjadwalan pekerjaan mereka.



2. Kelompok kerja otonom. Dalam hal ini, setiap kelompok pekerja diberi kebebasan pengambilan keputusan, contohnya pada metode produksi, distribusi tugas, pemilihan anggota tim dan pemimpin dan sebagainya.
3. Pengayaan pekerjaan. Dengan memberikan seseorang pekerjaan yang menarik, merangsang dan pekerjaan menantang.
4. Kesempatan untuk pertumbuhan. Karyawan diberikan kesempatan untuk berprestasi, sehingga mereka akan merasa termotivasi.
5. Partisipasi karyawan. Karyawan harus diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan masalah yang mempengaruhi hidup mereka.
6. Sistem saran / *suggestion system*. Dengan sistem saran ini dapat memenuhi kebutuhan psikologis karyawan, yang akan memotivasi mereka untuk mencari sesuatu yang sangat bermanfaat bagi organisasi.
7. Keamanan kerja. Karyawan sangat membutuhkan kondisi kerja yang aman.
8. Desain pekerjaan. Desain pekerjaan harus mampu memenuhi kebutuhan organisasi untuk produksi dan untuk individu dalam mendapatkan pekerjaan yang memuaskan dan menarik.

Tujuan utama QWL adalah untuk menciptakan lingkungan kerja di mana karyawan dapat bekerja sama satu sama lain dan dapat berkontribusi untuk memenuhi tujuan organisasi. Setiap inisiatif untuk memperbaiki QWL dalam suatu organisasi sangat tergantung pada kepemimpinan atau manajemen puncak organisasi karena mereka adalah orang-orang yang menentukan nasib organisasi. Selain peran manajemen, setiap individu karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan QWL dalam suatu organisasi. Berdasarkan hal



tersebut, QWL adalah menjadi tanggung jawab bersama dari kedua manajemen dan karyawan. Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan QWL menurut Ahmad (2013):

1. Desain pekerjaan dan organisasi kerja
2. Partisipasi pekerja
3. Kesadaran tenaga kerja dan bimbingan karir
4. Hubungan antar kelompok
5. Peran manager SDM
6. Mengelola tim kerja sendiri
7. Reward
8. Jadwal kerja alternatif
9. Dukungan budaya organisasi

Di samping pendapat Ahmad tersebut, terdapat beberapa program yang dapat dilakukan untuk meningkatkan QWL, yaitu: mendesain ulang pekerjaan, pengembangan karir, pemberian otonomi dalam melakukan pekerjaan, skedul kerja yang fleksibel, manajemen partisipatif, dan dengan menciptakan keamanan kerja. (Reddy and Reddy, 2010)

Berdasarkan pendapat tersebut program QWL dapat dilakukan dengan berbagai cara dengan pelibatan karyawan/ partisipasi dari karyawan, adanya sistem / jam kerja yang sesuai, pemberian reward, desain pekerjaan, hubungan kerja yang baik, adanya tim kerja, dan program lain yang dapat disesuaikan dengan keperluan organisasi.



2.1.5.5. Pentingnya QWL

Berdasarkan hasil penelitian, banyak fakta menunjukkan bahwa QWL dapat menyebabkan karyawan senang sehingga menjadikan karyawan produktif, karyawan yang senang akan menyebabkan karyawan berdedikasi dan loyal. Mejbél *et al.* (2013) menyebutkan tentang pentingnya QWL yang didasarkan dari banyaknya bukti hasil penelitian yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berkaitan dengan kepuasan karyawan dan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan, QWL mempengaruhi respon karyawan dalam hal identifikasi organisasi, kepuasan kerja, keterlibatan kerja, upaya kerja, prestasi kerja, niat untuk berhenti.

QWL juga memiliki dampak terhadap cara berpikir tentang orang-orang, pekerjaan dan organisasi dan dapat menciptakan rasa kepuasan dalam benak para karyawan dan memberikan kontribusi kepuasan terhadap pekerjaan, meningkatkan produktivitas, meningkatkan kemampuan adaptasi dan efektivitas keseluruhan organisasi. QWL juga memiliki dampak positif pada hasil pekerjaan yang berhubungan dengan: kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan semangat tim.

Lewis *et al.* (2001) menyatakan bahwa QWL merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian dari organisasi. Hal ini dikarenakan kualitas kehidupan kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan anggota organisasi atau karyawan terhadap organisasi. Berdasarkan pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki peran yang sangat penting terhadap perkembangan organisasi.



2.1.6. SELF EFFICACY

2.1.6.1 Pengertian *Self efficacy*

Self efficacy diartikan sebagai penilaian tentang kemampuan diri untuk melaksanakan suatu kinerja pada tingkat tertentu (Bandura, 1986). Lebih lanjut Bandura (1997) mendefinisikan *self efficacy* sebagai keyakinan seseorang atas kemampuannya untuk mengatur dan melaksanakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ivancevich *et al.* (2007) menjelaskan *self efficacy* berhubungan dengan keyakinan pribadi mengenai kompetensi dan kemampuan diri. Seseorang akan berhasil dalam menyelesaikan suatu tugas, jika memiliki keyakinan atas kemampuan yang dimiliki dan yakin akan berhasil. Hassan (2013) menjelaskan tentang *self efficacy* mempengaruhi respon emosional individual, sehingga pekerjaan menjadi menyenangkan karena individu tersebut kompeten dan percaya diri. Chen *et al.* (2004) yang dikutip oleh Ten Shai, *et al.* (2014) menyatakan bahwa *self efficacy* berguna untuk menjelaskan perilaku manusia yang menentukan pilihan individu, tingkat usaha dan ketekunan seseorang.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan, *self efficacy* merupakan kepercayaan diri individu terhadap kemampuan yang dimilikinya, sehingga dapat mencapai kinerja yang diinginkan. *Self efficacy* tersebut bukan sekedar mengetahui apa yang harus dilakukan, namun untuk melaksanakan suatu kinerja secara terampil, dan seseorang harus memiliki ketrampilan dan rasa percaya diri untuk menggunakan ketrampilan tersebut.



2.1.6.2. Dimensi *Self Efficacy*

Bandura (1997) menyatakan *self efficacy* individu dapat dilihat dari tiga dimensi, yaitu:

- a. *Magnitude/ level*. *Level* berkaitan dengan derajat kesulitan tugas yang dihadapi. Seseorang dalam memandang suatu tugas dapat berbeda-beda. Orang mungkin hanya memandang pada tugas yang sederhana, menengah, maupun sulit. Persepsi setiap individu akan berbeda dalam memandang tingkat kesulitan dari suatu tugas.
- b. *Keluasan / generality*. *Generality* menunjukkan sejauh mana individu yakin akan kemampuannya dalam berbagai situasi tugas, mulai dari dalam melakukan suatu aktivitas yang biasa dilakukan atau situasi tertentu yang tidak pernah dilakukan hingga dalam serangkaian tugas atau situasi sulit dan bervariasi. *Generality* merupakan perasaan kemampuan yang ditunjukkan individu pada konteks tugas yang berbeda-beda, baik itu melalui tingkah laku, kognitif dan afektifnya. Individu yang memiliki *self efficacy* tinggi cenderung memiliki keluasan / mampu menguasai beberapa bidang sekaligus untuk menyelesaikan suatu tugas. Sedangkan individu yang memiliki *self efficacy* rendah hanya menguasai sedikit bidang dalam menyelesaikan tugas.
- c. *Kekuatan / strength*. *Strength* lebih menekankan pada tingkat kekuatan atau kemantapan individu terhadap keyakinannya. *Self efficacy* menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan akan memberikan hasil sesuai yang diinginkan, ketika dia yakin/ mantap terhadap kemampuan yang dimilikinya. Individu yang memiliki keyakinan dan kemantapan yang kuat terhadap kemampuannya untuk mengerjakan suatu tugas akan terus



bertahan dalam usahannya meskipun banyak mengalami kesulitan dan tantangan. Pengalaman memiliki pengaruh terhadap *self-efficacy* yang diyakini seseorang.

Berdasarkan pendapat Bandura (1997) tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi dari *self efficacy* terdiri dari *level*, *generality* dan *strength* yang akan mempengaruhi kepercayaan diri individu terhadap kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan. Ten Shai et al. (2011) dalam penelitiannya indikator/ parameter yang digunakan untuk mengukur *self efficacy* adalah , hubungan interpersonal kemampuan dalam mengontrol tugas dan *judgement/* pertimbangan.

2.1.6.3. Sumber-sumber *Self Efficacy*

Bandura (1997) menyatakan *self efficacy* individu didasarkan pada empat hal:

- a. pengalaman akan kesuksesan. Pengalaman individu akan kesuksesan menyebabkan *self efficacy* individu meningkat, sementara kegagalan yang berulang akan menurunkan *self efficacy*, terutama jika *self efficacy* individu belum terbentuk secara kuat.
- b. Pengalaman individu lain. Pengamatan individu terhadap keberhasilan individu lain dalam bidang tertentu menyebabkan meningkatnya *self efficacy* individu ketika melakukan tugas yang sama. Namun terdapat 2 hal yang mempengaruhi *self efficacy* individu yang dipengaruhi oleh pengamatan individu atas pengalaman orang lain, yaitu kurangnya



pemahaman individu tentang kemampuan orang lain tersebut dan kurangnya pemahaman individu atas kemampuan sendiri.

c. Persuasi verbal. Persuasi verbal digunakan untuk menyakinkan individu bahwa individu memiliki kemampuan yang memungkinkan individu untuk meraih apa yang diinginkan. Persuasi verbal dapat dilakukan melalui pemberian saran dan nasehat. Persuasi akan berhasil dengan baik, jika membujuk orang untuk berusaha keras untuk mencapai keberhasilan.

d. Keadaan fisiologis. Keadaan fisiologis individu sangat mempengaruhi *self efficacy* individu, misalnya gejala emosi yang muncul menyebabkan individu berusaha untuk menghindari kondisi tersebut. Keadaan fisiologis dapat mempengaruhi *self efficacy* melalui 3 cara. Pertama, ketika seseorang sedang tegang /cemas akan menyebabkan pengaruh negatif terhadap *expectacy efficacy*nya. Kedua, keadaan perasaan (*mood*) mempengaruhi *self efficacy*. Perasaan yang positif akan meningkatkan keyakinan *efficacy*, sedangkan perasaan tertekan akan menghilangkan keyakinan tersebut. Ketiga, dalam keadaan yang membutuhkan kekuatan / stamina, orang akan memandang lemahnya/ penatnya kondisi fisik sebagai tanda lemahnya *efficacy* fisik.

e. Tingkat *self efficacy* seseorang dipengaruhi juga oleh *reward*/ insentif eksternal yang diterima individu dari orang lain. Semakin tinggi *reward* yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas, maka akan semakin tinggi derajat *self efficacy*-nya. Sebagaimana dinyatakan oleh Bandura (1986), salah satu faktor yang dapat meningkatkan *self efficacy* adalah *competence contingent incentive*, yaitu *reward*/ insentif yang



diberikan orang lain yang merefleksikan keberhasilan orang lain dalam melaksanakan tugasnya.

Sumber *self efficacy* tersebut, yaitu pengalaman akan keberhasilan, pengalaman tidak langsung melalui orang lain, persuasi verbal, kondisi fisiologis dan *reward* akan diproses secara kognitif. Terdapat 2 proses kognitif, yaitu memilih informasi yang sesuai dengan *efficacy*nya atau menimbang/ mengintegrasikan informasi tersebut.

Ten Shai *et al.* (2011) mengemukakan 4 sumber utama *self efficacy* adalah:

1. *enactive mastery experience*, merupakan penguasaan atau pengalaman yang menetap yang terjadi di masa lalu dalam bentuk kesuksesan atau kegagalan yang pernah dirasakan.
2. *vicarious experience*/ pengalaman orang lain, dengan melihat pengalaman yang dilakukan orang lain.
3. persuasi verbal, berkaitan dengan masukan / saran yang diberikan orang lain.
4. keadaan psikologis dan emosi/ suasana hati seseorang. Kondisi psikologis dan emosi dapat mempengaruhi *self efficacy* seseorang.

2.1.7. KEPUASAN KERJA

2.1.7.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional positif yang merupakan hasil dari proses evaluasi atas pengalaman pekerjaan seseorang.



Ketidakpuasan kerja terjadi ketika harapan seseorang tidak sesuai / tidak dipenuhi (Mathis and Jackson, 2007). Kepuasan kerja didefinisikan sebagai bentuk emosional positif yang dihasilkan dari penilaian seseorang terhadap situasi pekerjaan dan berhubungan dengan karakteristik suatu pekerjaan (Hasanmoradi, 2011). Pendapat yang lain menyatakan tentang kepuasan kerja sebagai salah satu variabel utama dalam pekerjaan (Saad, 2008).

Pemikiran tentang kepuasan kerja berfokus pada semua perasaan seorang individu tentang pekerjaannya. Namun, apa yang membuat pekerjaan tersebut memuaskan atau tidak memuaskan tidak hanya tergantung pada sifat pekerjaan, tetapi juga tergantung pada harapan bahwa individu memiliki apa yang disediakan oleh pekerjaan. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan emosional yang positif, sebagai hasil evaluasi seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya dengan membandingkan antara apa yang diharapkan dari pekerjaannya dan apa yang benar-benar dia dapatkan dari pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai hasil interaksi nilai-nilai dan persepsi karyawan terhadap pekerjaannya dan lingkungannya (Locke, 1976).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan, kepuasan kerja adalah suatu perasaan emosional yang positif yang dihasilkan dari hasil evaluasi seorang karyawan terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya dengan membandingkan antara apa yang diharapkan dan apa yang benar – benar didapatkan dari pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat tergantung dari sifat pekerjaan dan harapan seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Luthans (2005) menyatakan kepuasan kerja dalam 3 dimensi, yaitu: 1) kepuasan kerja menyangkut respon emosional terhadap situasi kerja; 2)



Kepuasan kerja sering ditentukan oleh seberapa baik hasil yang dicapai dapat memenuhi atau melampaui harapan; 3). Kepuasan kerja mewakili beberapa sikap yang berhubungan dengan emosi seseorang, yang lebih banyak terkait dengan motivasi.

Berdasarkan pendapat Luthans tersebut, kepuasan kerja dapat diwujudkan dalam bentuk sikap emosional seseorang terhadap situasi kerjanya, berkaitan dengan hasil yang dicapai tersebut dapat memenuhi atau melampaui harapan, dan dapat diwujudkan dalam beberapa sikap tertentu.

Ivancevich and Materson (2007), Spector (1997) menyatakan kepuasan kerja sebagai perasaan individu tentang pekerjaan mereka dan sikap mereka terhadap berbagai aspek tentang pekerjaannya, sehingga sikap dan persepsi tersebut mempengaruhi kesesuaian antara individu dan organisasi. Aspek kepuasan kerja tersebut dapat dideskripsikan sebagai bagian dari pekerjaan yang menghasilkan perasaan puas dan tidak puas.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan puas individu karyawan / sikap emosional karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaannya. Dalam penelitian ini kepuasan kerja tersebut diwujudkan dalam bentuk kepuasan terhadap gaji, lingkungan kerja/ pekerjaan, rekan kerja, supervisi/ pimpinan dan kepuasan terhadap promosi.

2.1.7.2. Indikator dalam Mengukur Kepuasan Kerja

Hasanmoradi (2011) menyatakan tentang pekerjaan yang berarti dan memuaskan dapat dilihat dari:



1. kesempatan untuk mengembangkan bakat dan kemampuan, untuk menghadapi tantangan dan situasi yang memerlukan inisiatif independen dan *self direction*
2. adanya keterlibatan individu dalam suatu kegiatan berpikir
3. memahami aktivitas seseorang dalam pencapaian beberapa tujuan keseluruhan;
4. bangga dengan apa yang dilakukannya dan melakukannya dengan baik.

Berdasarkan pendapat Hasanmoradi tersebut, pegawai akan merasa puas jika diberikan kesempatan untuk mengembangkan bakat dan kemampuan, individu dilibatkan dalam kegiatan berfikir/ pengambilan keputusan, adanya pemahaman tentang peran aktivitas seseorang dan adanya kebanggaan terhadap apa yang dilakukannya.

Saad et al. (2008) menyatakan ukuran dalam mengukur kepuasan kerja, adalah:

1. Gaji,
2. Tunjangan kesehatan
3. Fasilitas untuk rekreasi/olah raga
4. Beban kerja
5. Kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan baru
6. Lingkungan kerja
7. Penilaian kinerja yang adil dan merata
8. Kesempatan untuk sekolah
9. Fleksibilitas dalam jam kerja
10. Keamanan kerja



11. Hubungan dengan rekan kerja
12. Hubungan dengan supervisor
13. Kesempatan untuk bekerja secara independen
14. Pengakuan akan prestasi

Azeem (2010) menyatakan dalam mengukur kepuasan kerja menggunakan *Job Description Index (JDI)* yang telah banyak digunakan oleh peneliti dan organisasi yang mencoba untuk mempelajari reaksi karyawan terhadap beberapa aspek pekerjaan, yang meliputi:

1. Sifat dan isi pekerjaan
2. Gaji/ pembayaran
3. Pengawasan
4. Kesempatan promosi
5. Hubungan dengan rekan kerja.

Hasanmoradi (2011) menyatakan komponen dalam mengukur kepuasan kerja didasarkan pada: sumber daya, iklim, hubungan, lingkungan. Pendapat Robbins yang dikutip oleh Rehman *et al.* (2013) menyatakan bahwa aspek-aspek kepuasan kerja adalah: gaji, pekerjaan, lingkungan dan rekan kerja. Luthans (2005) menyatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah pekerjaan, gaji, promosi, supervisi, dan rekan kerja. Spector (1997) yang dikutip oleh Lumley *et al.* (2011) dalam mengukur kepuasan kerja terdiri dari 9 hal, yaitu: gaji, promosi, supervisi, *benefits/* tunjangan, *contingent reward*, prosedur operasi, rekan kerja, kondisi kerja dan komunikasi. Spector (1997) mendeskripsikan aspek kepuasan kerja seperti berikut:



1. Aspek gaji, dideskripsikan seperti kepuasan terhadap gaji dan kenaikan gaji.
2. Aspek promosi dideskripsikan seperti kepuasan dengan kesempatan promosi.
3. Aspek supervisi dideskripsikan seperti kepuasan dengan pengawasan langsung
4. Aspek tunjangan dideskripsikan seperti kepuasan dengan tunjangan moneter dan non moneter
5. Aspek *Contingent rewards* dideskripsikan seperti kepuasan terhadap apresiasi, penghargaan, dan *reward* untuk pekerjaan yang bagus
6. Aspek prosedur operasi dideskripsikan seperti kepuasan terhadap kebijakan operasi dan prosedur
7. Aspek rekan kerja dideskripsikan seperti kepuasan terhadap rekan kerja.
8. Aspek sifat pekerjaan dideskripsikan seperti kepuasan terhadap jenis pekerjaan yang dilakukan
9. Aspek Komunikasi dideskripsikan seperti kepuasan terhadap komunikasi dalam organisasi

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, kepuasan kerja dapat dilihat dari bagaimana pegawai memandang terhadap pekerjaannya dan dipengaruhi oleh harapan pegawai terhadap pekerjaannya yang diwujudkan dalam bentuk reaksi emosional/ sikap puas. Kepuasan kerja dapat berupa pandangan/ perasaan/ reaksi emosional pegawai terhadap gaji yang diberikan, hubungan dengan rekan kerja/ supervisi, kepuasan terhadap lingkungan kerja, kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan, kepuasan terhadap supervisi, kesempatan



untuk mengembangkan diri/ kesempatan promosi. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan kerja adalah: kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap gaji/ bayaran, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap atasan dan kepuasan terhadap rekan kerja.

2.1.8. KOMITMEN ORGANISASIONAL

2.1.8.1. Pengertian Komitmen Organisasional

Pendekatan tentang komitmen didasari pandangan bahwa komitmen adalah keadaan psikologis dimana karakteristik individu berhubungan dengan organisasi, dan memiliki implikasi untuk melanjutkan atau tidak melanjutkan keanggotaan dalam organisasi (Mayer and Allen, 1991). Komitmen organisasional merupakan hubungan psikologikal individu terhadap organisasi, yang ditunjukkan dengan identifikasi yang kuat terhadap organisasi, yang diharapkan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Komitmen organisasional menurut Steers (1977) didefinisikan sebagai sikap karyawan dan sebagai satu set niat perilaku, kesediaan untuk mengerahkan usaha yang cukup atas nama organisasi dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan organisasi. Parvar et al. (2013) menyatakan komitmen organisasional adalah kemampuan individu dan keterlibatannya dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, pengertian komitmen organisasional adalah keadaan psikologis individu/ sikap individu dalam berhubungan dengan organisasi yang memiliki implikasi terhadap sikap / perilaku



yang kuat untuk menerima tujuan dan nilai-nilai organisasi, kesediaan untuk mengerahkan segala usaha atas nama organisasi dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan organisasi/ keinginan yang kuat untuk tetap berada dalam organisasi.

2.1.8.2. Komponen Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional ditunjukkan dari kemampuan individu dan keterlibatannya dalam suatu organisasi (Parvar *et al.*, 2013). Komitmen organisasional adalah merupakan konstruk yang multidimensional yang melibatkan tiga dimensi: afektif, kontinyu dan normatif. Terdapat 3 faktor model komitmen organisasional menurut Meyer *and* Allen (1991) yang dikenal sebagai Tiga Model Komponen OC (Parvar *et al.*, 2013):

a) Komitmen afektif

Komitmen afektif mengacu pada ikatan emosional karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen afektif tetap berada dalam suatu organisasi yang ditunjukkan dengan sikap positif mereka terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, karyawan memiliki rasa bertanggungjawab terhadap pencapaian tujuan organisasi dan mampu menunjukkan produktifitas yang tinggi. Komitmen afektif dianggap sebagai komponen yang paling optimal.

b) Komitmen kontinyu

Komitmen kontinyu berkaitan dengan kecenderungan untuk tinggal dalam organisasi. Hal ini ditunjukkan sebagaimana karyawan dulu tunjukkan



59

ketika membutuhkan pekerjaan. Dalam komitmen kontinyu, karyawan/pegawai tetap berada dalam pekerjaan bukan karena mereka menginginkannya; mereka tetap berada dalam pekerjaan karena mereka membutuhkan pekerjaan tersebut dan berfikir bahwa ketika meninggalkan perusahaan akan sangat merugikan bagi mereka. Karyawan yang memiliki komitmen kontinyu yang tinggi akan bertahan dalam organisasi karena mereka memang memerlukan pekerjaan tersebut. Karyawan dengan komitmen kontinyu hanya memiliki sedikit perhatian terhadap organisasi.

c) Komitmen normatif

Komitmen normatif ditunjukkan dengan sikap tetap tinggal di organisasi tanpa ada rasa paksaan (atau persyaratan). Hal ini mencerminkan rasa tanggung jawab untuk menjadi anggota organisasi. Komitmen normatif ini ditunjukkan dengan sikap/perasaan karyawan bahwa mereka diperlakukan dengan baik oleh organisasi dan karena itu ia harus berperilaku sama terhadap organisasi.

Berdasarkan pendapat Mayer *and* Allen (1991) tersebut, komitmen afektif menunjukkan ikatan emosional karyawan untuk mau melakukan, identifikasi dengan dan keterlibatan dalam suatu organisasi. Pegawai dengan komitmen afektif ditunjukkan dengan sikap akan tetap berada dalam organisasi karena mereka ingin untuk melakukan itu. Komitmen kontinyu mengacu pada kesadaran akan biaya yang terkait ketika meninggalkan organisasi. Pegawai melakukan itu sebab mereka perlu melakukannya. Komitmen normatif merefleksikan perasaan / kewajiban untuk tetap melanjutkan pekerjaan. Pegawai /karyawan yang memiliki



komitmen normatif yang tinggi akan merasa bahwa mereka seharusnya tetap berada dalam organisasi.

Lebih lanjut Mayer and Allen (1991) menyatakan tentang antecedent komitmen afektif meliputi 4 kategori:

1. Karakteristik personal, menyangkut karakteristik individu yang meliputi jenis kelamin, latar belakang pendidikan, masa kerja, motivasi, dan lain-lain.
2. Karakteristik struktural, berkaitan dengan kondisi apakah suatu pekerjaan terdesentralisasi/ tidak, adanya keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan.
3. Karakteristik yang terkait dengan pekerjaan
4. Pengalaman kerja. Karyawan akan memiliki komitmen kerja yang kuat ketika telah memiliki pengalaman kerja yang menyenangkan, organisasi memiliki perhatian terhadap karyawannya, organisasi dapat diandalkan untuk memenuhi komitmennya.

Komitmen kontinyu dipengaruhi oleh investasi, ketersediaan alternatif.

Sedangkan komitmen normatif meliputi budaya sosialisasi, sosialisasi organisasi, investasi organisasi.

Berdasarkan pendapat tersebut, komitmen organisasional dapat dibentuk oleh 3 dimensi, yaitu komitmen afektif yang didasari oleh adanya ikatan emosional pegawai terhadap organisasi; komitmen normatif menunjukkan perasaan/ kewajiban untuk tetap melanjutkan pekerjaan/ tetap berada dalam organisasi; sedangkan komitmen kontinyu berkaitan untuk tetap tinggal dalam



organisasi karena pegawai merasa bahwa mereka membutuhkan pekerjaan tersebut.

Minner (1998) menyatakan tentang tahapan terjadinya komitmen pada pegawai, yaitu tahap awal, tahap ketika sudah bekerja beberapa tahun (*commitment during early employment*) dan tahap ketika berada pada puncak karir dan sesudahnya (*commitment during later carrier*).

- 1) Pada tahap awal, faktor yang berpengaruh terhadap komitmen organisasional adalah karakteristik individu, harapan karyawan, dan karakteristik pekerjaan.
- 2) Tahap ketika sudah bekerja beberapa tahun/ *commitment during early employment*, faktor yang berpengaruh adalah pengalaman kerja yang dirasakan saat awal bekerja, bagaimana ketika bekerja, bagaimana sistem penggajian, hubungan dengan rekan kerja dan pimpinan.
- 3) Tahap ketika berada pada puncak karir dan sesudahnya (*commitment during later carrier*), faktor yang berpengaruh adalah investasi, mobilitas kerja, hubungan sosial dalam organisasi, dan pengalaman selama bekerja dalam organisasi.

Minner (1998) berpendapat terdapat 4 faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional, yaitu: 1). faktor personal, yang meliputi: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian dan sebagainya, 2) karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam melaksanakan pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan, dan sebagainya, 3). Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya perusahaan, bentuk perusahaan, adanya serikat pekerja, tingkat pengendalian



perusahaan terhadap pegawai, 4). Pengalaman kerja, misalnya: karyawan yang baru, karyawan yang sudah beberapa tahun bekerja dan sudah lama bekerja akan memiliki komitmen organisasional yang berbeda.

Steers (1977) menyatakan terdapat 3 faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional, yaitu:

- 1) Ciri pribadi karyawan, misalnya jabatan dalam perusahaan, masa kerja, variasi kebutuhan dan keinginan karyawan dan sebagainya
- 2) Ciri pekerjaan, misalnya identitas tugas dan kesempatan untuk berinteraksi dengan rekan kerja, dan sebagainya.
- 3) Pengalaman kerja, misalnya: keterandalan perusahaan di masa lalu dan sekarang, bagaimana karyawan mendeskripsikan perasaannya terhadap perusahaan/ organisasi tempatnya bekerja.

Berdasarkan pendapat Minner dan Steers tersebut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional sebenarnya hampir sama, yaitu: ciri pribadi karyawan/ faktor personal, ciri pekerjaan/ karakteristik pekerjaan dan pengalaman kerja, Minner kemudian menambahkan karakteristik struktur.

2.1.8.3. Proses terbentuknya Komitmen Organisasional

Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk membentuk/ membangun komitmen organisasional menurut Dessler (1986) antara lain:



- 1) *Make it charismatic*: menjadikan visi dan misi organisasi menjadi sesuatu yang kharismatik, yang dijadikan dasar pijakan bagi semua anggota organisasi dalam berperilaku dan bersikap.
- 2) *Build the traditional*: menjadikan sesuatu yang baik yang ada dalam organisasi menjadi tradisi dan dipelihara oleh generasi berikutnya.
- 3) *Have comprehensive grievance procedure*: memiliki prosedur dalam menyelesaikan keluhan baik yang berasal dari internal maupun eksternal organisasi.
- 4) *Provide extensive two-way communication*: terjalin komunikasi dua arah.
- 5) *Create of sense of community*: menjadikan unsur-unsur yang ada dalam organisasi sebagai sebuah komunitas yang memiliki nilai kebersamaan, perasaan memiliki, kerjasama dan saling berbagi.
- 6) *Build value homogeneity*: membangun nilai-nilai kebersamaan. Tidak ada perbedaan di antara tiap anggota, setiap anggota memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri.
- 7) *Share and share alike*: menunjukkan kebijakan yang *elegant*, tidak terlalu mencolok perbedaan antara level atas dan bawah.
- 8) *Emphasize barn rising, cross utilization, and team work*: organisasi harus saling bekerja sama, saling berbagi dan bermanfaat dan memberikan kesempatan yang sama bagi semua anggota. Semua anggota organisasi merupakan sebuah tim yang bekerja sama dalam memberikan kontribusi bagi organisasi.
- 9) *Get together*: melibatkan semua anggota organisasi dalam melakukan setiap kegiatan.



10) *Support employee development*: adanya dukungan dari organisasi bagi karyawan/ organisasi untuk mengembangkan diri.

11) *Commit to actualizing*: semua anggota organisasi diberikan kesempatan untuk mengembangkan diri sesuai dengan kemampuannya masing-masing.

12) *Provide first year challenge*: Orang tergabung dalam organisasi memiliki harapan dan kebutuhan. Organisasi harus dapat memberikan bantuan agar mereka dapat mengembangkan potensi yang dimiliki.

13) *Enrich and empower*: menciptakan suasana kerja yang tidak monoton, tidak membosankan dan memberdayakan pegawai.

14) *Promote from within*: ketika ada kesempatan promosi, berikan kesempatan kepada orang dalam terlebih dahulu yang memiliki kemampuan.

15) *Provide developmental activities*: jika ada kesempatan promosi dari orang-orang dalam, maka akan memotivasi pegawai untuk mengembangkan diri.

16) *The question of employee security*: jika karyawan merasakan keamanan baik secara fisik maupun mental maka akan muncul komitmen organisasional.

17) *Commit to people first value*: perlakukan karyawan dengan baik sejak awal masuk menjadi pegawai.

18) *Put in writing*: visi, misi, filosofi, strategi, dan kebijakan organisasi seharusnya disajikan dalam bentuk tertulis.



19) *Hire right kind manager* : seorang manajer seharusnya dapat menjadi contoh tauladan yang baik dengan menanamkan nilai, aturan, kebiasaan kepada bawahan.

20) *Walk the talk*: seorang manajer harus memberikan contoh tindakan sebelum menginginkan karyawan melakukan sesuatu, karena perbuatan lebih efektif daripada perkataan.

Berdasarkan pendapat Dessler tersebut banyak cara/ langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk menciptakan / mengembangkan komitmen organisasional yang dimiliki oleh pegawai, mulai dari menciptakan suasana/ lingkungan kerja yang aman, tidak membosankan, perlakuan yang baik terhadap karyawan, memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri melalui promosi, melibatkan karyawan dalam aktivitas yang dilakukan organisasi, membangun nilai-nilai kebersamaan, bekerja sama, adanya perasaan memiliki, saling berbagi, adanya komunikasi 2 arah, dan lain-lain.

2.1.9. ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR / OCB

2.1.9.1. Pengertian OCB

OCB merupakan konsep yang baru dalam menganalisis kinerja tetapi merupakan perilaku manusia yang sangat tua dengan disertai tindakan sukarela dan saling membantu dengan tidak ada permintaan untuk membayar atau imbalan resmi sebagai balasannya (Kashani, 2012). Contoh perilaku OCB adalah membela organisasi ketika karyawan lain mengkritik dan membantu rekan



kerja dengan tugas-tugas mereka. Fungsi dari OCB adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Organ (1988) yang dikutip oleh Neeta (2013) mendefinisikan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang diskresioner tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal dan secara agregat mempromosikan efektivitas fungsi organisasi. Ada banyak penelitian yang dilakukan tentang OCB dan perilaku ini memberikan kontribusi untuk efektivitas fungsi organisasi. OCB mencerminkan tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang melampaui persyaratan minimum yang diharapkan oleh organisasi dan dapat meningkatkan kesejahteraan rekan kerja, kelompok kerja, dan / atau organisasi (Neeta, 2013).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan OCB adalah perilaku/tindakan yang dilakukan oleh karyawan secara sukarela dan saling membantu yang dilakukan melampaui peran yang diharapkan oleh organisasi dan tidak ada permintaan resmi untuk membayar atau memberikan imbalan resmi sebagai balasan dari pekerjaan yang telah dilakukan. OCB merupakan perilaku sukarela yang dilakukan oleh karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2.1.9.2. Dimensi OCB

Organ (1988) mengidentifikasi 5 dimensi OCB, yaitu: *altruism* (membantu orang lain), *civic virtue* (kewargaan/ mengikuti berbagai hal penting di dalam organisasi), *conscientiousness* (patuh pada aturan/ norma), *courtesy* (keramahan/ sopan santun), *sportsmanship* /tidak komplain terhadap masalah



yang terjadi. Williams and Anderson (dalam Neeta, 2013), membagi OCB menjadi dua jenis:

1. perilaku yang diarahkan pada individu tertentu dalam organisasi (OCBI), seperti sopan santun dan *altruisme*. OCBI mengacu pada perilaku yang memberikan manfaat terhadap orang tertentu dalam suatu organisasi dan yang memberikan kontribusi tidak langsung terhadap efektivitas organisasi
2. perilaku yang bersangkutan dengan sesuatu yang menguntungkan bagi organisasi secara keseluruhan (OCBO), seperti kesadaran/ kepatuhan, sportivitas dan *civic virtue*.

Nair (2013) menyatakan terdapat 2 dimensi yang mempengaruhi OCB: *the conscientiousness* (dedikasi kerja), dan *Altruism (helping co-workers)*/ membantu pekerja lain.

Kashani (2012) menyatakan terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi OCB, yaitu:

1. *Helping Behavior* / perilaku membantu, diidentifikasi sebagai bentuk penting dari OCB termasuk membantu orang lain dengan sukarela, atau mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan pekerjaan
2. Sportivitas; didefinisikan sebagai kesediaan untuk mentolerir ketidaknyamanan yang tidak terelakkan dan bekerja tanpa mengeluh.
3. Loyalitas organisasi; menunjukkan kesetiaan dan loyalitas organisasi, menyebarkan *goodwill* dan melindungi organisasi.



4. Kepatuhan organisasi; muncul dalam diri seseorang dan penerimaan terhadap aturan, peraturan, dan prosedur organisasi yang menghasilkan kepatuhan
5. Inisiatif individual; merupakan peran tambahan dalam arti adanya keterlibatan dalam perilaku-tugas yang melampaui tugas minimal yang diperlukan yang dilakukan secara sukarela.
6. *Civic virtue*, merupakan tingkat ketertarikan makro, atau komitmen terhadap keseluruhan organisasi. Hal ini ditunjukkan oleh kemauan untuk berpartisipasi aktif dalam pengelolaan/ pengaturan (misalnya, menghadiri pertemuan, terlibat dalam pengambilan kebijakan, menyatakan pendapat tentang strategi apa yang harus dilakukan organisasi, dan lain-lain); memantau lingkungannya dari ancaman dan peluang (misalnya, mengikuti perubahan dalam industri yang mungkin mempengaruhi organisasi); dan untuk melihat keluar untuk kepentingan terbaik (misalnya, melaporkan bahaya kebakaran atau kegiatan yang mencurigakan, mengunci pintu, dan lain-lain)
7. Pengembangan diri; terdiri dari perilaku sukarela karyawan terlibat dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan.

Neeta (2013) menggunakan 5 dimensi Organ (1988) dalam mengukur OCB.

1. *Altruisme* (membantu orang lain/ rela berkorban); *Altruisme* mengacu pada perilaku menolong karyawan dalam organisasi dan mampu mengarahkan orang-orang baru dengan pekerjaan mereka.
2. *civic virtue* (kewargaan); Perilaku ini ditunjukkan dengan rasa bertanggung jawab, berpartisipasi dan secara rasional menunjukkan kepedulian tentang kehidupan organisasi. Dengan kata lain, ditunjukkan



dengan keterlibatan karyawan dalam pertemuan, partisipasi dalam kegiatan sosial yaitu berkumpul, menghadiri pertemuan tertentu, dan lain-lain.

3. *Conscientiousness* (kepatuhan pada norma-norma/ aturan); Perilaku ini mengarah pada perilaku untuk mematuhi aturan, istirahat tepat waktu, ketepatan waktu dalam melakukan aktivitas, menghindari pertemuan atau untuk mematuhi aturan organisasi, pelaporan tugas tepat waktu sesuai dengan perintah atasan.

4. *courtesy* (keramahan/ sopan santun). Perilaku *courtesy* menunjukkan perilaku *discretionary* individu yang bertujuan untuk mencegah masalah yang berkaitan dengan pekerjaan, menilai dan melakukan apa yang terbaik bagi karyawan, berbuat baik dan hormat kepada orang lain.

5. *Sportsmanship*/ sportivitas (tidak mengeluh tentang hal-hal sepele/ kesatria). Perilaku ini adalah kesediaan untuk mentolerir kondisi yang kurang ideal tanpa mengeluh dan menahan diri untuk tidak mengeluh.

Pendapat Kashani (2012) dan Neeta (2013) yang dikutip dari pendapatnya Organ (1988) sebenarnya hampir sama. *Helping behavior*/ perilaku membantu sama dengan *altruism*, sportivitas, kepatuhan organisasi sama dengan *Conscientiousness*, *civic virtue* hampir sama dengan loyalitas organisasi, inisiatif individual bisa masuk dalam dimensi *altruism*/ *helping behavior*.

Berdasarkan pendapat tersebut, yang membedakan adalah adanya dimensi pengembangan diri dari pendapat Kashani, dan *courtesy* menurut Organ.

Dalam penelitian ini, dimensi-dimensi OCB yang digunakan didasarkan pada pendapat Organ (1988) dan Neeta (2013) yaitu: *altruism*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *courtesy* dan *sportsmanship*. *Altruism* menekankan pada



perilaku sukarela yang berdampak pada membantu orang lain dalam menghadapi tugas/ permasalahan dalam organisasi. *Conscientiousness* yang menunjukkan perilaku sukarela yang melebihi standar minimum peran yang ditentukan organisasi, misalnya patuh pada aturan organisasi, jam istirahat, kehadiran, dan seterusnya. *Sportmanship* yang diwujudkan dalam perilaku kesukarelaan untuk bertoleransi terhadap situasi yang kurang ideal, menghindari keluhan. *Courtesy* diwujudkan dalam bentuk perilaku sukarela yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan kerja dengan orang lain, sopan santun terhadap orang lain. *Civic virtue* ditunjukkan dalam perilaku ikut bertanggungjawab, berpartisipasi, terlibat dan memperhatikan kehidupan organisasi.

2.1.10. Perawat

Berdasarkan Undang- Undang RI No. 38 tahun 2014 tentang keperawatan, dijelaskan tentang pengertian perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Dalam pasal 4 UU RI No. 38 tahun 2014 tersebut, perawat dibedakan dalam 2 jenis, yaitu perawat profesi dan perawat vokasi. Perawat profesi terdiri dari ners dan ners spesialis. Pasal 29 UU RI No. 38 tahun 2014 menyebutkan tentang tugas dan wewenang perawat. Dalam menjalankan praktek keperawatan tersebut, perawat bertugas sebagai:

- a. Pemberi asuhan keperawatan,



- b. Penyuluh dan konselor bagi klien
- c. Pengelola pelayanan keperawatan
- d. Peneliti keperawatan
- e. Pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang, dan atau
- f. Pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu

Dalam menjalankan tugas sebagai pemberi asuhan keperawatan, di bidang upaya kesehatan perorangan, perawat berwenang:

- a. Melakukan pengkajian keperawatan secara holistik;
- b. Menetapkan diagnosis keperawatan;
- c. Merencanakan tindakan keperawatan;
- d. Melaksanakan tindakan keperawatan;
- e. Mengevaluasi hasil tindakan keperawatan;
- f. Melakukan rujukan;
- g. Memberikan tindakan pada keadaan gawat darurat, sesuai dengan kompetensi;
- h. Memberikan konsultasi keperawatan dan berkolaborasi dengan dokter;
- i. Melakukan penyuluhan kesehatan dan konseling; dan
- j. Melakukan penatalaksanaan pemberian obat kepada klien sesuai dengan resep tenaga medis atau obat bebas dan obat bebas terbatas. (pasal 30).

Dalam menjalankan tugas sebagai pemberi asuhan keperawatan di bidang upaya kesehatan kepada masyarakat, perawat berwenang:

- a. Melakukan pengkajian keperawatan kesehatan masyarakat di tingkat keluarga dan kelompok masyarakat;
- b. Menetapkan permasalahan keperawatan kesehatan masyarakat;



- c. Membantu penemuan kasus penyakit;
- d. Merencanakan tindakan keperawatan masyarakat;
- e. Melaksanakan tindakan keperawatan masyarakat;
- f. Melakukan rujukan kasus;
- g. Mengevaluasi hasil tindakan keperawatan kesehatan masyarakat;
- h. Melakukan pemberdayaan masyarakat;
- i. Melaksanakan advokasi dalam keperawatan kesehatan masyarakat;
- j. Menjalin kemitraan dalam keperawatan kesehatan masyarakat;
- k. Melakukan penyuluhan kesehatan dan konseling;
- l. Mengelola kasus; dan
- m. Melakukan penatalaksanaan keperawatan komplementer dan alternatif.

Dalam pasal 31 UU RI No. 38 tahun 2014 tersebut disebutkan dalam menjalankan tugas sebagai penyuluh dan konselor bagi klien, perawat berwenang:

- a. Melakukan pengkajian keperawatan secara holistik di tingkat individu dan keluarga serta di tingkat kelompok masyarakat;
- b. Melakukan pemberdayaan masyarakat;
- c. Melaksanakan advokasi keperawatan kesehatan masyarakat;
- d. Menjalin kemitraan dalam keperawatan kesehatan masyarakat; dan
- e. Melakukan penyuluhan kesehatan dan konseling.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai pengelola pelayanan keperawatan, perawat berwenang:

- a. Melakukan pengkajian dan penetapan permasalahan;



- b. Merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pelayanan keperawatan; dan

- c. Mengelola kasus.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai peneliti keperawatan, perawat berwenang:

- a. Melakukan penelitian sesuai standar dan etika;
- b. Menggunakan sumber daya pada fasilitas pelayanan kesehatan atas ijin pimpinan; dan
- c. Menggunakan pasien sebagai subyek penelitian sesuai dengan etika profesi dan ketentuan peraturan perundang undangan.

Berdasarkan pasal 32 ayat 7 disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas berdasarkan pelimpahan wewenang, perawat berwenang;

- a. Melakukan tindakan medis sesuai dengan kompetensinya atas pelimpahan wewenang delegatif tenaga medis;
- b. Melakukan tindakan medis di bawah pengawasan atas pelimpahan wewenang mandat; dan
- c. Memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan program pemerintah.

Berdasarkan pasal 33 ayat 4 disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu, perawat berwenang:

- a. Melakukan pengobatan untuk penyakit umum dalam hal tidak terdapat tenaga medis;
- b. Merujuk pasien sesuai dengan ketentuan pada sistem rujukan; dan
- c. Melakukan pelayanan kefarmasian secara terbatas dalam hal tidak terdapat tenaga kefarmasian.



Dalam bab IV pasal 1 UU no 38 tahun 2014 bagian satu pasal 36 menyebutkan tentang hak dan kewajiban perawat. Perawat dalam melaksanakan praktik keperawatan berhak:

- a. Memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan standar pelayanan, standar profesi, standar prosedur operasional, dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur, dari klien dan/ atau keluarganya;
- c. Menerima imbalan jasa atas pelayanan keperawatan yang telah diberikan;
- d. Menolak keinginan klien atau pihak lain yang bertentangan dengan kode etik, standar pelayanan, standar profesi, standar prosedur operasional, dan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Memperoleh fasilitas kerja sesuai dengan standar.

Dalam pasal 37 disebutkan bahwa perawat dalam melaksanakan praktik keperawatan berkewajiban:

- a. Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan keperawatan sesuai dengan standar pelayanan keperawatan dan ketentuan peraturan perundang undangan;
- b. Memberikan pelayanan keperawatan dengan kode etik, standar pelayanan, standar profesi, standar prosedur operasional, dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Merujuk klien yang tidak dapat ditangani kepada perawat atau tenaga kesehatan yang lebih tepat sesuai dengan lingkup dan tingkat kompetensinya;



- d. Mendokumentasikan asuhan keperawatan sesuai dengan standar;
- e. Memberikan informasi yang lengkap, jujur, benar, jelas dan mudah dimengerti mengenai tindakan keperawatan kepada klien dan /atau keluarganya sesuai dengan batas kewenangannya;
- f. Melaksanakan tindakan pelimpahan wewenang dari tenaga kesehatan yang lain yang sesuai dengan kompetensi perawat; dan
- g. Melaksanakan penugasan khusus yang ditetapkan oleh pemerintah.

Dalam melaksanakan profesi keperawatannya, perawat memiliki kode etik yang harus dipatuhi dan dilaksanakan. Menurut PPNI (2013), kode etik perawat merupakan pernyataan atau keyakinan yang mengungkapkan kepedulian moral, nilai dan tujuan keperawatan. Kode etik keperawatan adalah pernyataan standar profesional yang digunakan sebagai pedoman perilaku perawat dan menjadi kerangka kerja untuk membuat keputusan.

2.1.11. Rumah Sakit

Berdasarkan UU RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pasal 1 dan Peraturan Menteri Kesehatan No.56 tahun 2014 pasal 1 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit disebutkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum merupakan rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.



Tugas dan fungsi Rumah Sakit berdasarkan UU RI No. 44 tahun 2009 pasal 4 menyebutkan bahwa Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas tersebut, rumah sakit mempunyai fungsi:

- a. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan;
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

Dalam UU RI No. 44 tahun 2009 pasal 24 dan Peraturan Menteri Kesehatan No.56 tahun 2014 pasal 11 rumah sakit umum diklasifikasikan dalam rumah sakit umum kelas A, Rumah Sakit Umum kelas B, Rumah sakit umum kelas C dan Rumah Sakit Umum kelas D. Berdasarkan Permenkes pasal 13 tersebut pengklasifikasian rumah Sakit Umum didasarkan pada:

- a. Pelayanan
- b. Sumber daya manusia
- c. Peralatan



d. bangunan dan prasarana

Dalam rangka penyelenggaraan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, Rumah sakit Umum diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit yang dibedakan menjadi Rumah Sakit Umum Tipe A, B, C dan D.

a. Rumah Sakit Umum Kelas A, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medikspesialistik luas dan subspesialistik luas;

b. Rumah sakit Umum Kelas B adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sekurang-kurangnya sebelas spesialisistik dan subspesialisistik terbatas;

c. Rumah Sakit Umum Kelas C adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisistik dasar;

d. Rumah Sakit Umum Kelas D adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik dasar.

Berdasarkan pasal 29 UU RI no 44 tahun 2009 Rumah Sakit mempunyai hak dan kewajiban. Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban:

a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat;

b. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;

c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;



- d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya.
- e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- f. Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/ miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;
- g. Membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien,
- h. Menyelenggarakan rekam medik;
- i. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
- j. Melaksanakan sistem rujukan,
- k. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan.
- l. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- m. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- n. Melaksanakan etika rumah sakit
- o. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan, dan penanggulangan bencana,
- p. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional,



q. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi, dan tenaga kesehatan lainnya;

r. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit (*hospital by law*);

s. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas rumah sakit dalam melaksanakan tugas; dan

t. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan bebas rokok.

Dalam pasal 30, rumah sakit mempunyai hak:

a. Menentukan jumlah, kelas, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi rumah sakit;

b. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. Melaksanakan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan;

d. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

e. Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian;

f. Mendapatkan perlindungan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan;

g. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

h. Mendapatkan insentif pajak bagi rumah sakit publik dan rumah sakit yang ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan.



2.2. Tinjauan Empiris

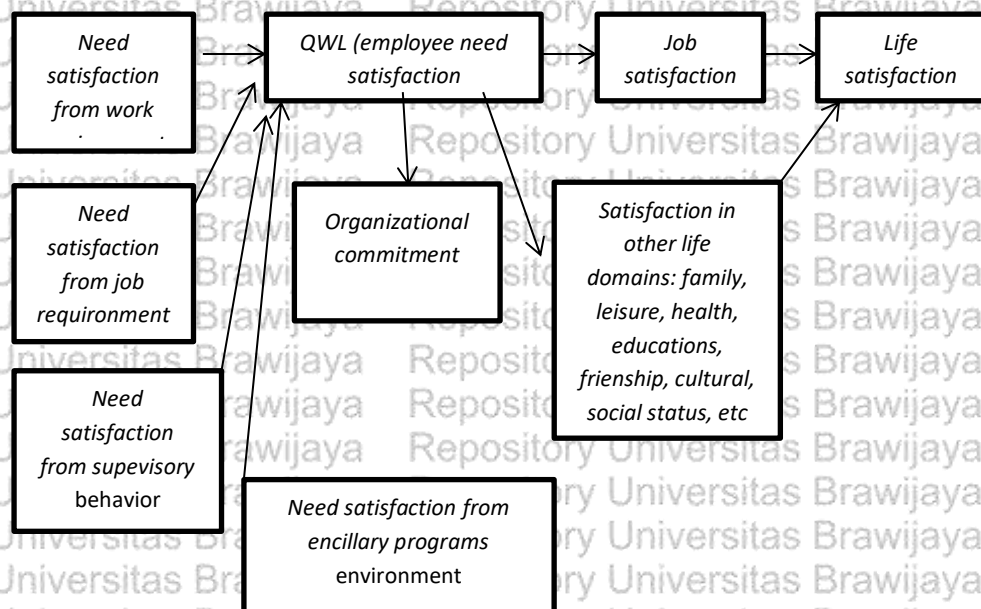
Penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan/ bahan referensi dalam melakukan penelitian. Di bagian ini disajikan secara ringkas penelitian terdahulu yang berkaitan dengan dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Fields and Tacher (1992), dengan judul penelitian *Influence of Quality of Work Life on Company and Union Management*. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji komitmen organisasional dan serikat buruh / union setelah penerapan / implementasi program QWL. Variabel yang digunakan adalah komitmen perusahaan, kepuasan kerja, komitmen serikat kerja / union dan kesuksesan QWL yang diharapkan. Respondennya adalah karyawan sejumlah 293 pada tahap awal dan 119 pada tahap 2. Metode analisis yang digunakan adalah *Multivariate Analisis of Variance (MANOVA)*. Hasil penelitian menunjukkan komitmen perusahaan dan serikat kerja meningkat setelah adanya keterlibatan karyawan dalam pelaksanaan proses QWL.
2. Judge and Bono (2001) dengan judul penelitian *Relationship of Core Self-Evaluations Traits—Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability-With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis*. Data diperoleh dari *PsychInfo database* dari tahun 1967 sampai 1997, tahun 1957 – 1997, 1987 – 1997 dari 536 publikasi dan 224 disertasi. Analisis yang digunakan adalah *meta analysis procedure*. Hasil penelitian menunjukkan *self esteem, locus of control, neuroticism dan self efficacy* merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja.



3. Sirgy et al. (2001), dengan judul penelitian *Measure of Quality of Work Life (QWL) Base on Need Satisfaction and Spillover Theory*. Dalam jurnal tersebut disebutkan dalam mengukur QWL didasarkan pada kebutuhan kepuasan dan teori Spillover. Terdapat 7 kebutuhan utama dan masing-masing memiliki beberapa dimensi. 7 kebutuhan utama tersebut adalah: kebutuhan kesehatan dan keamanan (menghindari dari sakit, cedera di tempat kerja dan di luar pekerjaan, peningkatan kesehatan); kebutuhan ekonomi dan keluarga (gaji, keamanan kerja, dan kebutuhan keluarga yang lain); kebutuhan sosial (kolegialitas di tempat kerja, waktu cuti); kebutuhan penghargaan (pengakuan dan penghargaan terhadap pekerjaan di dalam organisasi dan di luar organisasi); kebutuhan aktualisasi (realisasi potensi seseorang dalam organisasi dan sebagai seorang profesional); kebutuhan pengetahuan (belajar untuk meningkatkan pekerjaan dan keahlian profesional); Kebutuhan *easthetics* (kreativitas di tempat kerja, kreativitas pribadi dan *easthetics* umum).

Gambar model penelitiannya ditunjukkan sebagai berikut:





Gambar 2.3 Model Penelitian *Need Satisfaction, Quality of Work Life (QWL) dan Kepuasan Kerja*

Sumber: Sirgy et al. (2001)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan kepuasan berhasil untuk memprediksi komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan kepuasan dalam domain kehidupan yang lain. Kepuasan kerja dan kepuasan dalam domain kehidupan yang lain secara signifikan memprediksi kepuasan hidup.

4. Ackfeldt and Coote (2005) dengan judul penelitian: *A Study of Organizational Citizenship Behaviors in a Retail Setting*. Studi ini mengkaji antecedent potensial tentang OCB pada setting retail. Banyak faktor yang belum diketahui mempengaruhi OCB dalam retail. Sikap kerja (kepuasan kerja dan komitmen organisasional) diusulkan sebagai prediktor langsung terhadap OCB. Dukungan kepemimpinan, pengembangan profesional, dan pemberdayaan digunakan sebagai prediktor tidak langsung terhadap OCB dan prediktor langsung terhadap sikap kerja. Hasilnya lebih kompleks dari yang dihipotesiskan. Terdapat hubungan yang positif antara sikap kerja dan OCB, namun peran mediasi sikap kerja tidak didukung. Terdapat bukti jalur langsung dari dukungan kepemimpinan, pengembangan profesional, dan pemberdayaan terhadap OCB. Terlebih lagi, hubungan antara dukungan kepemimpinan, pengembangan profesional, dan pemberdayaan, dan OCB berbeda sistematis. Terdapat hubungan yang positif antara sikap kerja dan OCB. Sebuah hasil yang tak terduga adalah terdapat hubungan yang negatif antara dukungan kepemimpinan dan OCB. Hasil lain yang tak terduga adalah terdapat jalur



langsung dari pengembangan profesional ke OCB. Terdapat jalur langsung dari pemberdayaan ke OCB. Karyawan akan berperilaku OCB ketika mereka diberi otonomi dan kontrol.

5. Saad *et al.* (2008), dengan judul penelitian: *Employees' Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution*. Terdapat 10 variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut untuk mengukur kualitas kehidupan kerja/ QWL, yang meliputi: dukungan dari organisasi, konflik antara pekerjaan – keluarga, hubungan dengan pasangan, kompetensi diri, dampak pada pekerjaan, kebermaknaan suatu pekerjaan / *meaningfulness of job*, optimisme pada perubahan organisasi, otonomi, akses ke sumberdaya, dan kontrol waktu. Sampelnya adalah karyawan di lembaga pendidikan swasta. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa masing-masing variabel QWL menunjukkan prediktor yang sangat penting terhadap kepuasan kerja. Tujuh variabel bukan merupakan prediktor signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan menggunakan analisis regresi linier, hanya 3 variabel QWL yaitu : kebermaknaan kerja, optimisme perubahan organisasi dan otonomi secara signifikan berhubungan dengan Kepuasan Kerja.

6. Islam and Siangthai (2009). *Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence from Dhaka Export Processing Zone*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh QWL pekerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja organisasi. Survei dilakukan terhadap perusahaan EPZ dengan karyawan non managerial terutama yang terlibat dalam proses produksi. Metode pengambilan sampelnya adalah metode *simple random sampling* dan diperoleh sampel 216



responden. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif, uji chi-square dan analisis regresi untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan QWL berhubungan positif terhadap kinerja organisasi namun tidak signifikan. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara QWL dan kepuasan kerja karyawan.

7. Shahnawas and Jafri (2009). Judul penelitiannya: *Psychological Capital as Predictors of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviour*. Penelitian ini bertujuan mengeksplor / menjelaskan *Psychological Capital* pada 2 macam organisasi (publik dan swasta) dan menguji pengaruh *Psychological Capital* pada komitmen organisasional dan OCB pada organisasi publik dan swasta. Sampel terdiri dari 160 manager junior dan menengah, masing-masing 80 sampel dari 2 organisasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan semua dimensi dari *Psychological Capital* adalah berbeda secara signifikan di kedua organisasi tersebut. Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa *Psychological Capital* tidak bisa memprediksi komitmen organisasional dan OCB di kedua organisasi tersebut.

8. Shokrkon and Naami (2009). Judul penelitiannya: *The Relationship of Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in Ahvaz Factory Workers*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja terhadap OCB di pabrik Ahvaz. Variabel penelitiannya adalah kepuasan kerja dan OCB. Sampelnya terdiri dari 400 pekerja dengan diseleksi berdasarkan metode *stratified random sampling*. Hasilnya penelitian menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB, terdapat



korelasi berganda antara Kepuasan kerja (kepuasan terhadap supervisor, kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap pekerjaan dan kepuasan terhadap rekan kerja) terhadap OCB 1 (*concienciousness, courtesy, altruism, civic virtue, sportsmanship*), berdasar hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa hanya ada 4 aspek dari kepuasan kerja (kepuasan terhadap supervisor, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap pekerjaan dan kepuasan terhadap rekan kerja) yang berkorelasi signifikan terhadap OCB 2 (loyalitas, ketaatan / patuh, partisipasi sosial, partisipasi advokasi, dan partisipasi fungsional) dan terdapat korelasi positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja tugas.

9. Azeem (2010). Judul penelitiannya: *Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti tentang hubungan antara faktor demografi (umur dan masa kerja) dan aspek kepuasan kerja dengan komitmen organisasional. Penelitian ini juga berusaha untuk menentukan dampak dari faktor demografi (usia dan masa kerja) dan aspek kepuasan kerja pada komitmen organisasional. Variabel yang digunakan adalah aspek kepuasan kerja, variabel demographic dan komitmen organisasional. Sampel terdiri dari 128 karyawan dari industri jasa yang dipilih acak. Karyawan diberi kuesioner Indeks Deskriptif Kerja (JDI) dan kuesioner Komitmen Organisasi (OCQ). Analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *product moment* Pearson dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan kerja dan komitmen organisasional berada di sisi moderat.



Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara aspek kepuasan kerja, faktor demografi, dan komitmen organisasi.

Kepuasan terhadap pengawasan, kepuasan terhadap gaji, dan kepuasan kerja secara keseluruhan, usia, dan masa kerja menjadi prediktor yang signifikan dari komitmen organisasional.

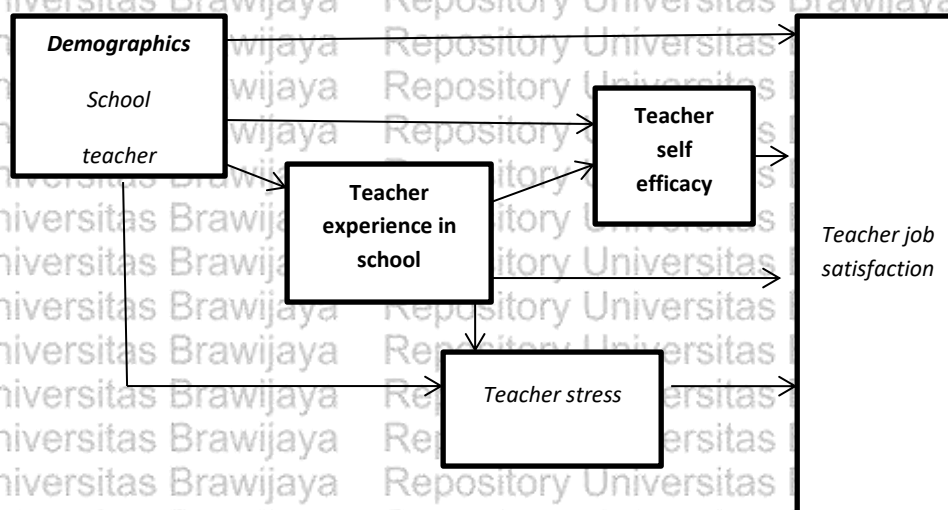
10. Daud (2010), dengan penelitiannya yang berjudul: *Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara QWL dan komitmen organisasi dengan sampel karyawan di Malaysia. Terdapat tujuh variabel QWL yang digunakan yaitu pertumbuhan dan pengembangan, partisipasi, kondisi fisik lingkungan, pengawasan, gaji dan tunjangan, dan relevansi sosial. Variabel komitmen organisasional diukur dengan menggunakan 3 komponen, yaitu komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen kontinyu, yang dianalisis untuk menentukan hubungannya dengan komitmen organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara QWL dan komitmen organisasi dan memberikan informasi yang berharga tentang bagaimana karyawan dalam organisasi melihat lingkungan kerja mereka.

11. Malik et al. (2010) dengan judul penelitian *Job Satisfaction and Organizational Commitment of University Teachers in Public Sector of Pakistan*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepuasan kerja guru/ dosen pada komitmen organisasional yang diharapkan pada universitas sektor publik di Pakistan. Metode penelitian



adalah survei dengan metode penelitian deskriptif. Sampelnya 331 responden dengan analisis yang digunakan analisis regresi *stepwise* dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan terhadap pekerjaan sendiri, kepuasan terhadap supervisi dan gaji berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional anggota fakultas. Anggota fakultas memiliki derajat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pekerjaannya, gaji, supervisor, rekan kerja dan kesempatan promosi.

12. Klassen and Chiu (2010) dengan judul penelitian *Effects on Teachers' Self-Efficacy and Job Satisfaction: Teacher Gender, Years of Experience, and Job Stress*. Gambar model penelitiannya sebagai berikut:



Gambar 2.4 Model Hubungan Hipotesis Faktor Demografik, Pengalaman, Stres, *Self Efficacy* dan Kepuasan Kerja

Sumber: Klassen and Chiu (2010)

Yang menjadi acuan dari penelitian ini adalah pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja. Domain dari *self efficacy* guru yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari: manajemen kelas, strategi instruksional dan keterlibatan murid. Sampelnya terdiri dari 1430 guru dengan



menggunakan analisis faktor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa guru dengan *self efficacy* (berkaitan dengan manajemen kelas) yang tinggi dan *self efficacy* (berkaitan dengan strategi instruksional) yang tinggi, akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* mempengaruhi kepuasan kerja.

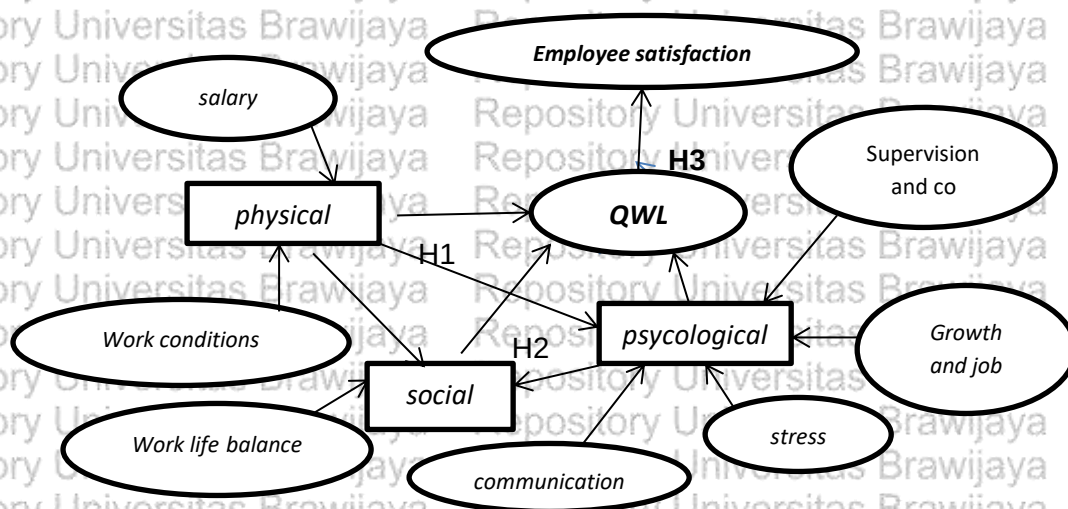
13. Mohammad *et al.* (2011) dengan judul penelitian: *Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study at Higher Learning Institution*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji 2 dimensi dari OCB (OCBI dan OCBO) dan menguji bagaimana OCB jika dikaitkan dengan 2 aspek kepuasan kerja (kepuasan intrinsik dan ekstrinsik). Metode penelitiannya adalah survei. Kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik sangat penting dalam memprediksi OCB. Variabel yang digunakan adalah: kepuasan kerja intrinsik, kepuasan kerja ekstrinsik, OCBI dan OCBO. Sampelnya adalah staff non akademik Universitas Kebangsaan Malaysia (UKM) sejumlah 100 dan yang kembali 79. Analisis yang digunakan analisis korelasi Pearson, analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian: kepuasan kerja intrinsik berpengaruh signifikan terhadap OCBO namun tidak berpengaruh signifikan terhadap OCBI. Kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap OCBO namun tidak berpengaruh signifikan terhadap OCBI.

14. Muftah and Lafi (2011), dengan judul penelitian: *Impact of QWL on Employee Satisfaction: Case of Oil and Gas Industry in Qatar*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji faktor yang mempengaruhi QWL dan mengetahui hubungan antara QWL dan kepuasan karyawan yang bekerja di Perusahaan minyak dan gas di Negara Qatar. Terdapat 3 faktor



prediktor yang potensial terhadap QWL di dalam organisasi, yaitu: faktor fisik, psikologi dan sosial. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa faktor fisik, psikologi, dan faktor sosial memiliki hubungan yang signifikan terhadap QWL yang secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan karyawan. Hal ini juga menunjukkan bahwa kehidupan keluarga individu berkorelasi secara signifikan terhadap tingkat QWL.

Model penelitian dari Muftah and Lafi (2011) tersebut ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 2.5 Model Penelitian QWL dan Kepuasan Karyawan

Sumber: Muftah and Lafi (2011)

15. Ten Tsai et al. (2011) dengan judul penelitian *A Study on The Relationship Between Leadership Style, Emotional Intelligence, Self-Efficacy and Organizational Commitment : A Case Study of the Banking Industry in Taiwan*. Sampelnya adalah karyawan bank sejumlah 251 di Taiwan. Analisis yang digunakan adalah SPSS dan Lisrel. Tujuan



penelitian : menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, kecerdasan emosional , *self efficacy* dan komitmen organisasional. Hasil penelitian menunjukkan: kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap gaya kepemimpinan. Kecerdasan emosional yang tinggi dari pimpinan dapat meningkatkan *self efficacy*. *Self efficacy* yang tinggi dari karyawan akan menghasilkan pengaruh positif yang signifikan terhadap komitmen organisasional. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 2.6 Model Kerangka Penelitian *Leadership Style, Emotional Intelligence, Self-Efficacy and Organizational Commitment*

Sumber: Ten Tsai, et al (2011)

16. Ahmadi et al. (2012) melakukan penelitian dengan judul: *Survey Relationship between Quality of Work Life and Organization Commitment in Public Organization in Kurdistan Province*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menentukan QWL pada karyawan dan untuk mengetahui hubungan antara QWL dan komitmen organisasional pada organisasi publik di Provinsi Kurdistan. Pengukuran QWL menggunakan 7 dimensi: pertumbuhan dan pengembangan, partisipasi, lingkungan fisik, supervisi, gaji dan tunjangan, integrasi sosial dan integrasi tempat kerja.

Pengukuran komitmen menggunakan 3 komponen organisasional



menurut Allen and Meyer, yaitu; afektif, normatif dan kontinyu. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan hasil penelitian dapat menjawab pertanyaan penelitian. Pertumbuhan dan pengembangan telah diindikasikan oleh responden sebagai antecedent yang signifikan terhadap komitmen organisasional. Partisipasi memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap komitmen afektif dan kontinyu. Supervisi mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan komitmen kontinyu. Gaji dan tunjangan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap komitmen afektif, normatif dan kontinyu. Integrasi sosial mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap komitmen afektif, normatif dan kontinyu. Hubungan yang kuat dan kohesif antara pegawai di lingkungan kerja akan meningkatkan perasaan komitmen mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QWL dan komitmen organisasional merupakan konstruk yang multidimensional dan dihasilkan oleh evaluasi dari lingkungan kerja.

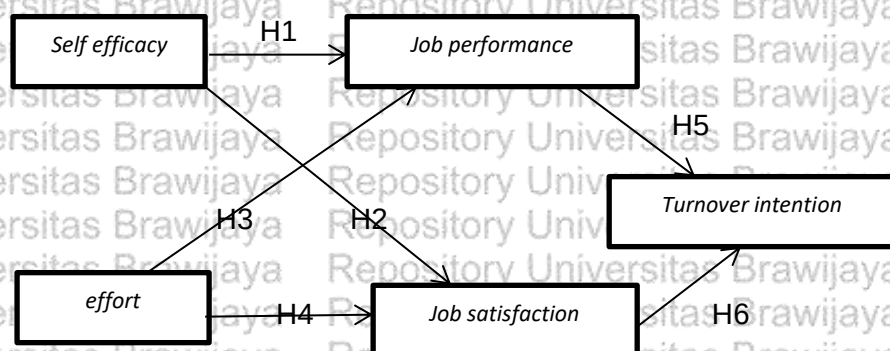
17. Arif and Chohan (2012) dengan judul penelitian: *How Job Satisfaction Influencing The Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Study on Employees Working In Banking Sector of Pakistan*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dan OCB karyawan yang bekerja di sektor bank di Pakistan. Sampelnya berjumlah: 350. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Variabel yang digunakan adalah: kepuasan kerja dan OCB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB karyawan bank di Pakistan.

18. Beauregard (2012) dengan judul penelitian: *Perfectionism, Self-Efficacy and OCB: The Moderating Role of Gender*. Tujuan penelitian ini adalah



untuk menguji *personality*/ kepribadian dalam memprediksi OCB, meneliti peran variabel moderasi gender yang menghubungkan antara *personality* / kepribadian dan OCB. Sampel berjumlah 223 karyawan yang bekerja di sektor publik di UK. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian memiliki kekuatan penjas yang signifikan dalam memprediksi OCB. Karyawan dengan tingkat perfectionis adaptif yang tinggi memiliki tingkat OCB yang tinggi. *Self efficacy* umum juga diprediksi lebih berpartisipasi dalam mempengaruhi OCB, tetapi hanya untuk laki-laki. Wanita melaksanakan OCB tergantung dari rasa percaya diri mereka untuk dapat berhasil dalam melaksanakan tugas. Hal ini mungkin disebabkan oleh norma – norma sosial dan organisasi yang menempatkan perempuan dalam peran pembantu/ *helper*.

19. Cheng Lai and Chun Chen (2012) dengan judul penelitian *Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, and Turnover Intention: The Effect of Personal Characteristics on Organization Performance*. Model hipotesis penelitiannya sebagai berikut:



Gambar 2.7 Kerangka Teoritikal Penelitian *Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, dan Turnover Intention*

Sumber: Cheng Lai and –Chun Chen (2012)



Sampelnya adalah seles mobil di Taiwan sejumlah 803, namun yang kembali sejumlah 616. Menggunakan SEM dan *Lisrel* untuk analisis data.

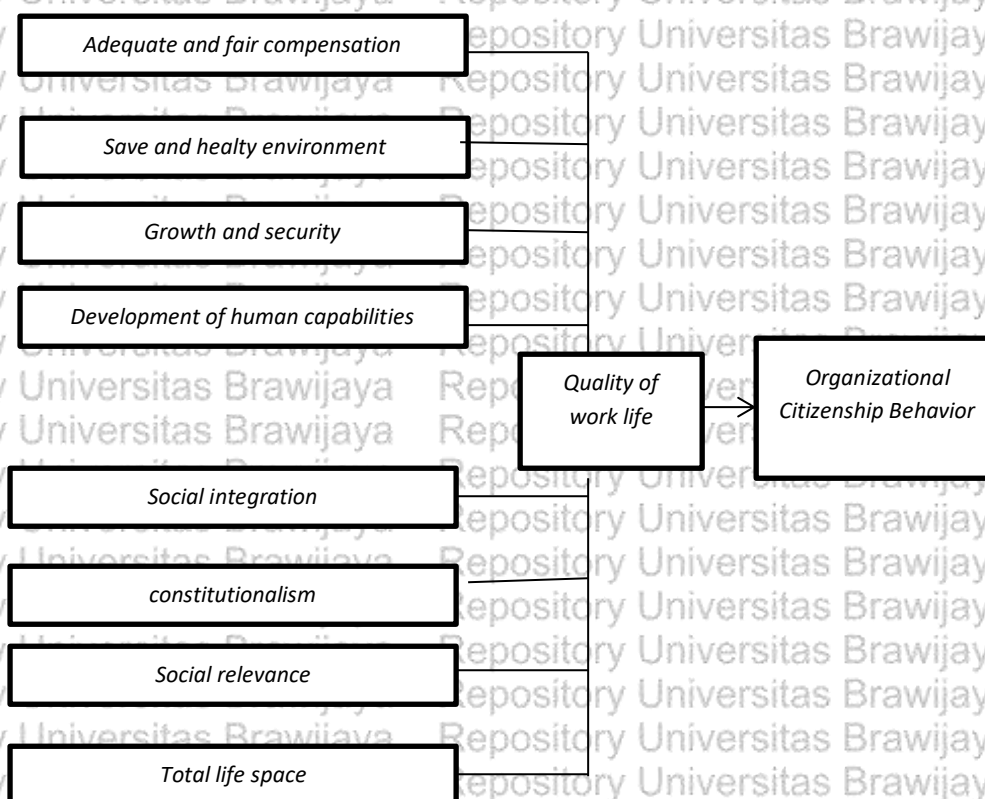
Hasil penelitian menunjukkan: kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan kepuasan; usaha mempunyai pengaruh yang positif pada kepuasan dan kinerja; kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

20. Hasanmoradi (2012), dengan judul penelitian: *Relationship between The Quality of Work Life and Job Satisfaction among The Teachers of Public and Non Public School in Tehran*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara QWL dan kepuasan kerja pada sekolah negeri dan swasta yang ada di Tehran. Komponen QWL yang digunakan adalah: kompensasi yang adil dan sesuai, pertumbuhan dan keamanan, Relevansi sosial dalam kehidupan kerja, keamanan dan kesehatan kerja, konstutualism di organisasi kerja, kehidupan total, integrasi sosial di organisasi kerja, pengembangan kemampuan manusia. Data dianalisis dengan menggunakan korelasi Pearson dan uji t. Hasilnya menunjukkan bahwa: guru-guru di sekolah swasta dan negeri yang ada di *Tehran* merasakan kondisi QWL yang relatif tidak menguntungkan, namun mereka merasakan kepuasan kerja yang tinggi; terdapat hubungan positif dan signifikan antara faktor QWL dan kepuasan kerja; terdapat perbedaan signifikan tentang tingkat/ level QWL dan kepuasan kerja pada guru sekolah negeri dan swasta.

21. Kashani (2012) dengan judul penelitian *A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior (Case Study: An Iranian Company)*. Tujuan dari penelitian ini adalah



menguji hubungan antara QWL terhadap OCB. Berdasarkan hasil uji Spearman terbukti adanya hubungan positif dan bermakna antara kualitas kehidupan kerja / QWL dan OCB. Dimensi QWL yang digunakan: kompensasi yang adil dan memadai, lingkungan yang sehat dan aman, pertumbuhan dan keamanan, pengembangan kapabilitas sumber daya manusia, ruang kehidupan total, integrasi sosial, konstitusionalisme, relevansi sosial. Berdasarkan hasil uji Spearman menunjukkan bahwa di antara dimensi QWL, “konstitusionalisme” dan “ ruang hidup total “ masing-masing lebih efektif daripada variabel lainnya. Model penelitiannya sebagai berikut:



Gambar 2.8 Model Penelitian QWL dan OCB

Sumber :Kashani (2012)



Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel selain “kompensasi yang memadai dan adil”, “lingkungan yang aman dan sehat” dan “relevansi sosial” berada di tingkat yang diinginkan. Dari hasil tes menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara karakteristik demografi dengan QWL dan OCB.

22. Menhoob and Bhutto (2012), dengan judul penelitian: *Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior*. Tujuan dari penelitian ini untuk meneliti hubungan antara kepuasan kerja dan OCB dan menguji apakah kepuasan kerja sebagai prediktor yang kuat terhadap semua dimensi OCB. Penelitian ini dilakukan terhadap 85 anggota fakultas dari 3 lembaga bisnis. Kepuasan kerja diukur dari 2 faktor intrinsik dan ekstrinsik. OCB diukur dari 5 dimensi *altruism*, *conscientious*, *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota fakultas puas dan memiliki OCB yang moderat. Terdapat hubungan yang lemah antara kepuasan kerja dengan dimensi dari OCB. Kepuasan kerja hanya berhubungan dengan dimensi *altruism* dan *courtesy*. Sedangkan dimensi yang lain (*conscientious*, *sportsmanship* dan *civic virtue*) tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan prediktor yang lemah terhadap OCB, dan hanya memiliki pengaruh parsial pada beberapa dimensi OCB (*altruism* dan *courtesy*).

23. Tabassum (2012), dengan judul penelitian *Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan hubungan antara dimensi tentang QWL dan Kepuasan kerja



pada anggota fakultas di Universitas swasta di Bangladesh. Berdasarkan hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa semua dimensi QWL (kompensasi yang adil dan memadai, kondisi kerja yang sehat dan aman, kesempatan untuk pertumbuhan dan keamanan, kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kapasitas manusia, integrasi sosial dalam organisasi, constitutionalism, ruang kehidupan total, dan relevansi sosial) berkorelasi positif dengan kepuasan kerja anggota fakultas, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam dimensi QWL dapat menyebabkan peningkatan jumlah kepuasan kerja di perguruan tinggi swasta di Bangladesh.

24. Bakshi *et al.* (2013) dengan judul penelitian *Organizational Commitment as predictor of Organizational Citizenship Behavior*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji 3 komponen komitmen organisasional menurut Allen and Mayer (1991) dan OCB dari Organ (1988). Penelitian ini adalah penelitian survei dengan mengambil sampel secara acak sejumlah 77 karyawan yang bekerja di *National Hydroelectric Power Corporation Ltd.*, organisasi sektor publik di India. Variabel predictor: komitmen organisasional (*affective commitment, continuance commitment, normative commitment*) Variabel kriteria: OCB. Variabel kontrol: usia, jenis kelamin, masa kerja, kualifikasi dan status perkawinan). Hasil penelitian menunjukkan terdapat korelasi parsial antara komponen komitmen organisasional terhadap OCB. analisis regresi berganda digunakan untuk analisis datanya. Hasil analisis regresi bertingkat menunjukkan tidak ada pengaruh antara variabel *demographic* (usia, jenis kelamin, masa kerja, status perkawinan dan kualifikasi) pada ukuran



OCB. Hanya komitmen normatif yang memiliki pengaruh positif yang signifikan dalam mengukur OCB.

25. Farjad and Varnous (2013) dengan judul penelitian *Study of Relationship of Quality of Work Life and Organizational Commitment*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh QWL terhadap komitmen organisasional. Variabel yang digunakan adalah QWL dan komitmen organisasional. Sampelnya staff manager dan deputi perusahaan komunikasi dan infrastruktur. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan secara umum terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi QWL dan komitmen organisasional.

26. Gayathiri and Ramakrishnan (2013) dengan penelitiannya berjudul: *Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meninjau atau mengulas literatur tentang kualitas hidup dan untuk mengidentifikasi konsep dan variabel pengukuran serta hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur.

Hasil penelitian menunjukkan langkah-langkah untuk menciptakan kualitas hidup memang tugas yang sulit. Terbukti ada faktor obyektif (fisik dan desain struktural) yang memerlukan pengaturan tempat kerja dan intervensi faktor kebijakan yang mempengaruhi proses kerja karyawan.

Hasilnya faktor yang mempengaruhi langsung pada faktor psikologi karyawan (sikap positif, komitmen, dan kepuasan) dan mempengaruhi pada kinerja organisasi sedang dipertimbangkan oleh para peneliti. *Quality of work life* dipengaruhi oleh banyak faktor, yang mempengaruhi



kepuasan kerja. Kepuasan kerja diharapkan mampu mempengaruhi kinerja karyawan.

Model penelitian antara QWL terhadap kepuasan kerja dan kinerja tersebut ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 2.9 Model penelitian QWL, Kepuasan Kerja dan Kinerja

Sumber: Gayathiri and Ramakrishnan (2013)

27. Hassan et al. (2013) dengan judul penelitian *The Effects of Personal Characteristics on Organizational Commitment Through Job Satisfaction: An Empirical Study of Pakistan's Financial Sector*. Tujuan penelitiannya adalah: menguji pengaruh *self efficacy*, sifat bersaing/ *trait competitiveness* dan usaha terhadap kepuasan kerja, menguji pengaruh *self efficacy*, *trait competitiveness* dan usaha terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja. Sampelnya terdiri dari 250 responden dari sektor finansial yang ada di Pakistan. Analisis yang digunakan analisis SPSS 17.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Self efficacy*, *trait competitiveness* dan usaha / *effort*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

Gambar model kerangka penelitiannya sebagai berikut:



Gambar 2.10 Model Kerangka Penelitian: Karakteristik Personal (*self efficacy*, *trait competitiveness* dan *effort*), Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional

Sumber: Hassan, et al (2013)

28. Mehrabi et al. (2013) dengan judul penelitian *Explaining the Relation between Organizational Commitment and Dimensions of Organizational Citizenship Behavior Case study: Textile Factories in Borujerd Country*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menjelaskan hubungan antara komitmen organisasional dan dimensi OCB. Sampelnya adalah pegawai sejumlah 270 orang. Analisis data menggunakan koefisien korelasi Pearson dan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara komitmen organisasional dan OCB di perusahaan textile namun komitmen organisasional memiliki hubungan positif dengan dimensi *altruism* dan *conscientiousness*.

Gambar kerangka koseptual penelitiannya adalah:



Dimensi OCB



Dimensi OC



Gambar 2.11 Kerangka Koseptual Penelitian antara Dimensi OCB dan Komitmen Organisasional

Sumber: Mehrabi et al. (2013)

29. Nair (2013) dengan judul penelitian: *A Study on The Effect of Quality of Work Life (QWL) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) – With*

Special reference to College Teachers in Thrissur District, Kerala. Tujuan

penelitian ini adalah untuk memfokuskan pada QWL sebagai prediktor

dari OCB. Faktor yang mempengaruhi QWL adalah: kompensasi yang

adil dan memadai, lingkungan kerja yang aman dan sehat, pertumbuhan

dan keamanan, *constitutionalism*, integrasi sosial, relevansi sosial, ruang

total kehidupan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

Dua dimensi yang mempengaruhi OCB: *the conscientiousness* (dedikasi

kerja), dan *altruism* (*helping co-workers*)/ membantu pekerja lain.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil: terdapat hubungan yang

signifikan antara QWL dan OCB yang didasarkan pada *altruism*, dan

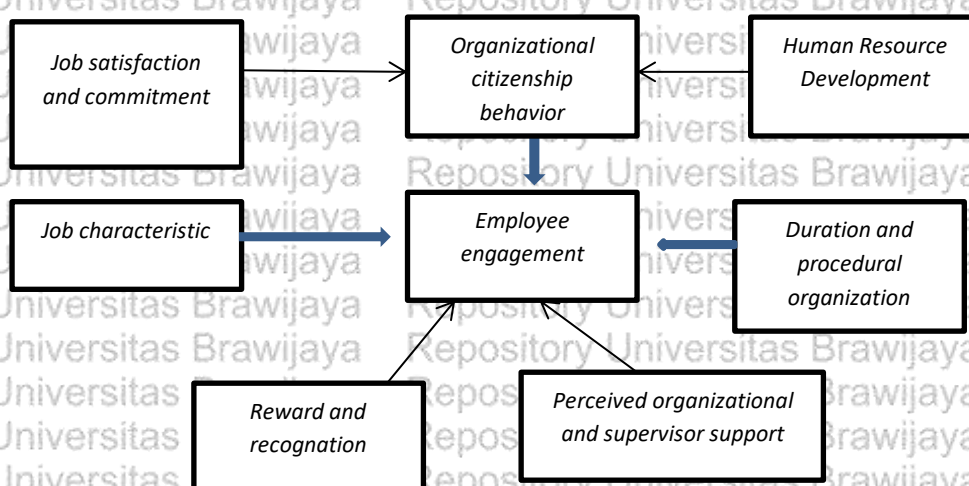
terdapat hubungan yang signifikan antara QWL dan OCB yang

didasarkan pada *Conscientiousness*.



30. Neeta (2013), dengan judul penelitian : *Organizational Citizenship Behavior of Faculties in Private Engineering Colleges W.E.F Lucknow.*

Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi kepuasan kerja, komitmen kerja, keterlibatan karyawan dan mengidentifikasi faktor-faktor tersebut terhadap OCB dan pengaruhnya pada OCB. Model penelitiannya sebagai berikut:



Gambar 2.12 Model Konseptual Prediktor OCB

Sumber: Neeta, 2013

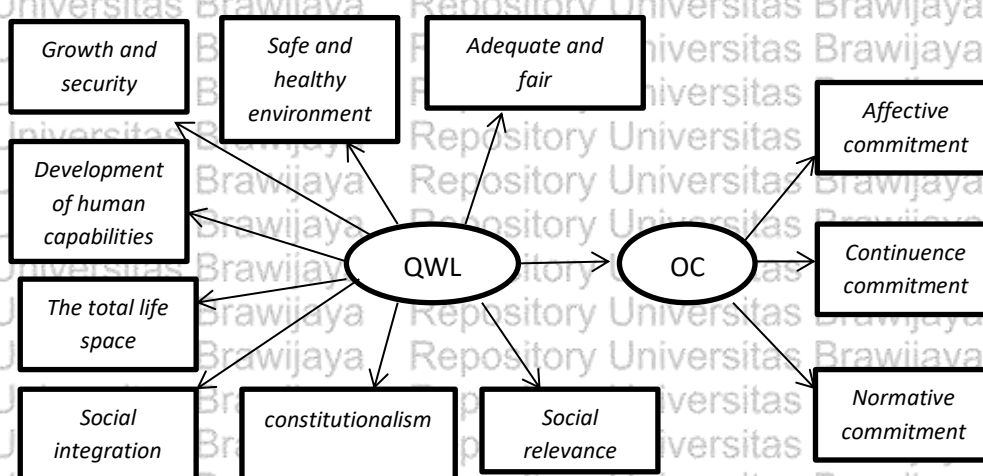
Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota fakultas puas dengan lingkungan kerja yang menyenangkan, peluang untuk penelitian dan pengembangan, dan sistem evaluasi kinerja. Pegawai juga puas dan tidak menginginkan berhenti dari pekerjaan mereka. Di perguruan tinggi swasta mereka merasa diakui dan dihargai atas pekerjaannya. Promosi diberikan kepada mereka atas dasar kualifikasi dan pengalaman. Hasil penelitian disebutkan bahwa OCB fakultas adalah tinggi jika dikaitkan dengan kepuasan kerja, komitmen kerja, keterlibatan, loyalitas terhadap pekerjaan



31. Parvar et al. (2013) dengan judul penelitian: *Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM (Case Study: OICO Company)*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh QWL terhadap komitmen organisasional di Perusahaan OICO. Kriteria yang digunakan untuk mengukur QWL adalah Kriteria dari Walton (kompensasi yang adil dan memadai, lingkungan yang aman dan sehat, pertumbuhan dan keamanan, pengembangan kapabilitas manusia, ruang kehidupan total, integrasi sosial, konstutualisme, dan relevansi sosial).

Gambar model penelitiannya yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.13 Model Penelitian QWL dan Komitmen Organisasional

Sumber: Parvar et al. (2013)

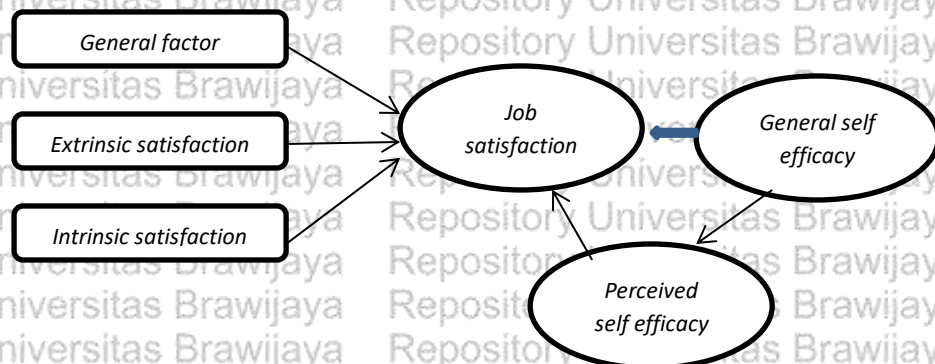
Faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional menggunakan 3 faktor: komitmen afektif, komitmen kontinyu, dan komitmen normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QWL berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Jika QWL meningkat, komitmen organisasional juga meningkat. Lingkungan yang sehat dan aman mempengaruhi komitmen organisasional. *Constitutionalism*



berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Relevansi sosial berpengaruh terhadap komitmen organisasional.

32. Saleem *et al.* (2013) dengan judul penelitian *Self-Efficacy and Optimism as Predictors of Organizational Commitment Among Bank Employees*. sampel terdiri dari 150 karyawan bank di Sargodha, Pakistan. Analisis yang digunakan adalah analisis korelasi dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan: *self efficacy* merupakan prediktor yang signifikan terhadap komitmen organisasional. Optimisme bukan prediktor yang signifikan pada komitmen organisasional.

33. Tojjari *et al.* (2013) dengan judul penelitian *The Effect of Self-Efficacy on Job Satisfaction of Sport Referees*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pelatih olah raga. Sampelnya terdiri dari 191 pelatih olah raga. Variabel penelitian yang digunakan adalah *self efficacy* dan kepuasan kerja. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, dan analisis inferensial dengan *Lisrel 8*. Gambar model konseptual penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:



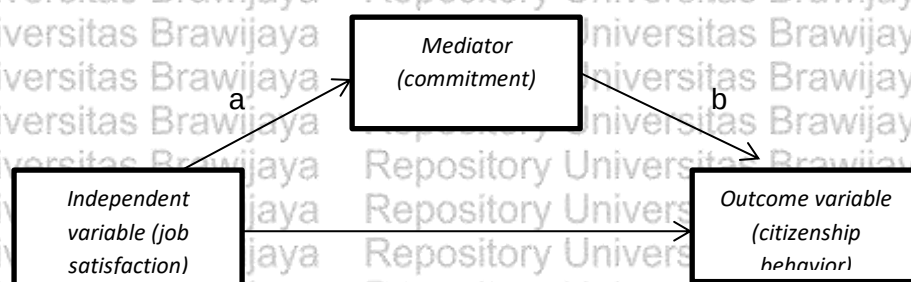


Gambar 2.14 Model Konseptual Penelitian *Self Efficacy* dan Kepuasan Kerja

Sumber: Tojjari et al. (2013)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil penelitian dimana *self efficacy* umum / *general self efficacy* mempunyai pengaruh positif pada faktor intrinsik dan ekstrinsik dari kepuasan kerja namun pengaruhnya tidak signifikan pada faktor umum dari kepuasan kerja. *Self efficacy* yang diharapkan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan pada faktor intrinsik, ekstrinsik dan general/ umum dari kepuasan kerja.

34. Unal (2013) dengan judul penelitian *Relationship between The Facets of Job Satisfaction and The Dimensions of Organization Citizenship Behavior: Mediating Role Of Organization Commitment*. Model penelitiannya sebagai berikut:



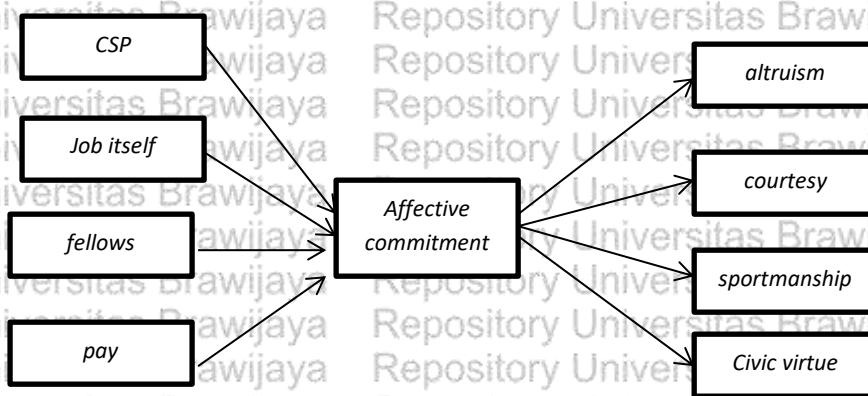
Gambar 2. 15 Model Penelitian Kepuasan Kerja, Dimensi OCB, yang dimediasi oleh Komitmen

Sumber: Unal, 2013

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji peran mediasi dari komitmen afektif dan komitmen kontinu dengan aspek dari kepuasan kerja dan dimensi dari OCB. Data diambil dari 199 grup perusahaan yang ada di Istanbul Turki. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen afektif



memiliki peran mediasi secara parsial pada hubungan antara kepuasan kerja dengan bekerja sendiri dan altruisme, dan komitmen afektif memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara kepuasan kerja dengan sesama pekerja dan altruisme, komitmen afektif memiliki peran mediasi yang sempurna di hubungan antara kepuasan kerja dengan kebijakan perusahaan, supervisor dan promosi, dengan pekerjaan itu sendiri dan dengan sesama pekerja, dan *civic virtue*. Komitmen kontinyu memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara kepuasan kerja dengan kebijakan perusahaan, supervisor dan promosi dan sportivitas. Model hubungan antara variabel independen, variabel mediator yang diduga dan dependen variabel adalah sebagai berikut:



Gambar 2.16 Model Penelitian Kepuasan Kerja, Komitmen Afektif dan Dimensi OCB.

Sumber: Unal, 2013

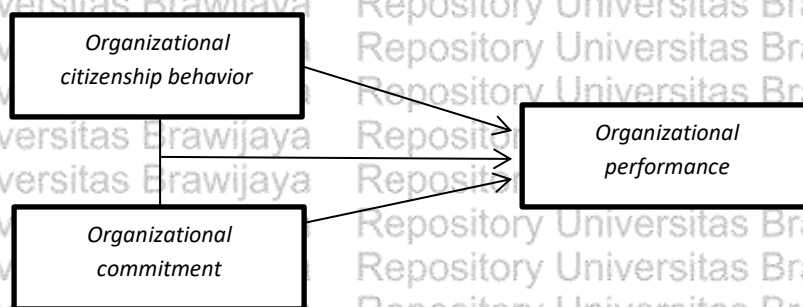
35. Asiedu et al. (2014) dengan judul penelitian *Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: Tools to Improve Employee Performance. An Internal Marketing Aproach*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana komitmen organisasional dan OCB



dapat meningkatkan kinerja karyawan di industri perbankan.

Penelitiannya adalah non experimental, explorative dan studi kuantitatif.

Sampel diambil dari 200 karyawan dari 10 bank komersial yang berbeda di Ghana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang positif antara komitmen organisasional dan OCB. Diagram pengaruh antara komitmen organisasional dan OCB terhadap Kinerja tersebut:



Gambar 2.17 Diagram Pengaruh OCB dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Organisasional

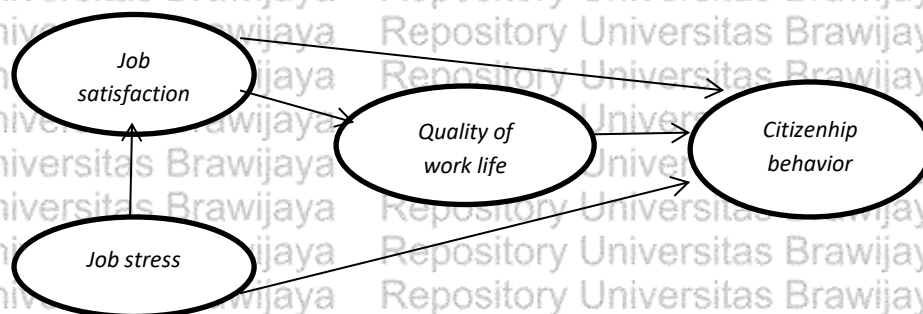
Sumber: Asiedu et al. (2014)

36. Fattahi et al. (2014) dengan judul penelitian *Quality of Work Life and Employee's Organizational Commitment In Sari City Health Center*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas kehidupan pekerja dengan komitmen organisasional di Sari City Health Center. Sampel terdiri dari 90 karyawan formal di Sari City Health Center. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara 6 komponen QWL yang meliputi gaji yang adil, kesempatan untuk berkembang dan keamanan kerja, keabsahan dalam organisasi, ketergantungan sosial dalam pekerjaan, kohesi sosial, meningkatkan kemampuan manusia dan komitmen organisasional karyawan. Namun tidak ada hubungan yang bermakna antara keamanan kerja dan komitmen organisasional.



37. Kasraie et al. (2014) *The Relationship between Quality of Work Life, Job Stress, Job Satisfaction and Citizenship Behavior in Oshnaviyeh Hospital's Staff*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara QWL, stres kerja, kepuasan kerja, dan OCB pada staf rumah sakit Oshnaviyeh. QWL yang digunakan didasarkan pada konsep yang digunakan Walton. OCB menggunakan konsep yang disampaikan oleh Podsakoff: *altruisme, conscientiousness, sportivitas, kesopanan dan civic virtue*. Model penelitiannya sebagai berikut:



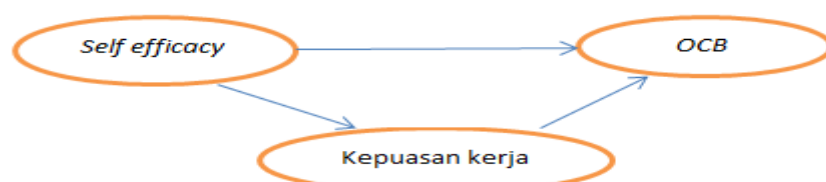
Gambar 2.18 Model Penelitian *Quality of Work Life, Job Stress, Job Satisfaction dan Citizenship Behavior*
Sumber: Kasraie et al. (2014)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara QWL, stres kerja, kepuasan kerja, dan OCB. QWL merupakan variabel yang paling penting di antara variabel independen karena itu mampu mengidentifikasi sekitar 18% terhadap OCB.

38. Murthy (2014) dengan judul penelitian *Self-Efficacy, Work Engagement and Organizational Commitment*. Sampel penelitian terdiri dari 250 para eksekutif dari 6 organisasi yang terkenal. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara *self efficacy* dan keterlibatan kerja terhadap komitmen organisasional.



39. Rahman et al. (2014) dengan judul penelitian *The Role of Job Satisfaction as Mediator in the Relationship between Self-Efficacy and Organizational Citizenship Behavior among Indonesian Teachers*. Sampelnya adalah guru di Sulawesi Selatan sejumlah 208. Data dianalisis dengan menggunakan SEM dengan AMOS program 5. Tujuan penelitian adalah menguji model self efficacy, kepuasan kerja dan OCB. Menguji kepuasan kerja sebagai variabel antara / mediasi self efficacy terhadap OCB. Model penelitiannya:



Gambar 2.19 Model Penelitian Self Efficacy dan OCB yang dimediasi Kepuasan Kerja

Sumber: Rahman et al. (2014)

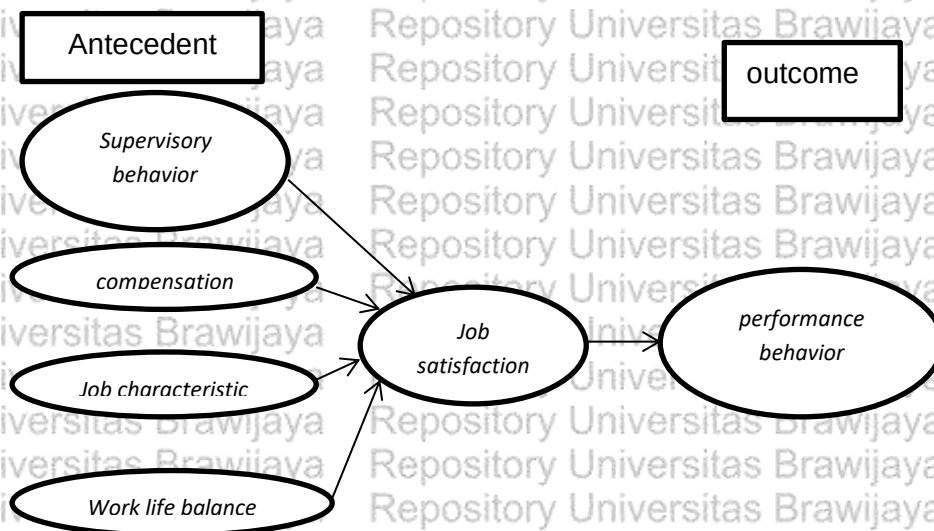
Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara self efficacy terhadap OCB, kepuasan kerja terhadap OCB, self efficacy terhadap kepuasan. Kepuasan kerja secara signifikan memediasi hubungan antara self efficacy terhadap OCB

40. Rubel and Kee (2014) dengan judul penelitian: *Quality of Work Life and Employee Performance: Antecedent and Outcome of Job Satisfaction in Partial Least Square (PLS)*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan kualitas kehidupan kerja (QWL) sebagai anteseden kepuasan kerja dan kinerja karyawan. QWL diukur dalam hal kompensasi dan tunjangan, perilaku atasan, keseimbangan kehidupan kerja dan karakter pekerjaan. Data dianalisis dengan PLS dan a second



generation structural modeling software.

Gambar model penelitiannya ditunjukkan sebagai berikut:



Gambar 2.20 Antecedent (QWL), Kepuasan Kerja dan Kinerja

Sumber : Rubel and Kee (2014)

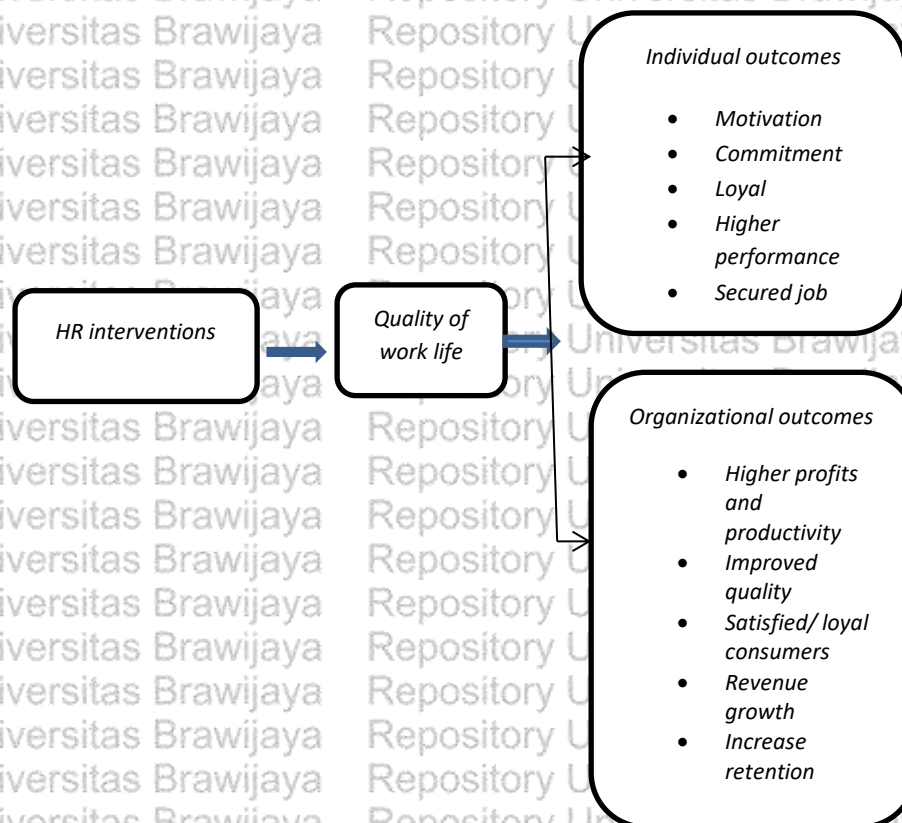
Sampel terdiri dari 150 operator yang bekerja di organisasi RMG di Dhaka Banglades. Variabel yang digunakan adalah QWL, kepuasan kerja dan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku atasan, kompensasi dan tunjangan dan keseimbangan kehidupan kerja semua memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan kerja di mana kompensasi dan tunjangan memiliki dampak tertinggi. Sebaliknya, karakter pekerjaan ditemukan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terkait dengan kinerja karyawan.

41. Sofiah et al. (2014) dengan judul penelitian *A Study on Organizational Citizenship Behavior in Banking Industry*. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB adalah pemberdayaan, kepemimpinan



transformatif dan kompetensi. Hasil penelitian: bahwa ketiga faktor tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Sektor perbankan Malaysia diperkirakan akan tetap kuat dengan lingkungan yang kompetitif dan menantang. Oleh karena itu, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan terhadap bank di Malaysia untuk dapat bersaing antara Bank lokal dan internasional di Malaysia dan OCB dapat berfungsi sebagai komponen penting dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan mereka.

42. Sundaray et al. (2014) dengan judul penelitian *Impact of Human Resource Interventions on Quality of Work Life: An Exploration*. Model QWL dan outcomes tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 2.21 QWL dan Outcomes
Sumber: Sundaray et al., 2014



Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mereview pengertian QWL dan memfokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi QWL didasarkan pada hasil penelitian terdahulu. Tulisan ini juga menyarankan terdapat banyak intervensi sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk meningkatkan QWL karyawan. QWL menghasilkan *Individual outcomes* dan *organizational outcomes*. Wujud dari *individual outcomes* terdiri dari motivasi, komitmen, loyalitas, dan kinerja yang tinggi.

43. Mahrughy and Yudigar (2016) dengan judul penelitian *Examine the Relationship between Self-Efficacy Perception and Organizational Citizenship Behavior of Managers and Assistants (Case Study: School's Managers And Assistants Of Zabarkhan Area Of Neyshabur)*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara persepsi *self efficacy* dan OCB pada Zabarkhan's schools managers and assistants. Sampel terdiri dari 140 wakil dari asisten dan manager yang bekerja di sekolah-sekolah. Untuk menganalisis data menggunakan analisis deskriptif dan koefisien korelasi Pearson. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi *self-efficacy* dan OCB adalah berkorelasi positif dan signifikan antara administrator sekolah Zabarkhan dan asisten. Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan antara OCB dengan beberapa variabel kepribadian seperti perasaan *self efficacy*.

Hasil penelitian empirik tersebut digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini, secara lebih jelas dapat ditampilkan dalam Tabel 2.2, sebagai berikut:



Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil Penelitian
1	Fields and Tacher (1992). <i>Influence of Quality of Work Life on Company and Union Management.</i>	Komitmen perusahaan, kepuasan kerja, komitmen serikat kerja / union dan kesuksesan QWL yang diharapkan	Respondennya karyawan sejumlah 293 pada tahap awal dan 119 pada tahap 2. Analisisnya adalah Multivariate Analysis of Variance (MANOVA).	Hasil penelitian menunjukkan komitmen perusahaan dan serikat kerja meningkat setelah adanya keterlibatan karyawan dalam pelaksanaan proses QWL.
2	Judge and Bono (2001) <i>Relationship of Core Self-Evaluations Traits—Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability—With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis.</i>	<i>Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, Emotional Stability,</i> kepuasan kerja dan kinerja	Data diperoleh dari <i>PsychInfo</i> database dari tahun 1967 sampai 1997, tahun 1957 – 1997, 1987 – 1997 dari 536 publikasi dan 224 disertasi. Analisis yang digunakan adalah <i>meta analysis procedure.</i>	Hasil penelitian menunjukkan <i>self esteem, locus of control, neuroticism</i> dan <i>self efficacy</i> merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja.
3	Sirgy et al. 2001. Judul: <i>Measure of Quality of Work Life (QWL) Base on Need Satisfaction and Spillover Theory.</i>	QWL, kepuasan dari lingkungan kerja, perilaku supervisor, ancilliary programs, komitmen organisasional, kepuasan kerja, kepuasan dengan domain kehidupan yang lain, dan kepuasan hidup	Pegawai universitas dan akuntan di perusahaan. 2 test yang digunakan: test validitas konstruk dan validitas nomologikal. Analisis yang digunakan adalah analisis faktor	QWL mempengaruhi komitmen organisasional, kepuasan.QWL memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan domain kehidupan yang lain. Kepuasan kerja dan kepuasan domain kehidupan yang lain berpengaruh terhadap kepuasan



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
4	Ackfeldt and Coote, 2005. <i>A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting</i>	Variabel tidak langsung terhadap OCB adalah: dukungan pemimpin, pengembangan profesional, pemberdayaan. Variabel langsung terhadap OCB adalah sikap kerja.	Karyawan frontline yang bekerja di perusahaan retail. Diukur dengan menggunakan program Lisrel, analisis faktor	Terdapat hubungan positif antara sikap kerja dan OCB. Terdapat hubungan yang negatif antara dukungan pemimpin dan OCB. Terdapat hubungan positif antara dukungan kepemimpinan terhadap sikap kerja. Terdapat hubungan positif antara pengembangan profesional terhadap sikap kerja. Pemberdayaan berhubungan positif terhadap OCB, tetapi tidak berhubungan dengan sikap kerja.
5	Saad et al. (2008). <i>Employees Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution.</i>	Variabel QWL dan kepuasan kerja	Sampelnya adalah karyawan di lembaga pendidikan swasta. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda	Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa masing-masing variabel QWL menunjukkan prediktor yang sangat penting terhadap kepuasan kerja. Tujuh variabel bukan merupakan prediktor signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan menggunakan analisis regresi linier, hanya 3 variabel QWL yaitu: kebermaknaan kerja, optimisme perubahan organisasi dan otonomi secara signifikan berhubungan dengan Kepuasan Kerja.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
6	Islam and Siangthai (2009). <i>Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence from Dhaka Export Processing Zone</i>	QWL, kepuasan kerja dan kinerja organisasi.	Survai dilakukan terhadap perusahaan EPZ dengan karyawan non managerial terutama yang terlibat dalam proses produksi. Sampel 216 responden. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif, uji chi-square dan analisis regresi untuk menguji hipotesis.	Hasil penelitian menunjukkan QWL berhubungan positif terhadap kinerja organisasi namun tidak signifikan. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara QWL dan kepuasan kerja karyawan.
7	Shahnawas and Jafri (2009). <i>Psychological Capital as Predictors of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviour.</i>	<i>Psychological Capital</i> , komitmen organisasi dan OCB	Sampel terdiri dari 160 manager junior dan menengah, masing-masing 80 sampel dari 2 organisasi publik dan swasta	Hasil penelitian menunjukkan semua dimensi dari <i>Psychological Capital</i> adalah berbeda secara signifikan di kedua organisasi tersebut. Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa <i>Psychological Capital</i> tidak bisa memprediksi komitmen organisasional dan OCB di kedua organisasi tersebut



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
8	Shokrkon and Naami (2009). <i>The Relationship of Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in Ahvaz Factory Workers.</i>	Kepuasan kerja, OCB dan kinerja	Sampelnya terdiri dari 400 pekerja dengan diseleksi berdasarkan metode <i>stratified random sampling</i> .	ada korelasi yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB, korelasi berganda antara Kepuasan kerja terhadap OCB1. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa hanya ada 4 aspek dari kepuasan kerja (kepuasan terhadap supervisor, promosi pekerjaan dan rekan kerja) yang berkorelasi signifikan terhadap OCB2 dan terdapat korelasi positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja tugas.
9	Azeem (2010). <i>Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman.</i>	Kepuasan kerja, variabel demografik dan komitmen organisasional	Sampel 128 karyawan dari industri jasa yang dipilih acak. Analisis koefisien korelasi product moment Pearson dan analisis regresi berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan kerja dan komitmen organisasional berada di sisi moderat. Terdapat hubungan yang positif moderat yang signifikan antara aspek kepuasan kerja, faktor demografi, dan komitmen organisasi. Kepuasan terhadap pengawasan, kepuasan terhadap gaji, dan kepuasan kerja secara keseluruhan, usia, dan masa kerja menjadi prediktor yang signifikan dari komitmen organisasional.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
10	Daud, 2010. <i>Investigating the Relationship between QWL and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms.</i>	Variabel QWL: pertumbuhan dan pengembangan, partisipasi, lingkungan fisik, supervisi, gaji dan tunjangan, relevansi sosial. Variabel Y: komitmen organisasional	Pegawai di perusahaan Malaysia	Terdapat hubungan antara QWL dan komitmen organisasional
11	Malik et al. (2010). <i>Job Satisfaction and Organizational Commitment of University Teachers in Public Sector of Pakistan.</i>	Kepuasan kerja dan komitmen organisasional	Metode penelitian adalah survai dengan metode penelitian deskriptif. Sampelnya 331 responden dengan analisis yang digunakan analisis regresi stepwise dan uji t.	Hasil penelitian menunjukkan kepuasan dengan pekerjaan sendiri, kepuasan dengan supervisi dan gaji berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional anggota fakultas. Anggota fakultas memiliki derajat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pekerjaannya, gaji, supervisor, rekan kerja dan kesempatan promosi.
12	Klassen and Chiu, 2010. <i>Effects on Teachers' Self-Efficacy and Job Satisfaction: Teacher Gender, Years of Experience, and Job Stress</i>	Self efficacy, kepuasan kerja	Sampelnya terdiri dari 1430 guru. Dengan analisis yang digunakan adalah analisis faktor	guru dengan self efficacy (berkaitan dengan manajemen kelas) yang tinggi dan self efficacy (berkaitan dengan strategi instruksional) yang tinggi, akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi. self efficacy mempengaruhi kepuasan kerja.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
13	Mohammad et al. (2011). <i>Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study at Higher Learning Institution.</i>	Kepuasan kerja intrinsik, kepuasan kerja ekstrinsik, OCBI dan OCBO.	Sampelnya :staff non akademik Universitas Kebangsaan Malaysia (UKM) : 100 dan yang kembali 79. Analisis korelasi Pearson, analisis regresi linier berganda.	Kepuasan kerja intrinsik berpengaruh signifikan terhadap OCBO namun tidak berpengaruh signifikan terhadap OCBI. Kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap OCBO namun tidak berpengaruh signifikan terhadap OCBI.
14	Muftah and Lafi, 2011. <i>Impact of QWL on Employee Satisfaction Case of Oil and Gas Industry in Qatar</i>	Faktor yang mempengaruhi QWL: faktor fisik, psikologi, dan sosial. Variabel kepuasan kerja.	Karyawan di perusahaan minyak dan gas di Qatar. Analisis eksplanatori, metodologi statistik multivariat.	Faktor fisik, psikologi, sosial berhubungan signifikan terhadap QWL, secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Kehidupan keluarga individu berhubungan signifikan terhadap tingkat QWL
15	Ten tsai et al., 2011. <i>A study on The Relationship between Leadership Style, Emotional Intelligence, Self-Efficacy and Organizational Commitment : A Case Study of The Banking Industry in Taiwan</i>	Variabel: gaya kepemimpinan, kecerdasan emosional, self efficacy dan komitmen organisasional	Sampel: 251 karyawan yang ada di industri perbankan di Taiwan. Analisis yang digunakan SEM	kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap gaya kepemimpinan. Kecerdasan emosional yang tinggi dari pimpinan dapat meningkatkan self efficacy. Self efficacy yang tinggi dari karyawan akan menghasilkan pengaruh positif yang signifikan terhadap komitmen organisasional.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
16	Ahmadi et al., 2012 <i>Survey Relationship between Quality of Work Life and Organization Commitment in Public Organization in Kurdistan Province.</i>	QWL dan komitmen organisasional	Pegawai organisasi Publik di Kurdistan	QWL berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional. QWL dan komitmen organisasional merupakan konstruk yang multidimensional dan dihasilkan oleh evaluasi dari lingkungan kerja.
17	Arif and Chohan (2012). <i>How Job Satisfaction Influencing The Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Study on Employees Working In Banking Sector of Pakistan.</i>	Kepuasan kerja dan OCB	Sampelnya berjumlah: 350. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB karyawan bank di Pakistan.
18	Beauregard (2012). <i>Perfectionism, Self-Efficacy and OCB: The Moderating Role of Gender.</i>	Perfectionism, Self-Efficacy dan OCB	Sampel berjumlah 223 karyawan yang bekerja di sektor publik di UK. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.	kepribadian memiliki kekuatan penjelas yang signifikan dalam memprediksi OCB. perfecionis adaptif yang tinggi memiliki tingkat OCB yang tinggi. Self efficacy umum diprediksi lebih berpartisipasi dalam OCB, tetapi hanya untuk laki-laki. Wanita melaksanakan OCB tergantung dari rasa percaya diri mereka untuk dapat berhasil dalam melaksanakan tugas.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
19	Cheng Lai and Chun Chen. 2012. <i>Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, and Turnover Intention: The Effect of personal Characteristics on Organization Performance</i>	Variabel: <i>self efficacy</i> , usaha, kinerja, kepuasan kerja, dan <i>turnover intention</i> .	Sampel: 616 seles mobil yang ada di Tiwan. Analisis yang digunakan: SEM dengan menggunakan Lisrel	kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan kepuasan. Usaha mempunyai pengaruh yang positif pada kepuasan dan kinerja. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>
20	Hasanmoradi, 2012. <i>Relationship between The Quality of Work Life and Job Satisfaction among The Teachers of Public and Non Public School in Tehran.</i>	QWL dan kepuasan kerja	Guru di sekolah negeri dan swasta di Tehran. Dengan korelasi pearson dan t test.	Hubungan antara QWL dan kepuasan kerja pada guru di sekolah negeri dan swasta adalah positif dan signifikan
21	Kashani, 2012. <i>A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior (Case Study: An Iranian Company)</i>	QWL (dimensi dari Walton) OCB	Sampel: Karyawan di perusahaan Delshad di Iran. Dengan Spearman test, Friedman test. One way variance analysis	Terdapat hubungan yang positif antara QWL dan OCB “ <i>constitutionalism</i> ” dan “total life space lebih efektif mempengaruhi OCB. Tidak ada hubungan yang berarti antara karakteristik demografik dengan QWL dan OCB. Terdapat hubungan positif dimensi QWL terhadap OCB.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
22	Menhoob and Bhutto (2012), <i>Job satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior</i> .	Kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) dan dimensi OCB	Penelitian ini dilakukan terhadap 85 anggota fakultas dari 3 lembaga bisnis.analisis deskriptif dan analisis regresi	anggota fakultas puas dan memiliki OCB yang moderat. Terdapat hubungan yang lemah antara kepuasan kerja dengan dimensi dari OCB. Kepuasan kerja hanya berhubungan dengan dimensi <i>altruism</i> dan <i>courtesy</i> . Sedangkan dimensi yang lain (<i>conscientious</i> , <i>sportmanship</i> dan <i>civic virtue</i>) tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan prediktor yang lemah terhadap OCB, dan hanya memiliki pengaruh parsial pada beberapa dimensi OCB.
23	Tabassum, 2012. <i>Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh</i> .	Dimensi QWL (dan kepuasan kerja	Anggota fakultas di universitas swasta. Dengan analisis korelasi	Dimensi QWL berhubungan positif dengan kepuasan kerja anggota fakultas.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
24	Bakshi et al. (2013) <i>Organizational Commitment as Predictor of Organizational Citizenship Behavior</i>	Variabel Predictor: komitmen organisasional (Affective Commitment, Continuance Commitment, Normative Commitment) Variabel criterion: OCB Variabel kontrol: Usia, jenis kelamin, masa kerja kualifikasi dan status perkawinan).	Survei dengan mengambil sampel secara acak sejumlah 77 karyawan yang bekerja di National Hydroelectric Power Corporation Ltd., organisasi sektor publik di India.	Hasil analisis regresi bertingkat menunjukkan tidak ada pengaruh antara variabel demographic (usia, jenis kelamin, masa kerja, status perkawinan dan kualifikasi) pada ukuran OCB. Hanya komitmen normatif yang memiliki pengaruh positif yang signifikan pada agregat mengukur OCB.
25	Farjad and Varnous (2013). <i>Study of Relationship of Quality of Work Life and Organizational Commitment.</i>	Dimensi QWL dan komitmen organisasional	Sampelnya adalah staff manager dan deputy perusahaan komunikasi dan infrastruktur. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi dengan SPSS	secara umum terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi QWL dan komitmen organisasional.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
26	Gayathiri and Ramakrishnan (2013). <i>Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance</i>	QWL, kepuasan kerja dan kinerja	Studi literatur	langkah-langkah untuk menciptakan kualitas hidup memang tugas yang sulit. Terbukti ada faktor obyektif (fisik dan desain struktural) yang memerlukan pengaturan tempat kerja dan intervensi faktor kebijakan yang mempengaruhi proses kerja karyawan. Hasilnya faktor yang mempengaruhi langsung pada faktor psikologi karyawan (sikap positif, komitmen, dan kepuasan) dan mempengaruhi pada kinerja organisasi sedang dipertimbangkan oleh para peneliti.
27	Hassan et al., 2013. <i>The Effects of Personal Characteristics on Organizational Commitment Through Job Satisfaction: An Empirical Study of Pakistan's Financial Sector.</i>	Karakteristik personal, yang terdiri dari self efficacy, sifat kompetitif dan usaha. Kepuasan kerja dan komitmen organisasional	250 responden dari sektor finansial di Pakistan. Analisis yang digunakan SPSS 17	<i>Self efficacy, trait competitiveness</i> dan usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasional.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
28	Mehrabi et al. (2013). <i>Explaining the Relation between Organizational Commitment and Dimensions of Organizational Citizenship Behavior Case study: Textile Factories in Borujerd County.</i>	Komitmen organisasional, dan dimensi OCB	Sampelnya adalah pegawai sejumlah 270 orang di perusahaan textile. Analisis data menggunakan koefisien korelasi Pearson dan software SPSS.	Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara komitmen organisasional dan OCB di perusahaan textile namun komitmen organisasional memiliki hubungan positif dengan dimensi <i>altruism</i> dan <i>conscientiousness</i> .
29	Nair, 2013. <i>A Study on The Effect of Quality of Work Life (QWL) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) – With Special reference to College Teachers in Thrissur District, Kerala</i>	QWL: dengan dimensi dari Walton. OCB: <i>concienciousness</i> dan <i>altruism</i>	Sampel: guru dari universitas Aided dan institut manajemen di Thrissur District, Kerala. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi.	Terdapat hubungan yang signifikan antara QWL dan OCB yang didasarkan pada <i>concienciousness</i> dan <i>altruism</i> .
30	Neeta, 2013. <i>Organizational Citizenship Behavior of Faculties in Private Engineering Colleges W.E.F Lucknow.</i>	OCB, kepuasan kerja, komitmen organisasional, <i>Employee Engagement</i>	Sampel : karyawan di 100 fakultas teknik. Analisis: deskriptif.	Karyawan puas dengan lingkungan kerja, peluang untuk penelitian dan pengembangan, sistem evaluasi kinerja. Pegawai tidak menginginkan berhenti dari pekerjaan mereka. Mereka merasa diakui dan dihargai atas pekerjaannya. Promosi diberikan kepada mereka atas dasar kualifikasi dan pengalaman. OCB fakultas adalah tinggi.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
31	Parvar, 2013. <i>Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM (Case Study: OICO Company)</i> .	QWL: yang dikemukakan Walton. Variabel: Komitmen organisasional	Sampel adalah karyawan di OICO. Analisis: path dengan pendekatan SEM	QWL secara langsung mempengaruhi komitmen organisasional.
32	Saleem et al., 2013. <i>Self-Efficacy and Optimism as Predictors of Organizational Commitment among Bank Employees</i>	Self efficacy, optimisme dan komitmen organisasional.	Sampel: 150 karyawan bank di Sargodha. Analisis korelasi dan regresi berganda	self efficacy merupakan prediktor yang signifikan terhadap komitmen organisasional. Optimisme bukan prediktor yang signifikan pada komitmen organisasional.
33	Tojjari et al. (2013). <i>The Effect of Self-Efficacy on Job Satisfaction of Sport Referees</i>	Self efficacy, kepuasan kerja: intrinsik, ekstrinsik dan general.	Sampelnya terdiri dari 191 pelatih olah raga. Analisis: analisis deskriptif, dan analisis inferensial dengan Lisrel 8.	Self efficacy umum / general self efficacy mempunyai pengaruh positif pada faktor intrinsik dan ekstrinsik dari kepuasan kerja namun pengaruhnya tidak signifikan pada faktor umum dari kepuasan kerja. Self efficacy yang diharapkan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan pada faktor intrinsik, ekstrinsik dan general/ umum dari kepuasan kerja.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
34	Unal (2013). <i>Relationship between The Facets of Job Satisfaction and The Dimensions of Organization Citizenship Behavior: Mediating Role Of Organization Commitment.</i>	Kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB.	data diambil dari 199 grup perusahaan yang ada di Istanbul Turki. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen afektif memiliki peran mediasi secara parsial pada hubungan antara kepuasan kerja dengan bekerja sendiri dan altruisme, dan komitmen afektif memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara kepuasan kerja dengan sesama pekerja dan altruisme, komitmen afektif memiliki peran mediasi yang sempurna di hubungan antara kepuasan kerja dengan kebijakan perusahaan, supervisor dan promosi, dengan pekerjaan itu sendiri dan dengan sesama pekerja, dan civic virtue. Komitmen kontinyu memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara kepuasan kerja dengan kebijakan perusahaan, supervisor dan promosi dan sportivitas.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
35	Asiedu et al. (2014). <i>Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: Tools to Improve Employee Performance: An Internal Marketing Approach.</i>	Komitmen organisasional, OCB dan kinerja	Penelitiannya adalah non experimental, explorative dan studi kuantitatif. Sampel diambil dari 200 karyawan dari 10 bank komersial. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang positif antara komitmen organisasional dan OCB.
36	Fattahi et al. (2014). <i>Quality of Work Life and Employee's Organizational Commitment In Sari City Health Center.</i>	QWL, komitmen organisasional.	Sampel terdiri dari 90 karyawan formal di Sari City Health Center. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi dengan SPSS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara 6 komponen QWL yang meliputi gaji yang adil, kesempatan untuk berkembang dan keamanan kerja, keabsahan dalam organisasi, ketergantungan sosial dalam pekerjaan, kohesi sosial, meningkatkan kemampuan manusia dan komitmen organisasional karyawan. Namun tidak ada hubungan yang bermakna antara keamanan kerja dan komitmen organisasional.



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
37	Kasraie et al., 2014. <i>The Relationship between Quality of Work Life, Job Stress, Job Satisfaction and Citizenship Behavior in Oshnaviyeh Hospital's Staff.</i>	QWL (dimensi oleh Walton), stres kerja, kepuasan kerja, OCB	Sampel : staf rumah sakit. <i>Pearson Correlation Test, T test, Regression, Path analysis</i>	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara QWL, stres kerja, kepuasan kerja dan OCB. QWL merupakan variabel yang penting terhadap OCB.
38	Murthy, 2014. <i>Self-Efficacy, Work Engagement and Organizational Commitment</i>	Variabel <i>self efficacy</i> , <i>work engagement</i> komitmen organisasional	Sampel: 250 eksekutif dari 6 organisasi. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi.	Terdapat hubungan positif dan signifikan <i>self efficacy</i> terhadap komitmen organisasional. <i>Self efficacy</i> dan keterlibatan kerja merupakan prediktor yang signifikan terhadap komitmen organisasional.
39	Rahman et al., 2014. <i>The Role of Job Satisfaction as Mediator in the Relationship between Self-Efficacy and Organizational Citizenship Behavior among Indonesian Teachers.</i>	Variabel: <i>self efficacy</i> , kepuasan kerja, OCB.	Sampel 208 guru yang ada di Sulawesi Selatan, Indonesia. Analisis data dengan SEM dengan AMOS program 5	terdapat pengaruh positif dan signifikan antara <i>self efficacy</i> terhadap OCB, kepuasan kerja terhadap OCB, <i>self efficacy</i> terhadap kepuasan. Kepuasan kerja secara signifikan memediasi hubungan antara <i>self efficacy</i> terhadap OCB



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
40	Rubel and Kee (2014). <i>Quality of Work Life and Employee Performance: Antecedent and Outcome of Job Satisfaction in Partial Least Square (PLS)</i>	QWL, kepuasan kerja, kinerja	Operator yang bekerja di RMG Dhaka, Bangladesh terdiri dari 150. Analisis yang digunakan PLS dan a second generation structural modeling software	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku atasan, kompensasi dan tunjangan dan keseimbangan kehidupan kerja semua memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja di mana kompensasi dan tunjangan memiliki dampak tertinggi. Sebaliknya, karakter pekerjaan ditemukan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terkait dengan kinerja karyawan.
41	Sofiah et al., 2014. <i>A Study on Organizational Citizenship Behavior in Banking Industry.</i>	Kompetensi, pemberdayaan, kepemimpinan transformasional dan OCB	Karyawan bank di Malaysia.	Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi, kepemimpinan transformasional dan pemberdayaan terhadap OCB.
42	Sundaray et al., 2014. <i>Impact of Human Resource interventions on Quality of Work Life: An Exploration</i>		Studi literatur	Berbagai macam intervensi sumber daya manusia diperlukan dalam rangka meningkatkan QWL karyawan



Lanjutan Tabel 2.2

No	Nama, tahun dan judul	Variabel yang digunakan	Sampel/ metode penelitian	Hasil penelitian
43	Mahrugby and Yudigar (2016). <i>Examine the Relationship between Self-Efficacy Perception and Organizational Citizenship Behavior of Managers and Assistants (Case Study: School's Managers And Assistants Of Zabarkhan Area Of Neyshabur)</i>	Self efficacy, OCB	Sampel terdiri dari 140 wakil dari asisten dan manager yang bekerja di sekolah-sekolah. Untuk menganalisis data menggunakan analisis deskriptif dan koefisien korelasi Pearson.	Persepsi self-efficacy dan OCB adalah berkorelasi positif dan bermakna antara administrator sekolah Zabarkhan dan asisten. Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan antara OCB dengan beberapa variabel kepribadian seperti perasaan self efficacy.

Sumber: Hasil Kajian dari Penelitian Empirik, 2016

Penelitian sekarang menggabungkan variabel-variabel yang sudah digunakan dalam penelitian sebelumnya menjadi sebuah model penelitian baru dengan sampel, lokasi penelitian dan metode analisis yang berbeda. Jumlah variabel penelitian yang digunakan juga lebih banyak dari penelitian sebelumnya.

Berdasarkan Tabel 2.2 tersebut dapat dibuat ringkasan dalam bentuk tabel tentang variabel-variabel penelitian terdahulu dan variabel penelitian yang digunakan pada penelitian sekarang, yang dapat dilihat dalam Tabel 2.3 sebagai berikut:

**Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu dan Variabel Penelitian yang Digunakan**

No	Peneliti, tahun	Variabel Penelitian				
		QWL	SE	KK	KO	OCB
1	Field and Tracher, 1992	v		v	v	
2	Judge and Bono, 2001		v	v		
3	Sirgy <i>et al.</i> , 2001	v		v		
4	Ackfeldt and Coote, 2005					v
5	Saad <i>et al.</i> , 2008.	v		v		
6	Islam and Siangthai, 2009	v		v		
7	Shahnawas and Jafri, 2009				v	v
8	Shokrkon and Naami, 2009			v		v
9	Azeem, 2010			v	v	
10	Daud, 2010	v			v	
11	Malik <i>et al.</i> , 2010			v	v	
12	Klassen and Chiu, 2010		v	v		
13	Mohammad <i>et al.</i> , 2011			v		v
14	Muftah and Lafi, 2011	v		v		
15	Ten tsai <i>et al.</i> , 2011		v		v	
16	Ahmadi <i>et al.</i> , 2012	v			v	
17	Arif and Chohan, 2012			v		v
18	Beauregard, 2012		v			v
19	Cheng Lai and Chun Chen. 2012.		v	v		
20	Hasanmoradi, 2012.	v		v		
21	Kashani, 2012	v				v
22	Menhoob and Bhutto, 2012			v		v
23	Tabassum, 2012	v		v		
24	Bakshi <i>et al.</i> , 2013				v	v
25	Farjad and Varnous, 2013	v				v
26	Gayathiri and Ramakrishnan, 2013	v		v		
27	Hassan <i>et al.</i> , 2013		v	v	v	
28	Mehrabi <i>et al.</i> , 2013				v	v
29	Nair, 2013	v				v
30	Neeta, 2013			v	v	v
31	Parvar, 2013	v			v	
32	Saleem <i>et al.</i> , 2013.		v		v	
33	Tojjari <i>et al.</i> , 2013		v		v	
34	Unal, 2013			v	v	v
35	Asiedu, 2014				v	v
36	Fattahi <i>et al.</i> , 2014	v			v	
37	Kasraie <i>et al.</i> , 2014.	v		v		v
38	Murthy, 2014		v		v	
39	Rahman <i>et al.</i> , 2014.		v	v	v	
40	Rubel and Kee, 2014	v		v		
41	Sofiah <i>et al.</i> , 2014.					v
42	Sundaray <i>et al.</i> , 2014					
43	Mahrughy and Yudigar, 2016		v			
44	Ika Ruhana, 2018	v	v	v	v	v

Sumber: Diolah dari Hasil Kajian Empiris/ Penelitian Terdahulu, 2017



Keterangan:

QWL : *Quality of Work Life*

SE : *Self Efficacy*

KK : *Kepuasan Kerja*

KO : *Komitmen Organisasional*

OCB : *Organizational Citizenship Behavior*



BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian ini didasarkan dari *grand theory* : *Social Exchange Theory*, yang menekankan bahwa perilaku seseorang itu dipengaruhi oleh adanya pertukaran dengan faktor yang lain. Seseorang berperilaku tertentu karena adanya harapan yang diinginkan dari perilaku yang dilakukan. Dalam berperilaku tersebut dipengaruhi juga oleh faktor lingkungan (dalam penelitian ini adalah QWL) dan faktor personal (*self efficacy*) yang memiliki hubungan keterkaitan yang akan mempengaruhi perilaku seseorang.

Middle Range Theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Reasoned Action* dan *Theory of Planned Behavior*. Kedua teori tersebut memiliki keterkaitan dimana *TPB* merupakan pengembangan dari *TRA*.

Seseorang berperilaku itu dipengaruhi oleh sikap, norma dan kontrol yang kemudian menghasilkan minat / *intention* dan menghasilkan perilaku tertentu.

Dalam penelitian ini sikap kerja perawat dipengaruhi oleh faktor organisasional dan faktor personal yang menghasilkan minat/ niat seseorang untuk berperilaku tertentu yang akhirnya menghasilkan perilaku tertentu dalam bentuk *OCB*.

Variabel eksogen yang digunakan dalam penelitian ini adalah QWL, yang teorinya didasarkan pada teori pertukaran sosial. Dalam teori pertukaran sosial tersebut menyatakan bahwa seseorang berperilaku tertentu karena adanya imbalan/ faktor tertentu. Berdasarkan teori pertukaran sosial tersebut variabel



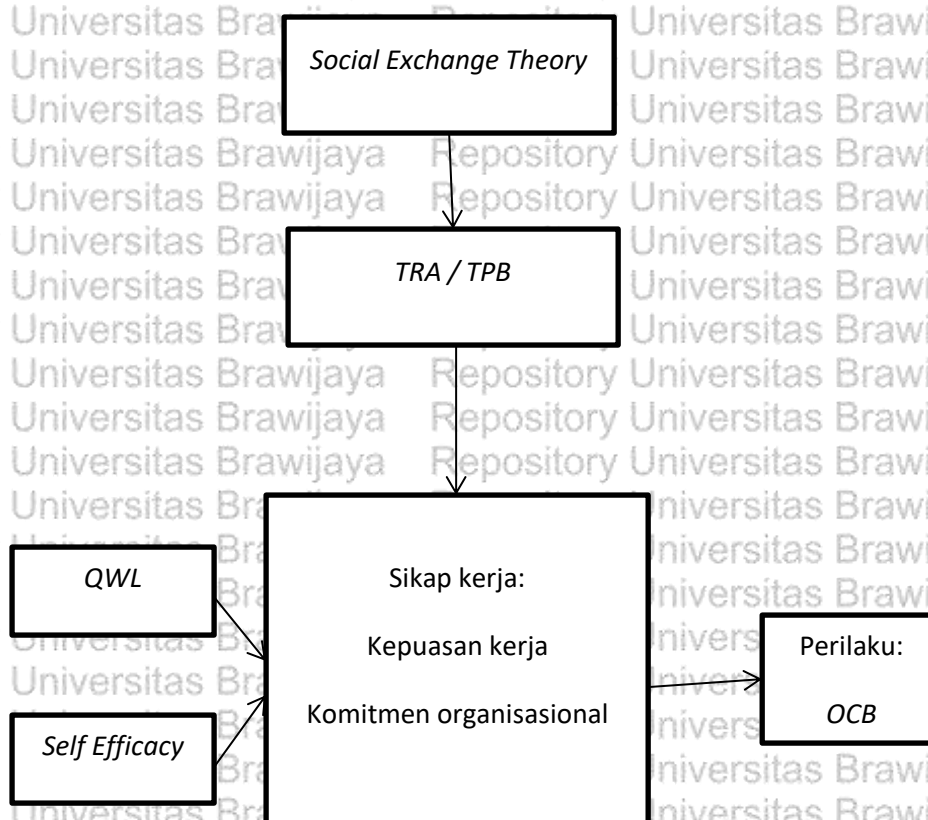
QWL merupakan suatu kebijakan/ program yang dilakukan diterapkan di rumah sakit. Dengan penerapan kebijakan/ program tersebut diharapkan perilaku perawat akan menjadi lebih baik. Kebijakan/ program QWL tersebut meliputi: kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan.

Selain QWL variabel eksogen kedua adalah *self efficacy*, yang merupakan keyakinan perawat tentang kemampuan yang dimilikinya dalam melaksanakan pekerjaan. Dasar teori yang digunakan berkaitan dengan *self efficacy* adalah teori kognitif sosial/ *Social Cognitive Theory*. Teori kognitif sosial merupakan suatu teori yang mempelajari tentang pola-pola perilaku seseorang.

Tentang mengapa dan bagaimana seseorang berperilaku berdasarkan sesuatu yang diamati/ dilihat atau melalui model tertentu. Salah satu yang mempengaruhi seseorang berperilaku tertentu adalah *self efficacy*.

Variabel QWL dan *self efficacy* mempengaruhi sikap kerja seseorang dalam bekerja dalam bentuk kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Hasil akhir yang diharapkan ketika sudah puas dan adanya komitmen organisasional adalah OCB. Konsekuensi dari sikap kerja (kepuasan kerja dan komitmen organisasional) dalam penelitian ini adalah OCB. OCB merupakan perilaku ekstra tugas atau tindakan yang dilakukan karyawan secara sukarela dan saling membantu yang dilakukan melampaui peran yang diharapkan oleh organisasi.

Berdasarkan kerangka konseptual dan kajian penelitian terdahulu, maka dapat digambarkan dalam model kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 3.1 Model Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar kerangka konseptual penelitian ini, semua variabel yang digunakan masuk dalam konsep teori perilaku. *Grand theory* yang mendasari penelitian ini adalah *Social Exchange Theory*, yang kemudian dipertegas lagi oleh *TRA/TPB*. Perilaku seseorang tersebut dipengaruhi oleh faktor organisasional (*QWL*) dan faktor personal (*self efficacy*) yang kemudian berpengaruh terhadap sikap kerja (kepuasan kerja dan komitmen organisasional) dan berpengaruh terhadap perilaku yaitu *OCB*.



3.2. Hipotesis Penelitian

Berkaitan dengan pengaruh antar variabel, penelitian ini didasarkan pada teori dan hasil kajian empiris/ hasil penelitian terdahulu.

3.2.1. Pengaruh QWL terhadap Kepuasan Kerja

Dasar teori yang digunakan berkaitan dengan pengaruh QWL terhadap kepuasan kerja adalah *Social Exchange Theory*, dimana seseorang berperilaku tertentu karena mengharapkan imbalan dari organisasi. Perilaku seseorang itu dipengaruhi oleh adanya pertukaran dengan faktor yang lain. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa perawat puas karena adanya sesuatu yang diberikan oleh organisasi/ adanya pertukaran dari organisasi (dalam bentuk QWL, yaitu kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan).

Pengaruh QWL terhadap kepuasan kerja juga didasarkan pada teori kognitif sosial (Bandura, 1991), yang menyatakan bahwa perilaku seseorang itu dipengaruhi oleh faktor kognitif, perilaku dan faktor lingkungan. Dalam penelitian ini faktor lingkungan (*environment*) yang mempengaruhi perilaku seseorang tersebut adalah QWL yang menghasilkan perilaku tertentu yaitu kepuasan kerja.

Keterkaitan antar variabel QWL terhadap kepuasan kerja didasarkan dari pendapat Ruzevicius (2007) yang menyatakan bahwa QWL mempengaruhi kepuasan karyawan. Karyawan yang dapat menghasilkan QWL yang tinggi, akan lebih produktif dan efektif, karena program QWL dapat meningkatkan moral karyawan dan keefektifan organisasi (Tabassum, 2012). Oleh karena itu QWL menjadi suatu hal yang harus diperhatikan organisasi. Hal ini menunjukkan



bahwa QWL dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan anggota organisasi atau karyawan terhadap organisasi.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara QWL dan kepuasan, dimana QWL mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan. Beberapa penelitian sudah dilakukan berkaitan dengan dampak/pengaruh QWL terhadap kepuasan karyawan, seperti dilakukan oleh Sirgy (2001), Saad *et al.* (2008), Muftah *and* Lafi (2011), Hasanmoradi (2011), Tabassum (2012), Gayathiri *and* Ramakrishnan (2013).

Penelitian Saad *et al.* (2008) menunjukkan hasil penelitian yang berbeda yaitu: hanya terdapat 3 indikator dari QWL yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: pekerjaan yang berarti, optimisme pada perubahan organisasional, dan otonomi. Sedangkan 7 indikator yang lain bukan merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja, yaitu: dukungan/ *support*, interferensi keluarga, kualitas hubungan, kompetensi diri, *impact*, akses untuk sumber daya dan kontrol waktu.

Penelitian dari Rubel *and* Kee (2014) juga menunjukkan hasil yang berbeda. QWL sebagai variabel anteseden yang diukur dengan 4 komponen yaitu kompensasi dan tunjangan, perilaku supervisor, keseimbangan kehidupan kerja dan karakteristik pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 3 komponen (kompensasi dan tunjangan, perilaku supervisor, keseimbangan kehidupan kerja) yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, dimana kompensasi dan tunjangan memiliki pengaruh yang paling tinggi.

Namun komponen dari QWL yaitu karakteristik pekerjaan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.



Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, hipotesis 1 yang diuji adalah:

H1: terdapat pengaruh yang signifikan QWL terhadap kepuasan kerja.

3.2.2. Pengaruh QWL terhadap Komitmen Organisasional.

Pengaruh QWL terhadap komitmen organisasional didasarkan pada teori pertukaran sosial dan teori kognitif sosial dari Bandura (1991). Berdasarkan teori pertukaran sosial, perawat akan memiliki komitmen organisasional karena adanya suatu imbalan/ reward yang diberikan oleh rumah sakit dalam bentuk QWL. Dengan adanya QWL yang baik/ tinggi akan dapat meningkatkan komitmen organisasional perawat.

Komitmen organisasional merupakan tingkat pengorbanan karyawan terhadap organisasi. Karyawan akan ikut berpartisipasi dalam kegiatan di organisasi dan akan mempengaruhi perilaku mereka di tempat kerja (Mayer and Allen, 1991). Komitmen organisasional merupakan sikap karyawan dan niat perilaku/ keadaan psikologis karyawan untuk bersedia mengerahkan usaha yang cukup untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Banyak penelitian dilakukan untuk menguji / mengkaitkan antara QWL dan komitmen organisasional: Fields and Tacher (1992), Daud (2010), Ahmadi *et al.* (2012), Farjad and Varnous (2013), Parvar *et al.* (2013). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa QWL berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fattahi *et al.* (2014) yang berjudul: *Quality of Work Life and Employee's Commitment Organizational on Sari City Health Center*, menunjukkan hasil yang berbeda. Berdasarkan 8 komponen QWL



yang digunakan dalam penelitian terdapat 2 komponen QWL yang tidak terdapat hubungan dengan komitmen organisasional, yaitu: lingkungan yang aman dan sehat, ruang kehidupan total. Sedangkan 6 komponen yang lain terdapat hubungan dengan komitmen organisasional, yaitu: kompensasi yang adil dan memadai, pertumbuhan dan keamanan, *constitutionalism*, integrasi sosial, relevansi sosial, dan pengembangan kapasitas manusia.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, hipotesis 2 yang diuji adalah:

H2: terdapat pengaruh yang signifikan QWL terhadap komitmen organisasional.

3.2.3. Pengaruh QWL terhadap OCB

Keterkaitan variabel QWL terhadap OCB didasarkan pada teori pertukaran sosial dan teori kognitif sosial dari Bandura, dimana seseorang berperilaku tertentu karena dipengaruhi salah satunya oleh faktor lingkungan yaitu QWL yang berasal dari organisasi.

QWL merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan budaya organisasi yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan karyawan. Nilai-nilai dalam QWL termasuk pemenuhan kebutuhan karyawan (investasi pada orang) dianggap sebagai hal yang penting dalam perencanaan strategis yang mengarah pada efisiensi organisasi (Kashani, 2012). QWL yang tinggi sangat penting bagi organisasi untuk menarik dan mempertahankan pekerja (Kasraei, et al., 2014). OCB merupakan perilaku yang salah satunya ditunjukkan dengan tindakan sukarela untuk membantu rekan kerja dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menghubungkan QWL dengan OCB. Penelitian tersebut dilakukan oleh: Kashani (2012), Nair (2013),



Tehran *et al.* (2013), Sofiah *et al.* (2014) dan Kasraie *et al.* (2014). Hasilnya menunjukkan adanya pengaruh antara QWL terhadap OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Kashani (2012) menunjukan hasil yang agak berbeda, hasilnya menunjukkan bahwa seluruh variabel QWL berada pada tingkat yang berbeda dalam mempengaruhi OCB dan tidak ada hubungan yang bermakna antara karakteristik demografi dengan QWL dan OCB.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut hipotesis 3 adalah:

H3: terdapat pengaruh yang signifikan QWL terhadap OCB.

3.2.4. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kepuasan kerja

Pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja didasarkan pada teori kognitif sosial Bandura (1991) dimana faktor kognitif bisa mempengaruhi perilaku seseorang. Robert yang dikutip oleh Hassan *et al.* (2013) menyatakan kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan *self efficacy*. *Self efficacy* mempengaruhi respon emosional individual. *Self efficacy* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. *Self efficacy* merupakan kepercayaan diri tentang kemampuan yang dimilikinya yang diimplementasikan dalam perilaku yang sukses dan berhasil/ sesuai yang diinginkan. *Self efficacy* terbentuk dari adanya tantangan yang secara bertahap membentuk perilaku seseorang (Bandura, yang dikutip oleh Tojjari *et al.* (2013). Judge *et al.* (2007) berpendapat *self efficacy* akan mempengaruhi kepuasan kerja, sebab individu dengan *self efficacy* tinggi akan lebih efektif dalam menghadapi kesulitan dan kegagalan, mereka lebih bisa mencapai hasil yang bernilai dan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan mereka (Judge and Bono, 2001).



Penelitian empirik yang menghubungkan antara *self efficacy* terhadap kepuasan kerja yang memiliki pengaruh positif dan signifikan adalah penelitian yang dilakukan oleh Judge and Bono (2001); Cheng Lai and Chun Chen (2012); dan Hassan et al. (2013). Namun penelitian dari Tojjari et al. (2013) menunjukkan hasil penelitian yang berbeda, dimana *self efficacy* umum / *general self efficacy* memiliki pengaruh signifikan terhadap faktor intrinsik dan ekstrinsik dari kepuasan kerja, sedangkan pengaruh ini tidak signifikan untuk faktor umum dari kepuasan kerja. *Self-efficacy* yang dirasakan / *perceived self efficacy* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan pada faktor intrinsik, ekstrinsik atau faktor umum dari kepuasan kerja. Hipotesis 4 dalam penelitian ini adalah:

H4: terdapat pengaruh yang signifikan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja

3.2.5. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Komitmen Organisasional

Keterkaitan antara *self efficacy* terhadap komitmen organisasional didasarkan pada teori kognitif sosial dari Bandura (1991), dimana *self efficacy* mempengaruhi perilaku seseorang. Murthy (2014) berpendapat, dengan *self efficacy* yang tinggi akan menciptakan komitmen yang efektif. Penelitian empiris menunjukkan pengaruh *self efficacy* terhadap komitmen organisasional dan memiliki pengaruh yang positif adalah penelitian yang dilakukan oleh Ten Tsai et al. (2011), Saleem et al. (2013), dan Murthy (2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Shahnawaz and Hassan (2009) dengan judul : *Psychological Capital as Predictors of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviour*, menunjukkan hasil yang berbeda, dimensi



dari *psychological capital* (*self efficacy*, harapan, optimisme, resiliensi) memiliki pengaruh yang berbeda secara signifikan di organisasi publik dan privat. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa *psychological capital* memiliki pengaruh yang berbeda terhadap komitmen organisasional dan OCB di organisasi publik dan privat/ swasta. Pengaruh *psychological capital* di organisasi publik sebesar 6 %, di organisasi swasta sebesar 9 %, Pengaruhnya terhadap OCB sebesar 2% untuk organisasi publik, dan sebesar 12% untuk organisasi swasta. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, hipotesis ke 5 adalah:

H5: terdapat pengaruh yang signifikan *self efficacy* terhadap komitmen organisasional.

3.2.6. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap OCB

Dasar teori yang digunakan untuk mengkaitkan antara *self efficacy* terhadap OCB adalah teori kognitif sosial dari Bandura (1991), dimana *self efficacy* mempengaruhi perilaku seseorang dalam bentuk OCB. *Self efficacy* yang tinggi memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja dalam berbagai situasi yang dikaitkan dengan strategi perilaku yang efektif. Ketrampilan kontekstual dan kemampuan sebagai prediktor dari OCB akan mempengaruhi tingkat *self efficacy* individu (Motowidlo *et al.* (1997) yang dikutip oleh Beauregard (2012). Individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan memiliki strategi perilaku yang adaptif. Individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan lebih suka membantu rekan kerja dalam menghadapi masalah dalam pekerjaan, karena lebih mampu secara proaktif merencanakan aktifitas dan menampung keluhan/ masalah dari rekan kerja (Beauregard, 2012).



Penelitian empirik yang menunjukkan pengaruh antara *self efficacy* terhadap OCB dan memiliki pengaruh positif adalah: Rahman *et al.* (2014) dan Mahrughy and Yadegar (2016). Penelitian Beauregard (2012) dengan judul: *Perfectionism, self-efficacy and OCB: The Moderating Role of Gender*, menunjukkan hasil yang berbeda yaitu: *self efficacy* memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap OCB, namun pengaruh *self efficacy* terhadap OCB ditemukan signifikan hanya pada laki-laki, hal ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung melakukan perilaku OCB terlepas bagaimana mereka mengevaluasi kompetensi mereka sendiri. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, hipotesis ke 6 adalah:

H6 : terdapat pengaruh yang signifikan *self efficacy* terhadap OCB.

3.2.7. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Dasar teori yang digunakan untuk mengkaitkan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional adalah TRA/TPB, dimana sikap kerja mempengaruhi perilaku tertentu, yaitu kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasional. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor personal dan organisasional, yang mempengaruhi reaksi emosional terhadap komitmen organisasional (Steers 1977). Penelitian terdahulu menghubungkan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional, seperti penelitian yang dilakukan oleh Price dan Mueller (1986) yang dikutip oleh Malik *et al.* (2010) menghasilkan temuan tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

Penelitian yang lain menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional, kepuasan kerja merupakan



prediktor komitmen organisasional (Malik et al., 2010). Kepuasan kerja merupakan salah satu determinan komitmen organisasional, semakin tinggi kepuasan kerja seseorang akan semakin tinggi komitmen seseorang terhadap organisasi. Kepuasan kerja (supervisi, gaji dan keseluruhan kepuasan kerja) memiliki hubungan yang signifikan terhadap komitmen organisasional (Azeem, 2010). Peneliti banyak menghasilkan temuan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional dan kepuasan kerja merupakan determinan yang sangat penting bagi komitmen karyawan terhadap organisasinya (Unal, 2013). Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut hipotesis ke 7 adalah:

H7: terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional.

1.2.8. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Teori yang digunakan sebagai dasar untuk menunjukkan keterkaitan antara kepuasan kerja terhadap OCB adalah *TRA/TPB* (Ajzen, 1991) dimana sikap kerja mempengaruhi perilaku seseorang, yaitu kepuasan kerja mempengaruhi OCB. Kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat terhadap OCB (Organ and Ryan, 1995). Karyawan akan menampilkan perilaku OCB lebih banyak ketika mereka merasa puas dengan pekerjaan mereka, puas dengan rekan kerja, dukungan yang diberikan oleh organisasi dan rekan kerjanya (Bateman and Organ, 1983). Spector (1997) menyatakan seorang karyawan yang memiliki peringkat kepuasan kerja tinggi berkorelasi dengan perilaku OCB yang positif, yakni tepat waktu, altruisme dan kepatuhan.



Hasil penelitian dari Mehboob and Bhutto (2012) menunjukkan: kepuasan kerja merupakan prediktor yang sangat lemah terhadap OCB dan hanya secara parsial mempengaruhi dimensi OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Bateman and Organ menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kepuasan kerja dan OCB (Bateman and Organ (1983); Shokrkon and Naami (2009); Arif and Chohan (2012); Swaminathan and Jawahar, 2013). Kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik sangat penting memprediksi OCB (Mohammad et al., 2011). Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut hipotesis 8 dalam penelitian ini adalah:

H8: kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB.

1.2.9. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap OCB

Keterkaitan antara komitmen organisasional terhadap OCB didasarkan dari TRA/TPB (Azjen, 1991), dimana sikap kerja mempengaruhi perilaku seseorang yaitu komitmen organisasional mempengaruhi OCB. Zainabadi (2010) menyatakan terdapat hubungan yang positif antara komitmen organisasional dan OCB, dikarenakan karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan cenderung memiliki perilaku untuk meningkatkan nilai mereka dan mendukung organisasi. Organ (1990) menyatakan bahwa komitmen afektif yang dirasakan merupakan perasaan seseorang yang akan mengarahkan pada OCB.

Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB (Zainabadi (2010) dan Bakhshi (2013)). Terdapat juga hasil penelitian yang menyatakan bahwa komitmen organisasional bukan prediktor yang signifikan

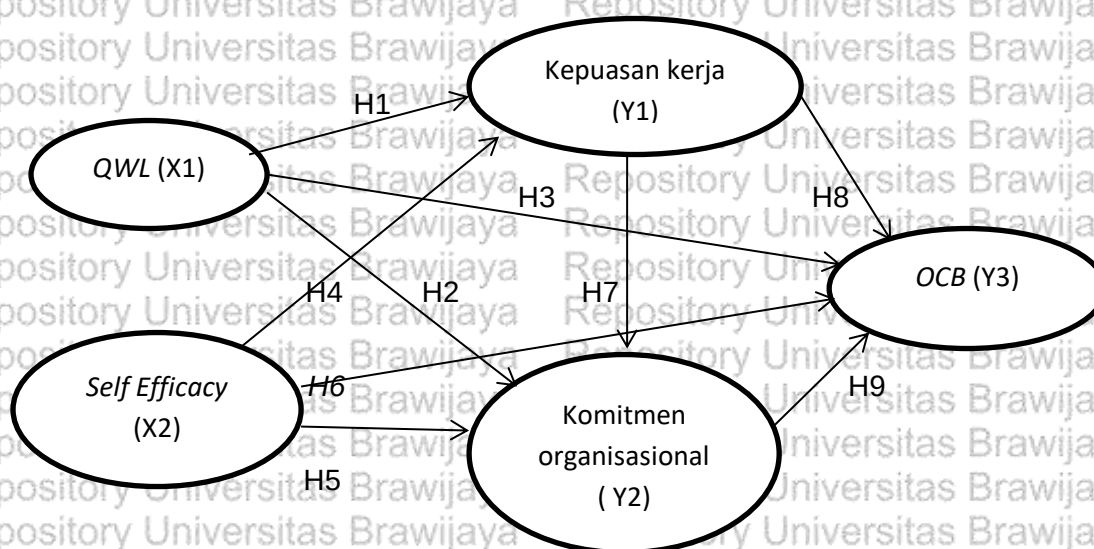


terhadap OCB (William and Anderson, 1991 yang dikutip oleh Unal, 2013).

Komitmen organisasional tidak memiliki hubungan terhadap OCB, namun komitmen organisasional memiliki hubungan positif terhadap dimensi *altruism* dan *conscientiousness* (Mehrabian et al., 2013). Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut hipotesis 9 dalam penelitian ini adalah:

H9: terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasional terhadap OCB.

Berdasarkan uraian tentang teori dan hasil penelitian tersebut, dapat digambarkan model hipotesis penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.2 Model Hipotesis Penelitian

Sumber: Kajian Teoritis dan Kajian Empiris, 2017

Kebaruan penelitian ini tidak terletak pada hubungan antar variabel, akan tetapi pada model penelitian yang dibangun. Dalam penelitian ini juga menambahkan variabel *self efficacy* sebagai salah satu variabel eksogen (X2).

Berdasarkan model hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa kebaruan/



novelty dari penelitian ini adalah model penelitian yang dibangun belum pernah ada/ belum pernah digunakan. Variabel-variabel yang dibangun dalam model penelitian ini belum pernah diteliti secara keseluruhan.

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Hipotesis 1: QWL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

Hipotesis 2: QWL berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional

Hipotesis 3: QWL berpengaruh signifikan terhadap OCB

Hipotesis 4: *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

Hipotesis 5: *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional

Hipotesis 6: *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap OCB

Hipotesis 7: kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional

Hipotesis 8: kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB

Hipotesis 9: komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB

Tabel 3.1 Dasar pengembangan Hipotesis (Teori dan Kajian Empiris)

Hipotesis dan Hubungan antar variabel	Teori	Kajian Empiris (sumber)
H1: QWL terhadap kepuasan kerja	Teori QWL: Walton 1975, Cascio 1991. Kepuasan kerja: Robbins, 2002. Luthans, 2005, Ruzevicius (2007).	Lewis (2001), Sirgy (2001), Saad (2008), Muftah and Hadi (2008), Hasanmoradi (2011), Tabassum (2012), Gayathiri et al. (2013), Rubel and Kee (2014)



Lanjutan Tabel 3.1.

Hipotesis dan Hubungan antar variabel	Teori	Kajian Empiris (sumber)
H2: QWL terhadap Komitmen Organisasional	Teori QWL: Walton 1975, Cascio, 1991. Teori Komitmen Organisasional: Allen & Meyer 1991. Porter <i>et al.</i> , 1978.	Fields and Tacher (1992), Daud (2010), Ahmadi (2012), Farjad and Varnous (2013), Parvar (2013), Fattahi et al. (2014) .
H3: QWL terhadap OCB	Teori QWL: Walton 1975, Cascio, 1991. Teori OCB: Organ, 1988, Kashani, 2012. Kasraei, <i>et al.</i> , 2014).	Kashari (2012) , Nair (2013), Neeta (2013) dan Kasraie (2014)
H4: <i>Self efficacy</i> terhadap kepuasan kerja	<i>Self efficacy</i> : Bandura 1997, kepuasan kerja: Robbins, 2002, Luthans, 2005. Judge <i>et al.</i> (2007)	Judge <i>et al.</i> (1997), Judge and Bono (2001), Cheng Lai and Chun Chen (2012), Hasan <i>et al.</i> (2013), Tojjari et al. (2013)
H5: <i>Self efficacy</i> terhadap komitmen organisasional	<i>Self efficacy</i> : Bandura, 1997, komitmen organisasional: Allen & Meyer, 1991. Murthy, 2014.	Shahnawaz and Hassan (2009) , Then Tsai (2011), Saleem <i>et al.</i> (2013), Murthy (2014)
H6: <i>Self efficacy</i> terhadap OCB	<i>Self efficacy</i> : Bandura, 1997, OCB: Organ, 1988. Motowidlo <i>et al.</i> , 1997.	Beauregard (2012) , Rehman <i>et al.</i> (2014), Mahrugy and Yadegar (2016).
H7: Kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional	Kepuasan kerja: Robbins, 2002 dan Luthans, 2005. Komitmen Organisasional: Allen & Meyer, 1991. Steers, 1977.	Spector (1997), Malik et al. (2010) , dan Azeem, (2010)
H8: Kepuasan kerja terhadap OCB	Kepuasan kerja: Robbins, 2002 dan Luthans, 2005. OCB: Organ, 1988. Spector (1997), Organ dan Ryan, (1995), Bateman dan Organ, 1983).	Mehboob and Bhutto (2012) , Unal (2013), Arif and Chohan (2012), Mohammad <i>et al.</i> (2011), Shokrkon and Naami (2009), Swaminathan and Jawahar (2013)



Lanjutan Tabel 3.1

Hipotesis dan Hubungan antar variabel	Teori	Kajian Empiris (sumber)
H9: Komitmen organisasional terhadap OCB	Komitmen Organisasional: Allen & Meyer, 1991 OCB: Organ, 1988. Zainabadi (2010)	Zeinabadi (2010), Mehrabi <i>et al.</i> (2010), Unal (2013),

Sumber: Kajian Teori dan Kajian Penelitian Empiris, 2017



BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanatori, yang bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pendapat Singarimbun dan Effendi (2006) menyatakan jenis penelitian eksplanatori yaitu penelitian yang dilakukan dengan maksud penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory*) yang memberikan penjelasan kausal atau hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian penjelasan ini dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan.

4.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian pada Rumah Sakit Umum yang ada di Malang Raya, yaitu Rumah Sakit Umum yang ada di Kota Malang, Rumah Sakit Umum yang ada di Kabupaten Malang dan Rumah Sakit Umum yang ada di Kota Batu, dengan mengambil semua tipe Rumah Sakit Umum tipe A, B, C dan D.

4.3. Populasi dan Sampel

4.3.1. Populasi

- 1) Pengertian populasi menurut Sugiyono (2010) adalah wilayah dengan generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas



dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat yang ada pada Rumah Sakit Umum di Malang Raya dengan tipe A, B, C dan D. Jumlah perawat yang ditetapkan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah jumlah perawat yang ada di RSUD yang ditetapkan sebagai lokasi penelitian, yaitu sejumlah 1235 orang perawat. Rumah sakit yang menjadi populasi dalam penelitian ini terdiri dari Rumah Sakit Umum dengan Tipe A, B, C dan D yang ada di Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu. Berdasarkan data yang diperoleh, Rumah Sakit Umum yang ada di Malang Raya dengan tipe A, B, C dan D sebagai berikut:

Tabel 4.1 Kota / Kabupaten, Nama RSUD, Lokasi dan Tipe

No	Kota / Kabupaten	Nama RSUD	Lokasi	Tipe
1.	Kota Malang	RSUD. Dr. Saiful Anwar	Jl. Jaksa Agung Suprpto 2	A
2.		RST. Dr. Soepraoen	Jl. S. Supriyadi 22 Mulyorejo	B
3.		RS. Panti Nirmala	Jl. Kebalen Wetan 2-8	B
4.		RS. Lavalette	Jl. WR Supratman 10	B
5.		Persada Hospital	Kompleks Araya Business Center Kav. II-IV Jl. Panji Suroso,	B
6.		RS. Panti Waluyo	Jl. Nusakambangan 56 Kasin	B
7.		RS Islam Unisma	Jl. MT Haryono 139 Dinoyo	C
8.		RS Islam Aisyiyah	Jl. Sulawesi 16 Kasin	C
9.		RSU Hermina Tangkubanprahu	Jl. Tangkuban Prahur 33 Kauman	C
10.		RSU. Universitas Brawijaya	Jl. Sukarno Hatta, Lowokwaru	C
11.	Kabupaten	RSUD. Kota Malang	Jl. Rajasa No.27, Bumiayu, Kedungkandang	D
12.		RS. Permata Bunda	Jl. Soekarno Hatta No. 75	D
13.		RS Umum Daerah	Jl. Panji 100 Desa	B



No	Kota / Kabupaten	Nama RSU	Lokasi	Tipe
	Malang	Kanjuruhan	Panggungrejo, Kepanjen	

Lanjutan Tabel 4.1

No	Kota / Kabupaten	Nama RSU	Lokasi	Tipe
14	Kabupaten Malang	RS. Mava Husada	Panglima Sudirman 99 Desa Dilem, Kepanjen	B
15		RSUD Lawang	Jl. Kartini 5 Lawang	C
16		RS Universitas Muhammadiyah Malang	Jl. Raya Tlogomas No. 45	C
17		RSI Gondang Legi	Jl. Hayam Wuruk 66 Gondanglegi	C
18		RS Prima Husada	Jl. Banjararum Selatan No.3, Mondoroko, Singosari	C
19		RS. Prasetya Husada	Jl. Raya Ngijo Karangploso No.25, Kendalsari, Kepuharjo, Karangploso	C
20		RS Islam Gondanglegi	Jl. Hayam Wuruk 66Gondang Legi Wetan	D
21		RSU Bala Keselamatan Bokor	Jl. Jend. Ahmad Yani 91 Turen	D
22		RS Salsabila Husada	Jl. Raya Jatikerto No. 305 Kepanjen	D
23		RSU Islam Madinah Kasembon	Jl. Raya Sukosari No.32, Kasembon	D
24		RSU Marsudi Waluyo	Jl. Raya Mondoroko KM. 9 Singosari	D
25		RS Lanud Abdulrahman Saleh	Jl. M. Munir Abdulrachman Saleh 1 Pakis	D
26		RS Lawang Medika	Jl. Dr. Cipto No. 8, Lawang	D
27	Kota Batu	RSU Karsa Husada Batu	Jl. Jenderal Ahmad Yani 10-13 Ngaglik	C
28		RS Baptis Batu	Jl. Raya Tlekung 1 Junrejo	C
29		RS Bhayangkara Hasta Brata	. RA Kartini 1 Ngaglik	D
30		RS dr. Etty Asharto	Jl. Sajid 44 Pasanggahan	D



Sumber: Data Sekunder, Dinas kesehatan Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu, 2017.

1.3.2. Sampel

Sampel merupakan elemen-elemen atau bagian dari populasi. (Cooper and Schindler, 2014). Dengan kata lain sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik sampling dengan memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Penentuan sampel lokasi penelitian ini dilakukan dengan teknik *multistage sampling* (Singarimbun dan Effendi, 2006).

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengambilan sampel tersebut adalah:

- 1). Menentukan area/ wilayah sebagai populasi sampling yaitu Kota Malang, Kabupaten Malang dan kota Batu, dengan alasan wilayah administratif Malang/ Malang Raya terdiri dari Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu. Alasan penentuan area / wilayah tersebut adalah jumlah populasi / rumah sakit yang ada di Malang Raya sangat banyak dan populasi rumah sakit tersebut berada pada daerah yang sangat luas, dan tersebar.
- 2). Menentukan tipe Rumah Sakit Umum yang ada di Kota Malang, Kabupaten Malang dan Kota Batu. Semua tipe Rumah Sakit Umum (A,B, C dan D) dipilih sebagai sampel penelitian dengan alasan agar semua tipe rumah sakit Umum tersebut terwakili sebagai sampel penelitian.



3) Memilih Rumah Sakit Umum tersebut berdasarkan tipenya dan semua tipe harus terwakili. Teknik pengambilan sampel tersebut dengan *purposive sampling*. Cara pemilihan sampel rumah sakit Umum :

- a. Rumah Sakit Umum yang bertipe A hanya 1 yaitu RSSA, berada di kota Malang. Maka langsung dipilih sebagai sampel penelitian.
- b. Rumah sakit Umum dengan tipe B adalah Persada Hospital yang ada di Kota Malang, dengan alasan persada Hosital memiliki kriteria performance yang berlevel internasional dan sudah terakreditasi KARS Paripurna.
- c. Rumah Sakit Umum dengan Tipe C adalah RSU Karsa Husada Batu, dengan alasan pemilihannya RSU Karsa Husada Batu merupakan RSU milik pemerintah dan menjadi salah satu rumah sakit rujukan sebelum ke RSU Saiful Anwar. RSUKH juga sudah terakreditasi KARS Paripurna.
- d. Rumah Sakit Umum dengan tipe D adalah RS Islam Madinah Kasembon yang berada di Kabupaten Malang. Alasan pemilihannya karena RSI Madinah Kasembon merupakan satu satunya Rumah Sakit swasta perorangan yang berdiri sejak tahun 2003 dan telah berubah menjadi Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon sejak tahun 2007. RSI Madinah Kasembon juga telah memiliki akreditasi KARS Paripurna.

Berdasarkan teknik pengambilan sampel yang telah dilakukan, maka RSU yang digunakan sebagai lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kota/ Kabupaten, Nama RSU, Tipe dan Akreditasi

No	Kota / Kabupaten	Nama RSU	Tipe	akreditasi
1	Kota Malang	RSUD.Dr. Saiful Anwar	A	Paripurna
2		Persada Hospital	B	Paripurna



3	Kota Batu	RSU Karsa Husada Batu	C	Paripurna
4	Kabupaten Malang	RSI Madinah Kasembon	D	Paripurna

Sumber: Data Sekunder , 2017

- 4) Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil dari rumah sakit menggunakan rumus Slovin. $n = \frac{N}{1 + Nd^2}$

$$n = \frac{1235}{1 + (1235 \times 0,07^2)} = 175$$

keterangan:

n= jumlah sampel

N= jumlah populasi

d= presisi yang ditetapkan: tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel 7%. Untuk ilmu sosial biasanya presisi yang ditetapkan 5% - 10% (Singarimbun dan Effendi, 2006). Dengan menggunakan rumus Slovin, dengan jumlah populasi perawat 1235 perawat (lihat Tabel 4.3), maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini sejumlah 175 perawat.

- 5). Pengambilan sampel di masing-masing rumah sakit dilakukan dengan menghitung proporsi sampel pada masing-masing rumah sakit tersebut.

Pengambilan sampelnya dilakukan secara *proportional random sampling*.

Berdasarkan jumlah populasi perawat dimasing-masing rumah sakit akan diperoleh jumlah sampel yang akan dijadikan sebagai sampel/ responden penelitian. Jumlah sampel yang diambil untuk masing-masing rumah sakit., diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jumlah Sampel dari Populasi Terpilih

No	Rumah Sakit	Populasi	Sampel
1	RSUD.Dr. Saiful Anwar	953	$(953:1235) \times 175 = 135$
2	Persada Hospital	91	$(91:1235) \times 175 = 13$
8	RSU. Karsa Husada Batu	137	$(137:1235) \times 175 = 19$
4	RSI Madinah Kasembon	54	$(54:1235) \times 175 = 8$
	Jumlah total	1235	175

Sumber: Data Sekunder, Diolah, 2017



Penentuan sampel perawat di masing-masing rumah sakit juga ditentukan secara acak, dengan cara diundi berdasarkan nama perawat yang ada di masing-masing rumah sakit. Perawat yang dipilih dalam penelitian ini tidak membedakan statusnya apakah dia perawat tetap/ kontrak. Jadi semua perawat yang ada di rumah sakit tersebut memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian./ acak. Penyebaran angket dilakukan di pagi / siang hari dengan menyebarkan secara langsung berdasarkan daftar nama yang sudah diundi. Jika perawat langsung bisa mengisi angket tersebut, maka angket langsung bisa diambil. Namun ketika perawat belum berkenan mengisi/ atau tidak ada ditempat maka pengambilan angketnya diambil keesokan harinya dengan kesepakatan tertentu. Untuk perawat yang ada di Instalasi Rawat Inap (IRNA) karena jam kerjanya ada 3 shift. Shift pagi mulai jam 7 pagi sampai jam 2 sore. Jam siang mulai jam 2 sore sampai jam 9 malam. Jam malam jam 9 malam sampai jam 7 pagi. Maka ketika responden tidak ada, dengan kesepakatan besok angketnya akan diambil kembali.

4.4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (variabel independen / eksogen) dan variabel terikat (variabel dependen / endogen). Menurut Sugiyono (2010) variabel bebas / variabel eksogen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel bebas / eksogennya adalah QWL (X1) dan *self efficacy* (X2), Variabel terikat /



endogen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (Y1) dan Komitmen Organisasional (Y2) dan OCB (Y3). Posisi variabel kepuasan kerja (Y1) dan Komitmen Organisasional (Y2) adalah sebagai variabel intervening/ variabel antara.

4.5. Definisi Operasional Variabel

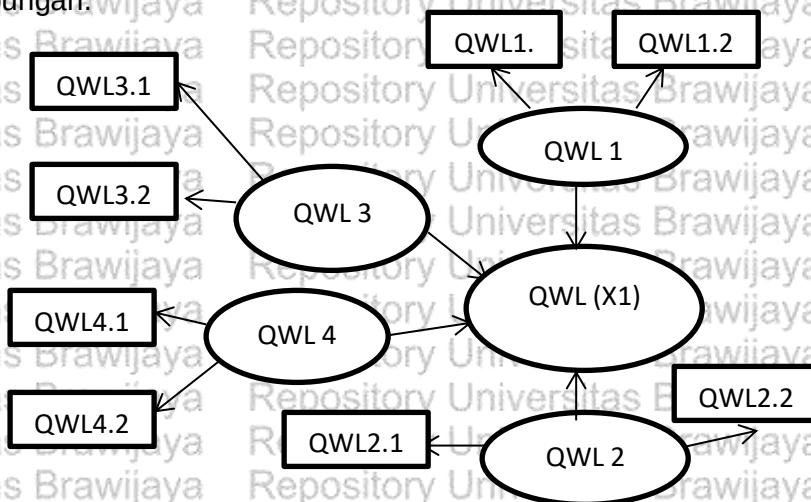
Definisi operasional merupakan segala sesuatu / definisi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. *Quality of Work Life / QWL* adalah persepsi perawat terhadap kebijakan yang diimplementasikan oleh rumah sakit terkait pemberian kompensasi, kondisi kerja, kesempatan pengembangan kompetensi dan penerapan kepemimpinan. Indikator dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Kompensasi adalah imbalan yang diberikan dalam bentuk gaji yang adil, dan sesuai standar hidup
- 2) Kondisi kerja, yang meliputi kondisi kerja yang aman (dari kecelakaan akibat kerja), lingkungan fisik yang sehat (terhindar dari penyakit akibat kerja)
- 3) pengembangan kompetensi, yang menyangkut pemberian kesempatan untuk pengembangan karir dan pemberian kesempatan untuk pengembangan ketrampilan/skill.



- 4) Kepemimpinan merupakan penerapan gaya kepemimpinan yang berorientasi tugas dan gaya kepemimpinan yang berorientasi hubungan.



Gambar. 4.1 Variabel, Indikator, Item QWL

2. *Self Efficacy*: kepercayaan diri dari perawat atas kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan, yang berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas yang dihadapi, kemampuan menyelesaikan tugas dalam situasi/ bidang yang berbeda, dan ketahanan/ keuletan dalam menjalankan tugas.

Indikator yang digunakan adalah:

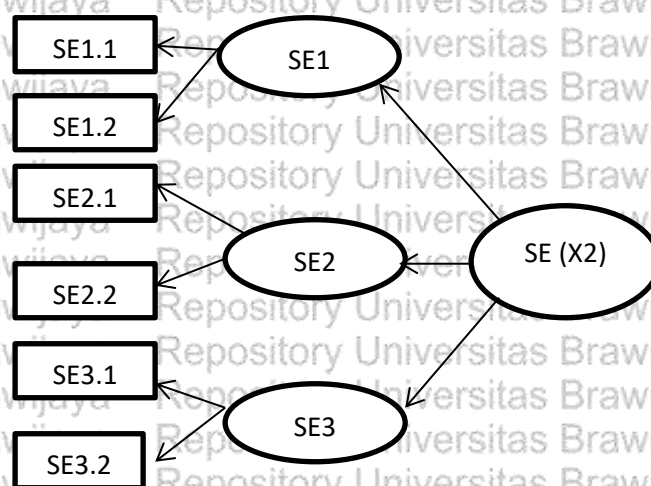
- 1) *Level* / tingkat kesulitan tugas, berkaitan dengan derajat kesulitan tugas yang dihadapi. Item yang digunakan : yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit (dalam hal penyelesaiannya), yakin dapat menyelesaikan tugas yang banyak rintangan/ hambatan.
- 2) *Generality*, menyatakan tentang sejauh mana seseorang yakin akan kemampuannya dalam berbagai situasi tugas / bidang yang berbeda. Item yang digunakan: yakin mampu menyelesaikan



pekerjaan pada bagian yang lain, yakin mampu menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda.

- 3) *Strength*, merupakan kuatnya keyakinan seseorang atas kemampuan yang dimiliki. Item yang digunakan: keyakinan yang kuat dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun mengalami kesulitan dan hambatan, keuletan individu dalam melaksanakan tugas (dalam menyelesaikan masalah).

Gambaran secara lebih jelas ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:



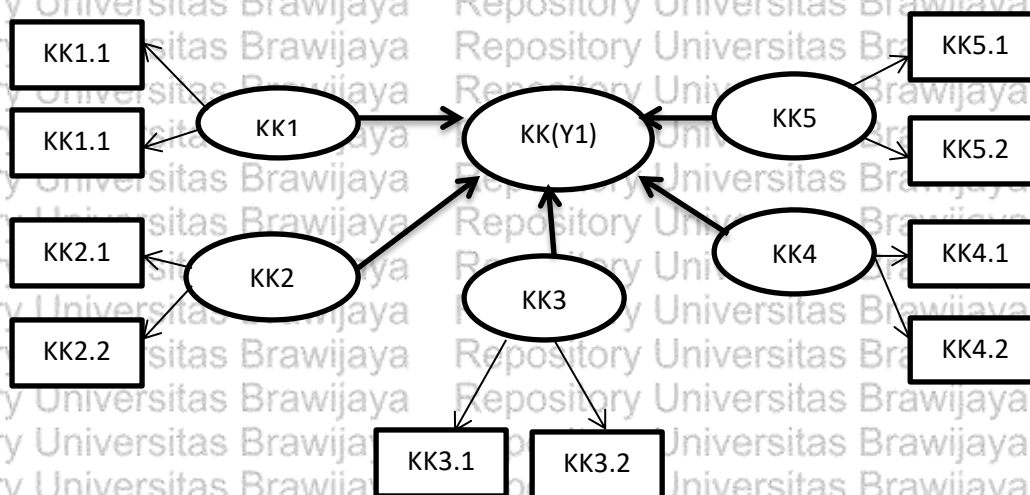
Gambar 4.2 Variabel, Indikator, Item *Self Efficacy*

3. Kepuasan Kerja: suatu perasaan emosional yang positif yang dihasilkan dari hasil evaluasi seorang karyawan terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Indikator yang digunakan adalah:

- 1) Kepuasan terhadap pekerjaan, yang diwujudkan dalam bentuk perasaan puas terhadap lingkungan kerja yang nyaman dan pekerjaan yang menarik



- 2) kepuasan terhadap Gaji/ pembayaran yang meliputi, yang meliputi kepuasan terhadap gaji dan kepuasan terhadap tunjangan yang diberikan rumah sakit.
- 3) kepuasan terhadap promosi, merupakan perasaan puas terhadap kesempatan promosi dan keterbukaan informasi tentang promosi
- 4) kepuasan terhadap atasan, yang diwujudkan dalam bentuk kepuasan terhadap atasan yang membantu/ memberi dukungan dan adanya hubungan yang baik dengan atasan
- 5) kepuasan terhadap hubungan dengan rekan kerja, yang meliputi perasaan puas terhadap rekan kerja yang membantu/ bekerja sama dan rekan kerja yang memberikan dukungan



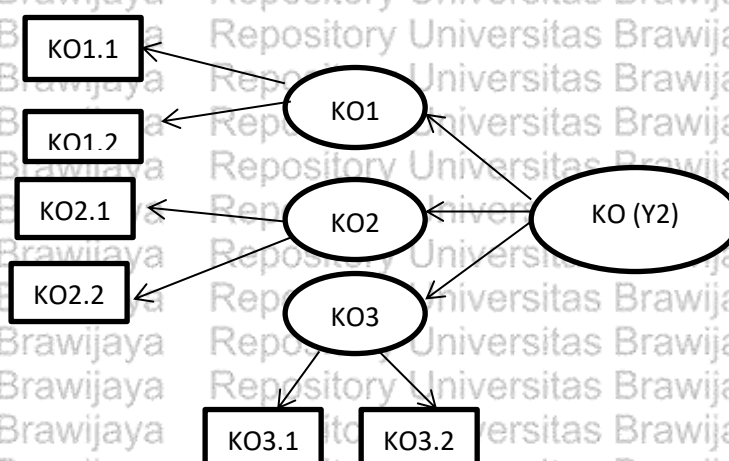
Gambar 4.3. Variabel, Indikator, Item Kepuasan Kerja

4. Komitmen Organisasional merupakan keadaan psikologis individu dalam berhubungan dengan organisasi yang memiliki implikasi terhadap sikap / perilaku kesediaan untuk mengarahkan usaha yang cukup atas nama organisasi dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan organisasi, yang ditunjukkan dengan adanya komitmen



afektif, komitmen kontinyu dan komitmen normatif. Indikator untuk mengukur komitmen organisasional adalah : dengan komitmen afektif, komitmen kontinyu dan komitmen normatif.

1. Komitmen afektif, merupakan keterikatan emosional dan keterlibatan penuh dalam kegiatan organisasi, yang ditunjukkan dengan rasa memiliki yang kuat pada organisasi, keterlibatan penuh terhadap kegiatan /pencapaian tujuan organisasi.
2. Komitmen kontinyu, berkaitan dengan pemikiran tentang adanya kerugian jika keluar dari organisasi, yang ditunjukkan dengan: keinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena membutuhkan dan sedikitnya pilihan jika keluar meninggalkan pekerjaan.
3. Komitmen normatif, ditunjukkan dengan adanya perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi, karena hal tersebut memang harus dilakukan/ benar. Yang ditunjukkan dengan: keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan/ kewajiban dan senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi.



Gambar 4.4 Variabel, Indikator, Item Komitmen Organisasional.

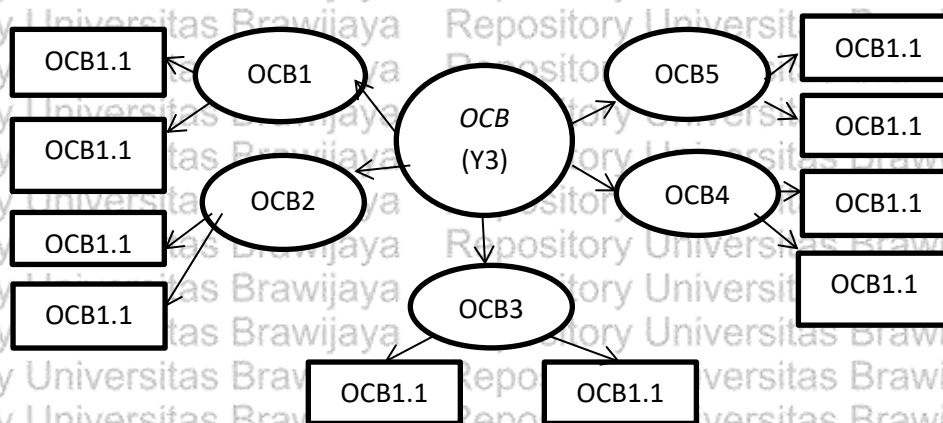
5. *OCB* : perilaku/ tindakan yang dilakukan oleh perawat secara sukarela dan saling membantu yang dilakukan melampaui peran yang diharapkan oleh organisasi dan tidak ada permintaan resmi untuk membayar atau memberikan imbalan resmi sebagai balasannya, yang ditunjukkan dengan sikap rela berkorban, kewargaan, kepatuhan, sopan santun dan sikap ksatria. indikator yang digunakan untuk mengukur *OCB* adalah:

- 1) *Altruism*/ rela berkorban, yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan sikap saling membantu/ menolong, baik berkaitan dengan pekerjaan atau yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Item yang digunakan: membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas, membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi.
- 2) *Civic virtue*/ kewargaan, berkaitan dengan keaktifan individu dalam kegiatan organisasi, yang meliputi perasaan bangga menjadi bagian organisasi dan aktif dalam mengikuti perkembangan / informasi tentang organisasi.
- 3) *Conscientiousness*/ kepatuhan, berkaitan dengan perilaku yang ditunjukkan dari kepatuhan pada aturan / kebijakan organisasi, kepatuhan pada tugas / tanggungjawab.
- 4) *Courtesy*/ keramahan/ sopan santun, berkaitan dengan perilaku yang bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan kerja dengan yang lain. Ditunjukkan dengan perilaku tidak melanggar hak-hak orang lain, menghindari terjadinya masalah dengan rekan



kerja, tidak mengganggu/ menyakiti orang lain (perkataan, perbuatan)

5) *Sportmanship*/ sikap ksatria, perilaku yang ditunjukkan dengan sikap mengesampingkan ketidaknyamanan dan kekurangan kecil yang mungkin muncul dalam pelaksanaan tugas, tanpa mengeluh/ menuntut secara berlebihan.



Gambar 4.5 Variabel, Indikator, Item OCB

Tabel 4. 4 Variabel, Indikator dan Item Penelitian.

No	Variabel	Indikator	Item	Sumber
1	QWL (X1)	Kompensasi	1. Gaji yang adil 2. Gaji yang memadai/ sesuai dengan standar hidup	Walton ,1975; Marvis and Lawer, 1994; Chen Jia-Sheng, 2003; Rehinam and Ismail, 2008; Hasanmoradi, 2011 dan Mejbel et al., 2013
		Kondisi kerja	1. Kondisi kerja yang aman 2. Lingkungan fisik yang sehat	
		Pengembangan kompetensi	1. Kesempatan pengembangan karir 2. Pengembangan ketrampilan/skill	
		kepemimpinan	1. Berorientasi tugas 2. Berorientasi hubungan	



Lanjutan Tabel 4.4

No	Variabel	Indikator	item	Sumber
2	Self Efficacy (X2)	Level	1. Yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit. 2. yakin dapat menyelesaikan tugas yang banyak rintangan/ hambatan(munculnya masalah).	Bandura, 1997; Ten Shai, 2011; Hasan, 2013, Hairudinor, 2014
		generality	1. yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain 2. yakin mampu menyelesaikan pekerjaan /tugas yang berbeda.	
		strength	1. keyakinan yang kuat dalam menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart 2. keuletan/ ketekunan individu dalam melaksanakan tugas	
3	Kepuasan kerja (Y1)	Kepuasan terhadap pekerjaan	1. Lingkungan kerja yang nyaman 2. Pekerjaan yang menarik	Robbins, 2002; Luthans, 2005; Spector, 2007; Saad et al., 2008; JDI (Azeem, 2010)
		Kepuasan terhadap gaji/ pembayaran	1. Puas terhadap gaji 2. Puas terhadap pemberian tunjangan	
		Kepuasan terhadap promosi	1. Kesempatan promosi 2. Keterbukaan informasi	
		Kepuasan terhadap atasan	1. Atasan yang membantu 2. Tingkat kebebasan yang diberikan	
		Kepuasan terhadap rekan kerja	1. Rekan kerja yang membantu 2. Memberikan dukungan	



Lanjutan Tabel 4.4

No	Variabel	Indikator	item	Sumber
4	Komitmen organisasional (Y2)	Komitmen afektif	1. rasa memiliki yang kuat pada organisasi 2. keterlibatan penuh terhadap kegiatan organisasi.	Mowdey, Steers and Porter, 1979; Meyer & Allen, 1991; Khan et al., 2010; Parvar et al., 2013
		Komitmen kontinyu	1. Keinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena membutuhkan 2. sedikitnya pilihan jika keluar meninggalkan pekerjaan.	
		Komitmen normatif	1. keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan/ kewajiban, 2. senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi	
5	OCB (Y3)	<i>altruism</i>	1. Membantu rekan dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Membantu rekan dalam menyelesaikan permasalahan pribadi	Organ, 1998; Kashani, 2012; Nair, 2013; Neeta, 2013
		<i>consientious ness</i>	1. kepatuhan pada aturan/ kebijakan organisasi 2. kepatuhan pada tugas/tanggungjawab	
		<i>Civic virtue</i>	1. keaktifan individu dalam kegiatan organisasi, 2. aktif dalam mengikuti perkembangan / informasi tentang organisasi	



Lanjutan Tabel 4.4

No	Variabel	Indikator	item	Sumber
		<i>courtesy</i>	1. tidak melanggar hak-hak orang lain. 2. menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja	
		<i>sportmanship</i>	1. Tidak mengeluh 2. Fokus pada hal positif dalam bekerja	

Sumber: Kajian Teoritis dan Empiris, 2017

4.6. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan angket sebagai alat dalam pengumpulan datanya. Pertanyaan dalam angket menggunakan pernyataan tertutup, dimana responden diminta menjawab pertanyaan/ pernyataan dengan memilih jawaban yang sudah disediakan.

4.7. Jenis dan Sumber Data

4.7.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden secara langsung yang dikumpulkan melalui survey dengan menggunakan angket sebagai instrumen utamanya. Di samping data primer, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, laporan, data lainnya yang sudah ada di rumah sakit. Data sekunder

diperlukan dalam penelitian ini, karena digunakan sebagai pelengkap data primer.

1.7.2. Sumber Data

Sumber data primer tersebut diperoleh dari responden langsung dengan menggunakan angket, yang diperoleh dari perawat yang ada di rumah sakit yang telah ditetapkan sebagai lokasi penelitian. Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian, seperti data tentang perawat dan data tentang profil rumah sakit.

4.8. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala Likert. Sugiyono (2010) menyatakan skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kategori skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Skor Kategori Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Skala nilai
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	netral (N)	3
4	Tidak setuju (TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2010)

1.9. Uji Validitas dan Reliabilitas

Metode pengumpulan data primer yang dilakukan adalah dengan menggunakan angket. Kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan sangat menentukan terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Keabsahan / kesahihan hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Oleh karena itu alat ukur / angket yang digunakan harus diuji dahulu, yaitu dengan uji validitas dan uji keandalan.

4.9.1. Uji Validitas.

Uji validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang digunakan dalam penelitian mampu mengukur apa yang akan diukur (Arikunto, 2006). Pengujian validitas tersebut dilakukan dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dengan skor total dibandingkan r tabel. Kaidah pengambilan keputusan untuk menyatakan instrumen yang kita gunakan valid atau tidak adalah bila ada hubungan antara item pertanyaan dengan total skor pertanyaan secara keseluruhan dan besarnya nilai p value ($p < 0,05$), maka dinyatakan bahwa item penelitian tersebut adalah valid.

4.9.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek



penelitian yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2010). Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha Cronbach* (Arikunto, 2006). Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas di atas 0,6.

4.9.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen utama yang digunakan dalam pengumpulan data adalah angket. Sebelum dilakukan penyebaran angket secara keseluruhan, dilakukan pengujian terhadap instrumen yang digunakan yaitu dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menguji sejauh mana alat pengukur mampu mengukur apa yang ingin kita ukur (Singarimbun dan Effendi, 1995 dan Arikunto, 2006). Dikatakan valid jika nilai p value $< 0,05$.

Untuk uji reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, maka akan memberikan data yang sama (Sugiono, 2010). Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien reliabilitas di atas 0,6.

4.9.3.1. Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap skor item dengan skor total menggunakan teknik Korelasi Pearson (*Product Moment*). Kriteria pengujian menyatakan apabila koefisien korelasi (r_{IT}) $\geq$ korelasi tabel (r tabel) berarti item angket dinyatakan valid atau mampu



mengukur variabel yang diukurnya, sehingga dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data. Adapun ringkasan hasil pengujian validitas instrumen penelitian ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas Variabel

Variabel	Indikator	Item	Koefisien Validitas	Cut Off/ r tabel	Keterangan
Quality of Work Life/ QWL	QWL1	QWL1.1	0,941	0,361	Valid
		QWL1.2	0,925	0,361	Valid
	QWL2	QWL2.1	0,955	0,361	Valid
		QWL2.2	0,964	0,361	Valid
	QWL3	QWL3.1	0,987	0,361	Valid
		QWL3.2	0,987	0,361	Valid
	QWL4	QWL4.1	0,873	0,361	Valid
		QWL4.2	0,872	0,361	Valid
Self Efficacy/ SE	SE1	SE1.1	0,957	0,361	Valid
		SE1.2	0,959	0,361	Valid
	SE2	SE2.1	0,945	0,361	Valid
		SE2.2	0,963	0,361	Valid
	SE3	SE3.1	0,900	0,361	Valid
		SE3.2	0,895	0,361	Valid
Kepuasan Kerja/KK	KK1	KK1.1	0,922	0,361	Valid
		KK1.2	0,897	0,361	Valid
	KK2	KK2.1	0,957	0,361	Valid
		KK2.2	0,961	0,361	Valid
	KK3	KK3.1	0,955	0,361	Valid
		KK3.2	0,959	0,361	Valid



Lanjutan Tabel 4.6

Variabel	Indikator	Item	Koefisien Validitas	Cut Off/ r tabel	Keterangan
	KK4	KK4.1	0,888	0,361	Valid
		KK4.2	0,905	0,361	Valid
	KK5	KK5.1	0,988	0,361	Valid
		KK5.2	0,989	0,361	Valid
Komitmen Organisasional / KO	KO1	KO1.1	0,893	0,361	Valid
		KO1.2	0,910	0,361	Valid
	KO2	KO2.1	0,947	0,361	Valid
		KO2.2	0,959	0,361	Valid
	KO3	KO3.1	0,958	0,361	Valid
		KO3.2	0,952	0,361	Valid
Organizational Citizenship Behavior/ OCB	OCB1	OCB1.1	0,827	0,361	Valid
		OCB1.2	0,884	0,361	Valid
	OCB2	OCB2.1	0,945	0,361	Valid
		OCB2.2	0,946	0,361	Valid
	OCB3	OCB3.1	0,984	0,361	Valid
		OCB3.2	0,985	0,361	Valid
	OCB4	OCB4.1	0,962	0,361	Valid
		OCB4.2	0,966	0,361	Valid
	OCB5	OCB5.1	0,919	0,361	Valid
		OCB5.2	0,951	0,361	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen penelitian diketahui bahwa semua nilai koefisien korelasi setiap indikator dengan skor total (r_{IT}) > nilai korelasi tabel ($r_{tabel} = 0,361$). Dengan demikian semua indikator dari angket



tersebut dinyatakan valid atau mampu mengukur variabel tersebut, sehingga dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

4.9.3.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui kehandalan dan konsistensi instrumen penelitian sebagai alat untuk mengukur variabel yang diukurnya. Pengujian reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Kriteria pengujian menyatakan apabila koefisien *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ berarti item angket dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel yang diukurnya. Adapun ringkasan hasil pengujian reliabilitas sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Koefisien Reliabilitas	Cut Off	Keterangan
Quality of Work Life/ QWL	QWL1	0,849	0,6	Reliabel
	QWL2	0,912	0,6	Reliabel
	QWL3	0,974	0,6	Reliabel
	QWL4	0,688	0,6	Reliabel
Self Efficacy/SE	SE1	0,910	0,6	Reliabel
	SE2	0,892	0,6	Reliabel
	SE3	0,759	0,6	Reliabel
Kepuasan Kerja / KK	KK1	0,788	0,6	Reliabel
	KK2	0,912	0,6	Reliabel
	KK3	0,907	0,6	Reliabel
	KK4	0,754	0,6	Reliabel



Lanjutan Tabel 4.7

Variabel	Indikator	Koefisien Reliabilitas	Cut Off	Keterangan
Komitmen Organisasional / KO	KK5	0,975	0,6	Reliabel
	KO1	0,768	0,6	Reliabel
	KO2	0,895	0,6	Reliabel
	KO3	0,902	0,6	Reliabel
Organizational Citizenship Behavior / OCB	OCB1	0,630	0,6	Reliabel
	OCB2	0,882	0,6	Reliabel
	OCB3	0,968	0,6	Reliabel
	OCB4	0,923	0,6	Reliabel
	OCB5	0,844	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

Berdasarkan ringkasan hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian diketahui bahwa perhitungannya menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Dengan demikian item yang mengukur variabel tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel tersebut, sehingga dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

4.10. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari metode analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.



4.10.1. Analisis Statistik Deskriptif.

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud mengambil suatu kesimpulan. Data yang telah terkumpul dideskripsikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, yang didalamnya terdapat frekuensi dan nilai *mean*.

4.10.2. Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial merupakan salah satu metode analisis yang dilakukan guna menarik kesimpulan dan membuat keputusan berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Analisis statistik inferensial biasanya dilakukan terhadap sampel tertentu dari sebuah populasi yang jumlahnya banyak. Berdasarkan jenis analisisnya, analisis statistik inferensial yang digunakan adalah:

Analisis korelasional, yang merupakan analisis yang berusaha untuk mencari hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini analisis korelasional yang digunakan dengan pendekatan *Generalized Structured Component Analysis (GSCA)* yang merupakan pendekatan baru terhadap *Structural Equation Model (SEM)*. Kegunaan dari analisis GeSCA adalah untuk mendapatkan model struktural yang powerfull guna tujuan prediksi. Langkah-langkah GSCA dapat dilakukan dengan:



1) Merancang model struktural (hubungan antar variabel Laten).

Perancangan model struktural hubungan antar variabel laten ini didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian.

2) Merancang model pengukuran (reflektif atau formatif). Dengan

menentukan apakah indikator dari masing-masing variabel laten, apakah reflektif atau formatif. Perancangan model pengukuran ini sangat penting untuk mengetahui apakah variabel dapat terbentuk oleh indikator ataupun dipengaruhi oleh indikator. Sebagai dasar yang dapat digunakan rujukan untuk menentukan sifat sebuah variabel apakah reflektif atau formatif adalah normalitas finalitas, penelitian empiris sebelumnya, adopsi, normalitas nonfinalitas atau rasional (Solimun, 2012).

3) Mengkonstruksi diagram jalur. Dengan diagram jalur akan mempermudah peneliti melihat hubungan kausalitas yang akan diuji.

4) Konversi diagram jalur ke sistem persamaan. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan: mendefinisikan karakteristik variabel, spesifikasi hubungan antar variabel dengan indikatornya yang disebut sebagai *measurement model* (model pengukuran); cara berikutnya dengan spesifikasi hubungan antar variabel laten dalam bentuk model struktural dengan menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian.

5) Estimasi: *weight*, *loading*, dan koefisien jalur (original atau resampling)

6) Evaluasi *Goodnes of Fit*7) Pengujian Hipotesis (*resampling Bootstraping*).



BAB V

HASIL PENELITIAN

1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di empat Rumah Sakit Umum yang ada di Malang Raya. Rumah Sakit Umum tersebut dikategorikan dalam Rumah Sakit Umum tipe A, B, C dan D. Berdasarkan proses pengambilan sampel diperoleh Rumah Sakit Umum yang ditetapkan sebagai lokasi penelitian, yaitu: Rumah Sakit Umum Daerah Saiful Anwar dengan tipe A yang berada di Kota Malang, Persada Hospital dengan Tipe B yang berada di Kota Malang, Rumah Sakit Umum Karsa Husada yang berada di Kota Batu dengan tipe C dan Rumah Sakit Islam Madinah Kasembon yang berada di Kabupaten Malang dengan tipe D. Sebelum menguraikan tentang responden penelitian, diuraikan dulu tentang gambaran umum Rumah Sakit Umum yang menjadi lokasi penelitian.

1.1.1. RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

a. Sejarah Singkat

RSUD Dr. Saiful Anwar adalah Rumah Sakit Umum Daerah dengan Tipe/kelas A yang ada di Malang milik Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Timur. Pada awalnya RSUD Dr. Saiful Anwar Malang bernama Rumah Sakit Celaket. Pada tanggal 12 November 1979, Gubernur Jawa Timur meresmikan Rumah Sakit Celaket sebagai Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI NO. 51/Menkes/SK/III/1979 tanggal 22 Februari, RSUD Dr. Saiful Anwar ditetapkan sebagai rumah sakit rujukan. Pada



tahun 2002 berdasarkan PERDA NO. 23 tahun 2002 menetapkan RSUD Dr. Saiful Anwar sebagai Unsur penunjang pemerintah Propinsi setingkat dengan Badan. Bulan April 2007, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 673/Menkes/SK/IV/2007, menetapkan RSUD Dr Saiful Anwar sebagai rumah sakit dengan tipe A. Tanggal 30 Desember 2008 RSUD Dr. Saiful Anwar ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum (BLU) dengan Keputusan Gubernur Jawa Timur NO. 188/439/KPTS/013/2008. Tanggal 20 Januari 2011 RSUD Dr. Saiful Anwar ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama dengan Akreditasi A. Pada tanggal 16 Maret 2015 RSUD Dr. Saiful Anwar telah terakreditasi KARS Versi 2012 dengan menerima sertifikasi lulus tingkat Paripurna dengan No. KARS-SERT/95/III/2015 dengan masa berlaku mulai 23 Maret 2015 sampai 23 Februari 2018. Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar sekarang adalah: dr. Restu Kurnia Tjahjani, M.Kes

b. Visi

Menjadi Rumah Sakit Berstandar Kelas Dunia Pilihan Masyarakat

c. Misi

1. Mewujudkan kualitas pelayanan paripurna yang prima dengan mengutamakan keselamatan pasien dan berfokus pada kepuasan pelanggan.
2. Mewujudkan penyelenggaraan pendidikan dan penelitian kesehatan berkelas dunia.
3. Mewujudkan tata kelola rumah sakit yang profesional akuntabel dan transparan.



d. Motto

Kepuasan dan keselamatan pasien adalah tujuan kami

e. Nilai Dasar

Nilai dasar RSUD Dr. Saiful Anwar adalah:

1. **R : Respect.** Respek memiliki makna pemberian pelayanan kepada masyarakat diberikan dengan ikhlas tanpa membedakan status sosial, yang merupakan tindakan terpuji, sehingga masyarakat merasa dipedulikan dan akan menumbuhkan rasa cinta dan senang kepada rumah sakit.
2. **S : Safety.** Pelayanan harus menjamin keselamatan bagi pasien dan keluarganya serta petugas dan masyarakat, keluarganya serta petugas dan masyarakat, agar terhindar dari bahaya dan ancaman yang bisa menyebabkan cedera, tertular penyakit, maupun kejadian yang tidak diinginkan.
3. **S : Sinergy.** Pada dasarnya sifat manusia saling membantu, karena setiap manusia tidak bisa bekerja sendiri. Sistem kerja lintas fungsi dan secara tim menjadi pijakan utama dalam bekerja. Sistem kerja lintas fungsi menjadikan organisasi belajar (*learning organization*) untuk membuat perubahan yang berkelanjutan yang merupakan awal menuju sukses kelas dunia.
4. **A : Accountable.** Sebagai institusi publik, pelayanan yang diberikan harus transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan.

**a. Kedudukan**

Berdasarkan Perda Jawa Timur No. 11 tahun 2008 tanggal 21 Agustus 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Propinsi Jawa Timur, status kelembagaan RSUD Dr. Saiful Anwar ditetapkan sebagai lembaga teknis daerah setingkat badan dengan struktur organisasi struktural terdiri dari Direktur, 4 wakil direktur, 7 bidang dengan 14 seksi dan 3 bagian dengan 9 sub bagian. Sedangkan organisasi non struktural terdiri dari 24 organisasi staf medis fungsional dan 21 instalasi. Disamping itu terdapat beberapa komite yang membantu tugas-tugas direktur.

b. Tugas dan Fungsi**Tugas**

Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya promotif, pencegahan, pelatihan tenaga kesehatan, penelitian dan pengembangan di bidang kesehatan.

Fungsi

1. Penyelenggaraan pelayanan medik
2. Penyelenggaraan pelayanan penunjang medik dan non medik
3. Penyelenggaraan pelayanan dan asuhan keperawatan
4. Penyelenggaraan pelayanan rujukan.
5. Penyelenggaraan pelayanan pendidikan dan pelatihan



6. Penyediaan fasilitas penyelenggaraan pendidikan bagi calon dokter, dokter spesialis, sub spesialis dan tenaga kesehatan lainnya.
7. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan kesehatan
8. Penyelenggaraan kegiatan Ketatausahaan
9. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Gubernur.

1.1.2. Persada Hospital

Persada Hospital merupakan salah satu Layanan Kesehatan milik swasta yang bermodel RSU, yang dikelola oleh PT. Persada Medika Raya dan termaktub kedalam RS Tipe B. Ijin operasional Persada Hospital: Surat Ijin Operasional Rumah Sakit dari UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Nomor P2T/7/03.22/01/XI/2015. Lokasi RSU ini di Jl. Panji Suroso Araya Business Center Kav.II – IV Kota Malang. Persada Hospital telah mendapatkan akreditasi KARS dengan nomor KARS –SERT /963/XII/ 2017, berlaku hingga 28 Agustus 2018. Direktur Persada Hospital sekarang adalah: dr. Kushandayani, MMRS.

a. Visi

Menuju Rumah Sakit Berstandar Internasional

b. Misi

1. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat melalui pelayanan kesehatan berstandar internasional
2. Meningkatkan daya saing Rumah Sakit melalui pelayanan unggulan
3. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia
4. Mewujudkan pengelolaan Rumah Sakit yang sehat pelayanan, sehat manajemen dan sehat lingkungan.



c. Nilai- Nilai

1. *Intelligent*
2. *Hospitality*
3. *Professional*

d. Motto

We love. Care and share

e. Tagline

First choice of healthcare

f. Kebijakan Mutu

Persada Hospital berkomitmen sesuai peraturan Perundangan yang berlaku untuk selalu memberikan pelayanan kesehatan berstandar secara prima demi memenuhi kepuasan pelanggan, serta melakukan perbaikan berkesinambungan dengan mengedepankan SDM yang profesional, *intelligent dan hospitality*.

g. Filosofi kata “PERSADA”

1. P = Presisi. Mencerminkan pemberian pelayan kesehatan di Persada Hospital dengan tepat sesuai kebutuhan dan indikasi pasien dan pelanggan.
2. E = Empaty. Mencerminkan semua petugas Persada Hospital mempunyai kemampuan untuk memahami perasaan dan kebutuhan pasien ataupun pelanggan yang datang ke Persada Hospital sehingga dapat melihat permasalahan pasien dan pelanggan dengan baik.



3. R = Responsif. Mencerminkan semangat bahwa petugas Persada Hospital haruslah memberikan respon pertolongan dengan cepat, dan tanggap terhadap setiap kebutuhan pasien dan pelanggan.

4. S = Santun. Mencerminkan semua petugas Persada Hospital mempunyai perilaku yang baik dan sopan dan beretika terhadap semua pasien dan perawat.

5. A = Amanah. Mencerminkan semua petugas di Persada Hospital berperilaku jujur dan dapat dipercaya dalam melaksanakan tugas.

6. D = Dedikasi. Mencerminkan semua petugas Persada Hospital mempunyai rasa pengabdian, pengorbanan tenaga, pikiran dan waktu yang berfokus pada kebutuhan pasien (*patient centered care*) dalam melayani pasien dan pelanggan.

7. A = Aman. Merupakan janji Persada Hospital untuk memberikan keamanan baik dalam hal keamanan pengobatan/ pelayanan (*patient safety*) serta keamanan lingkungan.

1.1.3 Rumah Sakit Umum Karsa Husada Batu

a. Sejarah Singkat

Berdasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 37 Tahun 2000 dan Keputusan Gubernur Nomor 26 Tahun 2002, Rumah Sakit Paru ditetapkan sebagai salah satu UPT (Unit Pelaksana Teknis) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : YM.02.04.3.3.3228 pada tanggal 4 Juli 2007 diberikan ijin penyelenggaraan Rumah Sakit Khusus dengan nama Rumah Sakit Paru (RSP)



Batu dan pada tanggal 29 Desember 2009 berdasarkan pada Keputusan Gubernur Nomor : 118/259/kpts/013/2009, Rumah Sakit Paru Batu ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dan berstatus BLUD penuh. Pada tanggal 14 September 2011 Rumah Sakit Paru Batu "LULUS AKREDITASI TINGKAT DASAR" oleh KARS. Rumah Sakit Paru Batu mengalami perubahan nomenklatur menjadi RSU dengan nama "RSU KARSA HUSADA BATU" pada tahun 2015. RSU Karsa Husada Batu terus mengembangkan kualitas pelayanan kesehatan dengan cara mengikuti akreditasi rumah sakit oleh KARS dan hasilnya RSU Karsa Husada Batu "LULUS AKREDITASI TINGKAT PARIPURNA" dengan tanggal SK 26 Oktober 2016, masa berlaku sampai tanggal 25 Oktober 2019. Lokasi RSU Karsa Husada terletak di Jl. A. Yani no 10-13 Batu. Direktur RSU Karsa Husada Batu sekarang adalah dr. Tries Anggraini, M. Kes.

b. Visi

Menjadi Rumah Sakit Pilihan Utama Masyarakat.

c. Misi

1. Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Aman, Ramah dan berkualitas
2. Mewujudkan pelayanan unggulan reserpasi paripurna
3. Mengembangkan Manajemen dan sumber daya berbasis teknologi informasi/iptek berwawasan *Hospital tourism*
4. Menyelenggarakan penelitian, pengembangan, pendidikan dan pelatihan di bidang pelayanan kesehatan
5. Meningkatkan kesejahteraan karyawan berdasarkan profesionalisme dan kepuasan pelanggan.



d. Layanan yang diberikan

1. Layanan unggulan: yang terdiri dari klinik paru, stroke unit, perinatologi
2. Instalasi gawat darurat. Pelayanan IGD: gawat darurat Umum/ medikal, triage, kamar operasi, *high care unit*, *ambulance*.
3. Instalasi Rawat Inap. Terdiri dari ruang matahari, unit stoke, teratai, mawar, dahlia, kemuning, seruni, perinatologi dan ICU.
4. Instalasi Rawat Jalan, terdiridari poli penyakit dalam, poli bedah, poli anak, poli anastesi, poli bedah mulut, poli digestif, poli urologi, poli gigi, poli jantung, poli kandungan, poli komplementer, poli mata, poli ortopedia, poli paru, poli saraf, poli THT, poli diabetes militus, konsultasi gisi, VCT.

e. Jenis pembayaran, pasien umum dan kerjasama asuransi.

5.1.4 Rumah Sakit Islam Madinah Kasembon

a. Sejarah Singkat

Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon merupakan satu-satunya Rumah Sakit Swasta perorangan yang berdiri sejak 2003 dengan ijin penyelenggaraan sementara Balai Pengobatan yang berada di bawah naungan Yayasan Al Madinah Kasembon. Sejak tanggal 20 Juli 2007 status Balai Pengobatan telah berubah menjadi Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon, sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Propinsi Jawa Timur Nomor 442.1/3721/III.4/2007. Telah mendapatkan akreditasi KARS dengan Nomor KARS-SERT /349/VIII/2016. Berlaku sampai Juni 2019. Direktur RSI Madinah Kasembon sekarang adalah: dr. Sayyidah Mirfat, MMRS.

**b. Visi**

Terwujudnya pelayanan kesehatan yang profesional, berkualitas dan islami dengan mengutamakan mutu dan keselamatan pasien sebagai perwujudan iman dan ibadah kepada Allah SWT.

c. Misi

1. meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien serta seluruh lapisan masyarakat
2. mendayagunakan sumber daya rumah sakit yang profesional, berkualitas dan islami sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat
3. mengelola rumah sakit dengan prinsip sosial ekonomi secara efektif dan efisien.

a. Niai

1. Mandiri
2. Akhlak mulia
3. Dedikasi tinggi
4. Integritas
5. Nuansa islami
6. Amanah
7. Harmoni

b. Motto

Kesembuhan Datang Dari Allah SWT, Kepuasan Pasien Menjadi Kebanggaan Kami.

c. Tujuan



Tujuan yang akan dicapai oleh Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon ,
yaitu :

1. Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon mampu memberikan pelayanan prima dalam bidang kesehatan untuk semua lapisan masyarakat
2. Meningkatkan dan melengkapi pelayanan dan peralatan penunjang medik canggih agar sesuai dengan perkembangan IPTEK sehingga menjadi rujukan bagi rumah sakit dan institusi sekitarnya

d. Unit Kerja

Unit Kerja yang ada di Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon:

1. Instalasi Gawat Darurat
2. Instalasi Rawat Inap
3. Instalasi Rawat Jalan
4. Instalasi Kamar Operasi
5. Unit Perawatan Intensive
6. Unit Pemulasan jenazah
7. Unit Kamar Bersalin
8. Unit Radiologi
9. Unit Laboratorium
10. Instalasi Farmasi
11. Unit Gizi
12. Unit Pemeliharaan Sarana (UPS)
13. Unit RM
14. Unit Kamar Steril dan Laundry



15. Bagian Pengadaan

16. Bagian Security

17. Bagian Driver

18. Kasir

19. Casemix Center

20. Diklat

21. SDM

5.2. Gambaran Umum Responden Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi responden penelitian adalah perawat yang ada di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang sejumlah 135 responden, Persada Hospital sejumlah 13 responden, RSU Karsa Husada Batu sejumlah 19 responden dan RSI Madinah Kasembon sejumlah 8 responden. Responden dalam penelitian ini adalah perawat. Data perawat dalam penelitian ini di dasarkan pada tempat bekerja, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, usia, lama kerja dan bagian/ bidang.

5.2.1. Data Responden Berdasarkan Tempat Bekerja

Responden dalam penelitian ini berasal dari 4 Rumah Sakit Umum yang ada di Malang Raya sejumlah 175 responden, yang tersebar di RSUD Dr. Saiful Anwar (RSSA) sejumlah 135 responden (77,1%), Rumah Sakit Umum Karsa Husada Batu sejumlah 19 responden (10,9%), Persada Hospital sejumlah 13 responden (7,4%) dan RSI Madinah Kasembon sejumlah 8 responden (4,6%).

Data secara lebih rinci ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:



Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Tempat Bekerja

No	Tipe RS	Tempat Kerja	f	%
1	A	RSSA	135	77,1%
2	B	Persada Hospital	13	7,4%
3	C	RSUKH	19	10,9%
4	D	RSI Madinah	8	4,6%
		Total	175	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Keterangan:

RSSA : RSU Dr. Saiful Anwar

RSUKH : RSU. Karsa Husada Batu

Persada Hospital

RSI Madinah : RSI Madinah Kasembon

Tabel data responden berdasarkan tempat bekerja tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden / perawat bekerja di RSSA sejumlah 135 responden (77,1%), sedangkan responden yang paling sedikit bekerja di RSI Madinah Kasembon sejumlah 8 responden (4,6%). Jumlah responden perawat di RSSA terbanyak karena jumlah perawat di RSSA juga paling banyak sejumlah 953 orang perawat. Setelah dihitung secara proporsional menghasilkan jumlah sampel 135 responden.

5.2.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan angket yang telah disebarakan diperoleh data tentang responden berdasarkan jenis kelaminnya, secara lebih rinci data tersebut ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.2 Data Responden Rumah Sakit Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Nama Rumah Sakit	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	RSSA	45	90	135
2	Persada Hospital	3	10	13
3	RSU KH	3	16	19
4	RSI Madinah	2	6	8
Jumlah		53 (30%)	122 (70%)	175 (100%)

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Dengan memperhatikan data dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden perempuan berjumlah 122 responden (70%) dan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 53 responden (30%). Data tersebut menunjukkan responden yang berjenis kelamin perempuan adalah responden terbanyak untuk masing-masing rumah sakit sebanyak 122 responden (70%).

Dengan data tersebut perawat dengan jenis kelamin perempuan mendominasi di masing-masing rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin berkaitan dengan pelayanan yang diberikan (sebagai perawat di rumah sakit).

5.2.3. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan angket yang telah disebar, responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang yang berbeda-beda mulai dari D3, D4, S1 dan S2.

Data responden berdasarkan latar belakang pendidikan perawat, mayoritas dari responden berlatar belakang pendidikan D3 sejumlah 124 responden (70,86%), berlatar belakang pendidikan S1 sejumlah 44 responden (25,14%), berlatar belakang pendidikan D4 sejumlah 6 responden (3,43%) dan yang berlatar belakang pendidikan S2 sejumlah 1 responden (0,57%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa latar belakang responden/ perawat yang dominan adalah berpendidikan D3 sejumlah 124 responden (70,86%) dan terdapat 1



responden yang berlatar belakang pendidikan S2 yang terdapat di RSSA sebesar 0,57 %. Latar belakang pendidikan S2 nya adalah pendidikan Magister Keperawatan. Perawat yang berpendidikan D3 sampai dengan S1 sangat banyak 99,43 % dan hanya terdapat 1 responden yang berpendidikan S2.

Data karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.3 Data Responden Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Nama Rumah Sakit	Tingkat Pendidikan				Jumlah
		D3	D4	S1	S2	
1	RSSA	95	6	33	1	135
2	Persada Hospital	11	-	2	-	13
3	RSU KH	13	-	6	-	19
4	RSI Madinah	5	-	3	-	8
	Jumlah	124	6	44	1	175
	%	70,86	3,43	25,14	0,57	100

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa 70,86% latar belakang pendidikan perawat adalah D3. Perawat memiliki latar belakang pendidikan D3 sampai dengan S1 sejumlah 99,43%.

5.2.4. Data Responden Berdasarkan Usia

Sebelum membuat tabel data responden terutama yang berkaitan dengan usia dan lama kerja/ masa kerja, terdapat langkah – langkah yang harus dilakukan sebagaimana pendapat Supranto (2008):

a. Menentukan jumlah kelas/ k, dengan rumus $K = 1 + 3,3 \log n$

Dimana k = banyaknya kelas

n = banyaknya nilai observasi



$$\begin{aligned} \text{sehingga } k &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 175 \\ &= 8,40203 \\ &= 8 \end{aligned}$$

b. Menentukan panjang kelas /c, dengan rumus $c = (X_n - X_i) : k$

Dimana C = panjang kelas

K = banyaknya kelas/ jumlah kelas

X_n = nilai observasi terbesar

X_i = nilai observasi terkecil

$$\begin{aligned} \text{Sehingga } c &= (X_n - X_i) : k \\ &= (59 - 22) : 8 \\ &= 4,625 = 5 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus tersebut untuk membuat tabel data responden berkaitan dengan umur diperoleh hasil, banyaknya kelas sejumlah 8 dengan panjang kelas sejumlah 5. Berdasarkan perhitungan tersebut, data responden berdasarkan usia ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.4 Data Responden Rumah Sakit Berdasarkan Usia

No	Nama Rumah Sakit	Usia (dalam tahun)								jumlah
		22-26	27-31	32-36	37-41	42-46	47-51	52-56	≥ 59	
1	RSSA	13	45	21	14	18	9	9	6	135
2	Persada Hospital	2	7	3	1	-	-	-	-	13
3	RSUKH	8	5	2	4	-	-	-	-	19
4	RSI Madinah	3	5	-	-	-	-	-	-	8
	Jumlah	26	62	26	19	18	9	9	6	175
	%	14,86	35,86	14,86	10,86	10,29	5,14	5,14	3,42	100

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018



Responden penelitian ini memiliki usia yang beragam, mulai dari yang berusia 22 tahun (usia terendah) sampai berusia 59 tahun (usia tertinggi).

Responden yang terbanyak berada pada rentang usia 27-31 tahun sebanyak 62 responden (35,42%), sebanyak masing-masing 26 responden (14,86%) memiliki usia 22-26 tahun dan 32-36 tahun, sebanyak 19 responden (10,86%) memiliki usia 37-41 tahun, sebanyak 18 (10,29%) responden memiliki usia 42-46 tahun.

Terdapat masing-masing 9 responden (5,14%) memiliki usia 41-51 dan 52-56 tahun dan terdapat 6 responden (3,42%) yang memiliki usia ≤ 59 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak memiliki rentang usia dari 22 tahun sampai 41 tahun sebanyak 133 responden (70,44%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden terbanyak memiliki usia produktif.

5.2.4. Data Responden Berdasarkan Masa Kerja

Untuk pembuatan interval masa kerja juga dilakukan dengan perhitungan dengan rumus Sturges. Berdasarkan data yang diperoleh responden yang memiliki masa kerja terlama 38 tahun, masa kerja terkecil/ terbaru 3 bulan (kurang dari 1 tahun). Sehingga diperoleh hasil $C = (38-1):8 = 4,6$ dibulatkan menjadi 5. Berdasarkan perhitungan dengan rumus tersebut diperoleh banyaknya kelas sejumlah 8 dengan panjang kelas 5.

Berdasarkan data masa kerja diperoleh data bahwa responden terbanyak berada pada masa kerja $<1 - 5$ tahun sebanyak 87 responden (49,7%). Sebanyak 27 responden (15,5%) memiliki masa kerja 6-10 tahun. Terdapat 20 responden (11,4%) memiliki masa kerja 11-15 tahun. Terdapat masing-masing 13 responden (7,4%) memiliki masa kerja 16-20 tahun dan 26-30 tahun.



Terdapat 8 responden (4,6%) yang memiliki masa kerja 21-25 tahun. Terdapat 6 responden (3,4%) yang memiliki masa kerja ≤ 38 tahun dan terdapat 1 responden (0,6%) yang memiliki masa kerja 31-35 tahun.

Berdasarkan perhitungan dengan rumus Sturges dapat dibuat tabel data responden berdasarkan masa kerja sebagai berikut:

Tabel 5.5 Data Responden Berdasarkan Rumah Sakit dan Masa Kerja

No	Nama Rumah Sakit	Masa kerja (dalam tahun)								Jumlah
		<1-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	≤ 38	
1	RSSA	55	24	16	12	8	13	1	6	135
2	Persada Hospital	13	-	-	-	-	-	-	-	13
3	RSUKH	12	2	4	1	-	-	-	-	19
4	RSI Madinah	7	1	-	-	-	-	-	-	8
	Jumlah	87	27	20	13	8	13	1	6	175
	%	49,7	15,5	11,4	7,4	4,6	7,4	0,6	3,4	100

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data tersebut mayoritas responden memiliki masa kerja <1-5 tahun sebanyak 87 responden (49,7%). Sekitar 65,2 % atau sebanyak 114 responden memiliki masa kerja < 1 tahun sampai 10 tahun. Berdasarkan data tersebut menunjukkan dilihat dari masa kerjanya mayoritas responden memiliki masa kerja yang masih belum lama < 10 tahun, dilihat dari masa kerja tersebut juga dapat menunjukkan pengalaman kerja dari perawat yang masih belum lama.

5.2.6. Data Responden Berdasarkan Bidang Pelayanan

Bidang pelayanan yang ada di rumah sakit terdiri dari Instalasi Gawat Darurat/ IGD, Instalasi Rawat Jalan (IRJ), Instalasi Rawat Inap (IRNA), Unit



Perawatan Intensif, Unit Kamar Operasi dan Unit Bersalin (tergantung dari Rumah Sakitnya). Dalam penelitian ini responden tersebar dalam bidang pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA), Instalasi Rawat Jalan (IRJ), ICU dan kamar operasi. Berdasarkan tabel data responden berdasarkan bagian/ bidang pelayanan yang diberikan tersebut menunjukkan responden terbanyak memberikan pelayanan di instalasi rawat inap (IRNA) sebanyak 118 responden (67,43%), sebanyak 53 responden (30,29%) memberikan pelayanan pada instalasi rawat jalan (IRJ) dan masing-masing sebanyak 2 responden (1,14%) memberikan pelayanan di ICU dan kamar operasi.

Secara lebih rinci data responden rumah sakit tersebut berdasarkan bagian/ bidang pelayanannya ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.6 Data Responden Rumah Sakit Berdasarkan Bagian (Bidang Pelayanan)

No	Nama Rumah Sakit	Bagian (Bidang Pelayanan)				Jumlah
		IRNA	IRJ	ICU	Kamar Operasi	
1	RSSA	85	50	-	-	135
2	Persada Hospital	8	1	2	2	13
3	RSUKH	19	-	-	-	19
4	RSI Madinah	6	2	-	-	8
	Jumlah	118	53	2	2	175
	%	67,43	30,29	1,14	1,14	100

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan data yang diperoleh mayoritas responden berada pada bidang pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) dan Instalasi Rawat Jalan (IRJ) sebanyak 97,72 % atau sebanyak 171 responden.



5.3. Analisis Data Hasil Penelitian

5.3.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dipergunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Analisis statistik deskriptif dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan melalui angket sebanyak 175. Analisis statistik deskriptif tersebut dilakukan terhadap variabel *QWL*, *Self efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *OCB* berdasarkan jawaban perawat/ responden sesuai dengan persepsi mereka. Untuk mengetahui mayoritas jawaban responden pada masing-masing item, digunakan rumus Sturges (Supranto, 2009):

$$\text{Kelas Interval (c)} = (X_n - X_1) : k$$

Dimana C : perkiraan besarnya

K : banyaknya kelas

X_n : nilai skor tertinggi

X_1 : nilai skor terendah

Jadi $(5-1):5 = 0,8$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus tersebut dipergunakan untuk keperluan interpretasi rata-rata jawaban responden.

Acuan dalam interpretasi jawaban responden secara rinci ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.7 Pedoman Interpretasi Jawaban Responden**

Interval	Pernyataan
1-1,8	Sangat tidak setuju (STS)/ Rendah sekali
>1,8-2,6	Tidak setuju (TS)/ Rendah
>2,6-3,4	Netral (N)/ Cukup tinggi/ sedang
>3,4-4,2	Setuju (S) / Tinggi
>4,2-5	Sangat setuju (SS) / sangat tinggi

Sumber: Supranto, 2009

5.3.1.1. Deskripsi Variabel *Quality of Work Life* / QWL (X1)

Variabel QWL terdiri dari 4 indikator yaitu kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan. Masing-masing indikator terdiri dari 2 item. Item untuk kompensasi terdiri dari: gaji yang adil dan gaji yang memadai/ sesuai dengan standar hidup. Item untuk kondisi kerja terdiri dari: kondisi kerja yang aman dan lingkungan fisik yang sehat. Item untuk pengembangan kompetensi terdiri dari: Otonomi/ pengembangan karir dan pengembangan ketrampilan/skill. Item untuk kepemimpinan terdiri dari: berorientasi tugas dan berorientasi hubungan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa QWL perawat dipersepsikan sedang/ cukup baik. Deskripsi masing-masing item, indikator secara lebih rinci ditampilkan dalam tabel deskripsi jawaban responden.

Secara lebih rinci jawaban responden berkaitan tentang QWL ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.8 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel QWL**

Item, indikator	Jawaban responden										Rata- rata
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	
QWL1.1	6	3,40	56	32,00	61	34,90	44	25,10	8	4,60	3,05
QWL1.2	4	2,30	63	36,00	57	32,60	44	25,10	7	4,00	3,07
Rata-rata indikator QWL1											3,06
QWL2.1	8	4,60	98	56,00	48	27,40	19	10,90	2	1,10	3,52
QWL2.2	6	3,40	72	41,10	66	37,70	28	16,00	3	1,70	3,29
Rata-rata indikator QWL2											3,41
QWL3.1	13	7,40	81	46,30	61	34,90	14	8,00	6	3,40	3,46
QWL3.2	14	8,00	91	52,00	53	30,30	12	6,90	5	2,90	3,55
Rata-rata indikator QWL3											3,51
QWL4.1	8	4,60	85	48,00	63	36,00	16	9,10	3	1,70	3,45
QWL4.2	12	6,90	87	49,70	62	35,40	12	6,90	2	1,10	3,54
Rata-rata indikator QWL4											3,50
Rata-rata variabel QWL											3,37

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Keterangan:

QWL1 : kompensasi

QWL2 : kondisi kerja

QWL3 : pengembangan kompetensi

QWL4 : kepemimpinan

QWL1.1 : gaji yang adil

QWL1.2 : gaji yang memadai/ sesuai dengan standar hidup.

QWL2.1 : kondisi kerja yang aman

QWL2.2 : lingkungan fisik yang sehat

QWL3.1 : otonomi / pengembangan karir



QWL3.2 : pengembangan ketrampilan/skill

QWL4.1 : berorientasi tugas

QWL4.2 : berorientasi hubungan

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui dari 175 responden yang menjawab netral sejumlah 61 responden (34,90%) yang menyatakan bahwa mereka merasakan pemberian kompensasi/ gaji di rumah sakit adil (sesuai bidang tugas, sesuai jika dibandingkan dengan yang diterima perawat lain).

Sebanyak 56 responden (29,7%) menyatakan setuju bahwa mereka merasakan pemberian kompensasi/ gaji di rumah sakit adil (sesuai bidang tugas, sesuai jika dibandingkan dengan yang diterima perawat lain. Sebanyak 44 responden (25,1%) responden menyatakan tidak setuju bahwa mereka merasakan pemberian kompensasi/ gaji di rumah sakit adil (sesuai bidang tugas, sesuai jika

dibandingkan dengan yang diterima perawat lain. Terdapat 8 responden (4,60%) yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka merasakan pemberian kompensasi/ gaji di rumah sakit adil (sesuai bidang tugas, sesuai jika dibandingkan dengan yang diterima perawat lain. Sebanyak 6 responden (3,40 %) yang menyatakan sangat setuju bahwa mereka merasakan pemberian kompensasi/ gaji di rumah sakit adil (sesuai bidang tugas, sesuai jika dibandingkan dengan yang diterima perawat lain). Jawaban responden terhadap

Item pernyataan bahwa, “merasa pemberian kompensasi/ gaji di rumah sakit adil (sesuai bidang tugas, sesuai jika dibandingkan dengan yang diterima perawat lain) rata-ratanya sebesar 3,05 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral bahwa mereka merasakan pemberian kompensasi/ gaji di rumah sakit adil (sesuai bidang tugas, sesuai jika dibandingkan dengan yang diterima perawat lain). Jika dilihat dari hasil



perhitungan modus menunjukkan jawaban tertinggi dari Item tersebut terletak pada skala netral yaitu 61 responden (34,90%). Hal ini menunjukkan bahwa pemberian gaji di rumah sakit adalah cukup adil.

Jawaban pernyataan item kedua tentang gaji yang memadai/ sesuai dengan standar hidup, berdasarkan jawaban dari 175 responden menunjukkan 63 responden (36,0%) menyatakan setuju bahwa mereka merasa kompensasi/ gaji yang diterima memadai (sesuai standar hidup). Terdapat 57 responden (32,60%) yang menyatakan netral bahwa mereka merasa kompensasi/ gaji yang diterima memadai (sesuai standar hidup). Sebanyak 44 responden (25,10%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka merasa kompensasi/ gaji yang diterima memadai (sesuai standar hidup). Terdapat 7 responden menyatakan sangat tidak setuju (4,00%) bahwa mereka merasa kompensasi/ gaji yang diterima memadai (sesuai standar hidup), dan terdapat 4 responden (2,30%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka merasa kompensasi/ gaji yang diterima memadai (sesuai standar hidup). Jawaban responden terhadap Item pernyataan bahwa, merasa kompensasi/ gaji yang diterima memadai (sesuai standar hidup) rata-rata item jawaban responden sebesar 3,07 yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika pemberian kompensasi di rumah sakit diterima memadai (sesuai standar hidup). Namun jika dilihat dari perhitungan modus menunjukkan jawaban tertinggi dari item tersebut terletak pada skala setuju yaitu 63 responden (36,00%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral bahwa kompensasi/ gaji yang mereka terima memadai (sesuai standar hidup). Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa kompensasi/ gaji yang diterima perawat berada pada interval sedang/ cukup memadai.



Indikator kompensasi tersebut terdiri dari dua item, yaitu kompensasi yang adil dan kompensasi yang memadai. Rata –rata indikator (QWL1) tersebut menunjukkan nilai sebesar 3,06. Hal ini berarti indikator kompensasi (QWL1) berada dalam kategori netral. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa responden menyatakan bahwa gaji/ kompensasi yang mereka terima cukup adil dan memadai dan jika dilihat dari modusnya cenderung ke arah positif/ setuju bahwa kompensasi yang mereka terima adalah cukup adil dan memadai, namun cenderung ke adil dan memadai.

Indikator kedua dari QWL (QWL2) adalah kondisi kerja, terdiri dari 2 item. Berdasarkan jawaban responden terhadap Item QWL 2.1. menunjukkan 98 responden (56,00%) menyatakan setuju bahwa mereka merasa kondisi lingkungan kerja di rumah sakit aman (dari kecelakaan akibat kerja). Terdapat 48 responden (27,40%) menyatakan netral bahwa mereka merasa kondisi lingkungan kerja di rumah sakit aman (dari kecelakaan akibat kerja). Sebanyak 19 responden (10,90%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka merasa kondisi lingkungan kerja di rumah sakit aman (dari kecelakaan akibat kerja). Sebanyak 8 responden (4,60%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka merasa kondisi lingkungan kerja di rumah sakit aman (dari kecelakaan akibat kerja). Sebanyak 2 responden (1,10,%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa bahwa mereka merasa kondisi lingkungan kerja di rumah sakit aman (dari kecelakaan akibat kerja). Rata-rata item QWL2.1 tentang kondisi lingkungan kerja di rumah sakit aman sebesar 3,52, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka merasa kondisi lingkungan kerja di rumah sakit aman (dari kecelakaan akibat kerja). Kalau dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden menjawab terbanyak pada kategori setuju



sebanyak 98 responden (56,0%). Berdasarkan nilai rata-rata item dan modus menunjukkan jawaban yang sama terhadap item tersebut yaitu responden menyatakan setuju bahwa bahwa mereka merasa kondisi lingkungan kerja di rumah sakit aman (dari kecelakaan akibat kerja).

Jawaban responden terhadap Item (QWL 2.2) tentang lingkungan fisik yang sehat menunjukkan dari 175 jawaban responden menunjukkan bahwa 72 responden (41,10%) menyatakan setuju bahwa bahwa mereka merasa lingkungan fisik di tempat kerja sehat (terhindar dari penyakit akibat kerja (PAK)). Sebanyak 66 responden (37,70%) menyatakan netral bahwa mereka merasa lingkungan fisik di tempat kerja sehat (terhindar dari penyakit akibat kerja (PAK)). Terdapat 28 responden (16,00%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka merasa lingkungan fisik di tempat kerja sehat (terhindar dari penyakit akibat kerja (PAK)). Terdapat 6 responden (3,40%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka merasa lingkungan fisik di tempat kerja sehat (terhindar dari penyakit akibat kerja (PAK)). Sebanyak 3 responden (1,70%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka merasa lingkungan fisik di tempat kerja sehat (terhindar dari penyakit akibat kerja (PAK)). Rata – rata item jawaban responden sebesar 3,29, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral bahwa mereka merasa lingkungan fisik di tempat kerja sehat (terhindar dari penyakit akibat kerja (PAK)). Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa sebanyak 72 responden (41,10%) menyatakan setuju bahwa mereka merasa lingkungan fisik di tempat kerja sehat (terhindar dari penyakit akibat kerja (PAK)).

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator kondisi kerja (QWL2) sebesar 3,41. Hal ini berarti rata-rata responden menjawab indikator kondisi kerja



(QWL2) adalah setuju yang menyatakan bahwa kondisi kerja di rumah sakit berada dalam kategori baik. Kondisi kerja tersebut ditunjukkan dengan kondisi lingkungan kerja yang aman dan lingkungan fisik di tempat kerja sehat dipersepsikan baik oleh responden.

Jawaban responden terhadap indikator ketiga (QWL3) tentang pengembangan kompetensi. Untuk QWL3.1 tentang otonomi/ pengembangan karir, dari 175 responden menunjukkan sebanyak 81 responden (46,30%) menyatakan setuju bahwa mereka merasakan adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan karier di rumah sakit. Terdapat 61 responden (34,90%) menyatakan netral bahwa mereka merasakan adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan karier di rumah sakit. Terdapat 14 responden (8,00%) yang menyatakan tidak setuju bahwa mereka merasakan adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan karier di rumah sakit. Terdapat 13 responden (7,40%) yang menyatakan sangat setuju bahwa mereka merasakan adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan karier di rumah sakit. Terdapat 6 responden (3,40%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka merasakan adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan karier di rumah sakit. Rata-rata iem jawaban responden sebesar 3,46 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka merasakan adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan karier di rumah sakit.

Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan setuju bahwa mereka merasakan adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan karier di rumah sakit sebanyak 81 responden (46,30%).

Item QWL3.2 tentang pengembangan ketrampilan/skill, dari 175 responden menunjukkan 91 responden (52,00%) menyatakan setuju bahwa



mereka merasakan adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/ *skill* di rumah sakit. Terdapat 53 responden (30,30%) menyatakan netral bahwa mereka merasakan adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/ *skill* di rumah sakit. Terdapat 14 responden (8,00%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka merasakan adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/ *skill* di rumah sakit. Sebanyak 12 responden (6,90%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka merasakan adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/ *skill* di rumah sakit. Terdapat 5 responden (2,90%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka merasakan adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/ *skill* di rumah sakit. Rata –rata item jawaban responden sebesar 3.55, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka merasakan adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/ *skill* di rumah sakit. Jika dilihat dari nilai modusnya sebanyak 91 responden (52,00%) yang merupakan responden terbanyak menjawab setuju jika mereka merasakan adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/ *skill* di rumah sakit.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator pengembangan kompetensi (QWL3) sebesar 3,51. Hal ini berarti rata – rata responden menjawab setuju terhadap pengembangan kompetensi (QWL3) yang ada di rumah sakit dan menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi yang ada di rumah sakit berada dalam kategori baik.

Indikator keempat adalah tentang kepemimpinan (QWL4). Jawaban responden terhadap item QWL4.1 tentang pemimpin berorientasi tugas dari 175 responden menunjukkan sebanyak 85 responden (48,60%) menyatakan setuju bahwa mereka merasa pemimpin di rumah sakit lebih menekankan pada



penyelesaian tugas/ berorientasi pada tugas. Sebanyak 63 responden (36,00%) menyatakan netral bahwa mereka merasa pemimpin di rumah sakit lebih menekankan pada penyelesaian tugas/ berorientasi pada tugas. Terdapat 16 responden (9,10%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka merasa pemimpin di rumah sakit lebih menekankan pada penyelesaian tugas/ berorientasi pada tugas. Sebanyak 8 responden (4,60%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka merasa pemimpin di rumah sakit lebih menekankan pada penyelesaian tugas/ berorientasi pada tugas. Terdapat 3 responden (1,70%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka merasa pemimpin di rumah sakit lebih menekankan pada penyelesaian tugas/ berorientasi pada tugas. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,45, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka merasa pemimpin di rumah sakit lebih menekankan pada penyelesaian tugas/ berorientasi pada tugas. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan sebanyak 85 responden (48,60%) menyatakan setuju bahwa mereka merasa pemimpin di rumah sakit lebih menekankan pada penyelesaian tugas/ berorientasi pada tugas. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata item dan nilai modusnya adalah sama yaitu responden menyatakan setuju bahwa mereka merasa pemimpin di rumah sakit lebih menekankan pada penyelesaian tugas/ berorientasi pada tugas.

Mengenai item QWL4.2 tentang pemimpin berorientasi hubungan, dari 175 responden sebanyak 87 responden (49,70%) menyatakan setuju bahwa mereka merasa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya/ berorientasi pada hubungan. Sebanyak 62 responden (35,40%) menyatakan netral bahwa mereka merasa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya/ berorientasi pada hubungan. Terdapat



12 responden (6,90%) menyatakan sangat setuju mereka merasa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya/ berorientasi pada hubungan. Terdapat 12 responden (6,90%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka merasa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya/ berorientasi pada hubungan. Terdapat 2 responden (1,10%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka merasa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya/ berorientasi pada hubungan.

Rata – rata item jawaban responden sebesar 3,54 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka merasa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya/ berorientasi pada hubungan. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju bahwa mereka merasa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya/ berorientasi pada hubungan sebanyak 87 responden (49,70%). Berdasarkan nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu mereka menyatakan setuju bahwa mereka merasa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya/ berorientasi pada hubungan.

Berdasarkan nilai rata-rata item tersebut, diperoleh nilai rata-rata indikator gaya kepemimpinan (QWL4) sebesar 3,54 Hal ini menunjukkan bahwa rata – rata responden menjawab setuju terhadap kepemimpinan yang ada di rumah sakit yang berarti bahwa kepemimpinan (QWL3) yang ada di rumah sakit berada dalam kategori baik.

Nilai rata-rata total variabel QWL sebesar 3,37. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab netral terhadap variabel QWL rumah sakit. QWL rumah sakit tersebut dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik/ sedang, berdasarkan kompensasi yang diterima perawat, kondisi kerja rumah sakit, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan.

Berdasarkan data dan analisis deskriptif hasil penelitian tentang variabel QWL dapat di ringkas dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.9 Ringkasan Hasil Analisis Jawaban responden tentang QWL

No	Item/ indikator	Item pernyataan	modus	Rata-rata item/ indikator	interpretasi
1	QWL1.1	Pemberian kompensasi/gaji adil	Netral: 61 (34,90%)	3,05	Netral/ cukup adil/ sedang
2	QWL1.2	Kompensasi yang diterima memadai/ sesuai standart hidup	Setuju: 63 (36,0%)	3,07	Netral/ cukup memadai/ sedang
	QWL1	Kompensasi		3,06	Netral/ cukup/ sedang
3	QWL2.1	Kondisi lingkungan kerja rumah sakit aman	Setuju: 98(56,0%)	3,52	aman
4	QWL2.2	Lingkungan fisik di tempat kerja sehat	Setuju:72(41,1%)	3,29	Netral/ cukup sehat/ sedang
	QWL2	Kondisi kerja		3,41	baik
5	QWL3.1	Adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan karir	Setuju: 81 (46,3%)	3,46	baik
6	QWL3.2	Adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/skill	Setuju: 91 (52,0%)	3,55	baik
	QWL3	Pengembangan kompetensi		3,51	baik



Lanjutan Tabel 5.9

7	QWL4.1	Pemimpin lebih menekankan pada penyelesaian tugas/ berorientasi tugas	Setuju : 85 (48,6%)	3,45	baik
8	QWL4.2	Pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik/ berorientasi pada hubungan	Setuju: 87 (49,7%)	3,54	baik
	QWL4	kepemimpinan		3,50	baik
	QWL			3,37	cukup tinggi/cukup baik/ sedang

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa QWL perawat di rumah sakit adalah cukup baik/ cukup tinggi/ sedang.

5.3.1.2. Deskripsi Variabel *Self Efficacy* (X2)

Variabel *self efficacy* terdiri dari 3 indikator yaitu: *level* yang terdiri dari 2 item yaitu: yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit, yakin dapat menyelesaikan tugas yang banyak rintangan/ hambatan(munculnya masalah).

Indikator kedua yaitu *generality*, yang terdiri dari dua item: yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain, yakin mampu menyelesaikan pekerjaan /tugas yang berbeda. Indikator yang ketiga yaitu: *strength*, yang terdiri dari 2 item: yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart, keuletan individu dalam melaksanakan tugas (dalam menyelesaikan masalah). Jawaban responden tentang variabel *self efficacy* tersebut dapat ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:



Tabel 5.10 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel *Self Efficacy* (SE)/X2

Item, indikator	Jawaban responden										Rata- rata
	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%	
SE1.1	13	7,40	111	63,40	44	25,10	5	2,90	2	1,10	3,73
SE1.2	14	8,00	114	65,10	42	24,00	4	2,30	1	0,60	3,78
Rata-rata indikator SE1											3,76
SE2.1	6	3,40	80	45,70	76	43,40	11	6,30	2	1,10	3,44
SE2.2	7	4,00	86	49,10	68	38,90	12	6,90	2	1,10	3,48
Rata-rata indikator SE2											3,46
SE3.1	11	6,30	120	68,60	39	22,30	4	2,30	1	0,60	3,78
SE3.2	14	8,00	107	61,10	52	29,70	2	1,10	0	0,00	3,76
Rata-rata indikator SE3											3,77
Rata-rata variabel SE											3,66

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Keterangan:

SE1 : level/ tingkat kesulitan tugas

SE 2 : generality

SE3 : strength

SE1.1 : Yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit

SE1.2 : yakin dapat menyelesaikan tugas yang banyak rintangan/ hambatan(munculnya masalah).

SE2.1 : yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain

SE2.2 : yakin mampu menyelesaikan pekerjaan /tugas yang berbeda.

SE3.1 : yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart

SE3.2 : keuletan / ketekunan individu dalam melaksanakan tugas (dalam menyelesaikan masalah).

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan dari 175 responden memberikan tanggapan terhadap item keyakinan dapat menyelesaikan tugas yang sulit (SE1.1) menunjukkan 111 responden (63,40%) yang merupakan responden terbanyak yang menjawab setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit. Sebanyak 44 responden (25,10%) yang



menyatakan netral bahwa bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit. Terdapat 13 responden (7,40%) yang menyatakan sangat setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit. Terdapat 5 responden (2,90%) yang menyatakan tidak setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit. Sebanyak 2 responden (1,10%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit.

Rata-rata item *SE1.1* tentang keyakinan mampu melaksanakan tugas yang sulit menunjukkan nilai sebesar 3,73, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan sebanyak 111 responden (63,40%) menyatakan setuju bahwa bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata item dan modusnya adalah sama yang menunjukkan responden menjawab setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan perawat untuk dapat menyelesaikan tugas yang sulit adalah baik/tinggi.

Jawaban responden terhadap item *SE1.2* tentang yakin dapat menyelesaikan tugas yang banyak rintangan/ hambatan(munculnya masalah), dari 175 responden menunjukkan responden terbanyak 114 responden (65,10%) yang menyatakan setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan / masalah yang terjadi. Terdapat 42 responden (24,00%) menyatakan netral bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan / masalah yang terjadi. Sebanyak 14 responden (8,00%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan / masalah yang terjadi. Terdapat 4 responden



(2,30%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan / masalah yang terjadi, dan terdapat 1 responden (0,60%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan / masalah yang terjadi. Rata-rata item SE1.2 jawaban responden sebesar 3,78, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan / masalah yang terjadi. Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa sebanyak 114 responden (65,10%) menjawab setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan / masalah yang terjadi. Jawaban responden memiliki jawaban yang sama berdasarkan nilai rata-rata item dan modusnya yang menyatakan responden setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan / masalah yang terjadi. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa keyakinan perawat untuk dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan/ masalah yang terjadi adalah baik/ tinggi.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator *level* / tingkat kesulitan tugas (SE1) sebesar 3,76. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap indikator *level* / tingkat kesulitan tugas (SE1) yang menunjukkan bahwa indikator *level* berada dalam kategori baik/ tinggi. Berdasarkan nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa perawat yang ada di rumah sakit memiliki keyakinan yang tinggi mampu menyelesaikan tugas yang sulit dan yakin mampu menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan / masalah yang terjadi.

Jawaban responden terhadap item SE2.1 tentang keyakinan mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain, dari 175 responden



menunjukkan responden terbanyak sebanyak 80 responden (45,70%)

menyatakan setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain. Terdapat 76 responden (43,40%) menyatakan netral bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain.

Sebanyak 11 responden (6,30%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain. Terdapat 6 responden (3,40%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain. Terdapat 2 responden (1,10%) menyatakan

sangat tidak setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain. Rata-rata item jawaban responden SE2.1 sebesar 3,44

menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain.

Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju sebanyak 80 responden (45,70%) bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain. Nilai rata - rata item dan modus menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden menjawab setuju bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain. Berdasarkan tanggapan responden tersebut dapat diinterpretasikan bahwa perawat memiliki keyakinan yang tinggi dapat menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain.

Jawaban responden terhadap item SE2.2 tentang keyakinan mampu menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda, dari 175 responden terdapat 86 responden (49,10%) yang menjawab setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda dengan baik. Terdapat 68



responden (38,90%) menyatakan netral bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda dengan baik. Sebanyak 12 responden (6,90%) yang menyatakan tidak setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda dengan baik. Terdapat 7 responden (4,00%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda dengan baik. Sebanyak 2 responden (1,10%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda dengan baik. Rata-rata item jawaban responden (SE2.2) sebesar 3,48, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda dengan baik. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda dengan baik sebanyak 86 responden (49,1%). Nilai rata-rata item jawaban responden dan modus menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda dengan baik. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki keyakinan yang tinggi mampu menyelesaikan pekerjaan yang berbeda.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator *generality* (SE2) sebesar 3,46. Hal ini berarti rata-rata responden menjawab setuju terhadap indikator *generality* (SE2) yang dapat diinterpretasikan bahwa indikator *generality* perawat berada dalam kategori baik. Berdasarkan jawaban responden tersebut menunjukkan *self efficacy* perawat yang dilihat dari *generality* yaitu keyakinan mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain dan keyakinan mampu



menyelesaikan pekerjaan /tugas yang berbeda berada pada kategori baik/ tingkat keyakinannya baik/ tinggi.

Jawaban responden terhadap item SE3.1 tentang yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart menunjukkan dari 175 responden yang menjawab terbanyak sebesar 120 responden (68,60%) menyatakan setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart. Terdapat 39 responden (22,30%) menyatakan netral yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart. Terdapat 11 responden (6,30%) menyatakan sangat setuju yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart, terdapat 4 responden (2,30%) menyatakan tidak setuju yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart. Terdapat 1 responden (0,60%) menyatakan sangat tidak setuju yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,78, hal menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart sebanyak 120 responden (68,60%). Nilai rata-rata item jawaban responden dan modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart. Berdasarkan nilai rata-rata item tersebut dapat diinterpretasikan bahwa responden memiliki tingkat keyakinan yang tinggi yang mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan.



Jawaban responden terhadap item SE3.2 tentang keuletan / ketekunan dalam mengerjakan/ melaksanakan tugas, dari 175 responden menjawab setuju sebanyak 107 responden (61,10%) menyatakan bahwa mereka ulet / tekun dalam mengerjakan/ melaksanakan tugas. Sebanyak 52 responden (29,70%) menyatakan netral bahwa mereka ulet / tekun dalam mengerjakan/ melaksanakan tugas. Terdapat 14 responden (8,00%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka ulet / tekun dalam mengerjakan/ melaksanakan tugas dan terdapat 2 responden (1,10%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka ulet / tekun dalam mengerjakan/ melaksanakan tugas. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,76, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka ulet / tekun dalam mengerjakan/ melaksanakan tugas. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak sebanyak 107 responden (61,10%) menyatakan setuju bahwa mereka bahwa mereka ulet / tekun dalam mengerjakan/ melaksanakan tugas. Nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju bahwa mereka bahwa mereka ulet / tekun dalam mengerjakan/ melaksanakan tugas. Berdasarkan nilai rata-rata item tersebut dapat diinterpretasikan bahwa responden memiliki tingkat keuletan yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator *strength* (SE3) sebesar 3,77. Hal ini berarti responden rata-rata menjawab setuju terhadap indikator *strength* (SE3) yang dapat diinterpretasikan bahwa indikator *strength* perawat berada dalam kategori baik/ tinggi. Rata-rata total jawaban responden terhadap variabel *self efficacy* sebesar 3,66. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap variabel *self efficacy*, yang dapat



diinterpretasikan bahwa perawat memiliki *self efficacy* yang baik/ tinggi, yang ditunjukkan dari keyakinan yang kuat mampu menyelesaikan pekerjaan yang sulit, yakin dapat mengerjakan tugas yang lain dan adanya keuletan dan ketekunan dalam menyelesaikan tugas. Berdasarkan uraian data dan hasil analisis deskriptif variabel *self efficacy*, dapat diringkas dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.11 Ringkasan Hasil Analisis Jawaban Responden tentang *Self Efficacy*

No	Item/ indikator	Item pernyataan	modus	Rata-rata item/ indikator	interpretasi
1	SE1.1	Yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit	Setuju 111 (63,40%)	3,73	Baik/ tinggi
2	SE1.2	Yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan/ masalah	Setuju: 114 (65,10%)	3,78	Baik/ tinggi
	SE1	Level/ tingkat kesulitan tugas		3,76	Baik/ tinggi
3	SE2.1	Yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain	Setuju: 80 (45,70%)	3,44	baik/ tinggi
4	SE2.2	Yakin mampu menyelesaikan pekerjaan/ tugas yang berbeda dengan baik	Setuju: 86 (49,10%)	3,48	baik/ tinggi
	SE2	Generality		3,46	Baik/ tinggi
5	SE3.1	Yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart	Setuju: 120 (68,80%)	3,78	Baik/ tinggi
6	SE3.2	Ulet/ tekun dalam mengerjakan/ menyelesaikan tugas	Setuju: 107 (61,10%)	3,76	Baik/ tinggi
	SE3	Strength		3,77	Baik/ tinggi
Self Efficacy / SE				3,66	Baik/ tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

5.3.1.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (Y1)

Deskripsi jawaban responden terhadap variabel kepuasan kerja yang terdiri dari 5 indikator dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.12 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Kerja (KK)/ Y1

Item, indikator	Jawaban responden										Rata- rata		
	SS		S		N		TS		STS				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
KK1.1	17	9,7	99	56,6	42	24,0	13	7,4	4	2,3	3,64		
KK1.2	21	12,0	98	56,0	48	27,4	6	3,4	2	1,1	3,74		
Rata-rata indikator KK1											3,69		
KK2.1	5	2,9	55	31,4	61	34,9	42	24,0	12	6,9	2,99		
KK2.2	7	4,0	49	28,0	62	35,4	44	25,1	13	7,4	2,96		
Rata-rata indikator KK2											2,97		
KK3.1	8	4,6	82	46,9	57	32,6	23	13,1	5	2,9	3,37		
KK3.2	8	4,6	83	47,4	58	33,1	22	12,6	4	2,3	3,39		
Rata-rata indikator KK3											3,38		
KK4.1	8	4,6	91	52,0	59	33,7	14	8,0	3	1,7	3,50		
KK4.2	12	6,9	103	58,9	50	28,6	7	4,0	3	1,7	3,65		
Rata-rata indikator KK4											3,57		
KK5.1	12	6,9	113	64,6	43	24,6	6	3,4	1	0,6	3,74		
KK5.2	15		8,6		109	62,3	45	25,7	5	2,9	1	0,6	3,75
Rata-rata indikator KK5											3,75		
Rata-rata variabel KK											3,47		

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Keterangan:

KK1 : kepuasan terhadap pekerjaan



KK2 : kepuasan terhadap gaji/ pembayaran

KK3 : kepuasan terhadap promosi

KK4 : kepuasan terhadap atasan

KK5 : kepuasan terhadap rekan kerja

KK1.1 : lingkungan kerja yang nyaman

KK1.2 : pekerjaan yang menarik

KK2.1 : puas terhadap gaji

KK2.2 : puas terhadap pemberian tunjangan

KK3.1 : kesempatan promosi

KK3.2 : keterbukaan informasi

KK4.1 : atasan yang membantu/ memberi dukungan

KK4.2 : adanya hubungan yang baik

KK5.1 : rekan kerja yang membantu/ bekerja sama

KK5.2 : rekan kerja yang memberikan dukungan

Indikator kepuasan kerja terdiri dari: kepuasan terhadap pekerjaan, yang terdiri dari 2 item yaitu: lingkungan kerja yang nyaman dan pekerjaan yang menarik. Indikator kedua adalah kepuasan terhadap Gaji/ pembayaran yang meliputi 2 item: puas terhadap gaji dan puas terhadap pemberian tunjangan.

Indikator/ dimensi ketiga adalah kepuasan terhadap promosi, yang 2 meliputi: kesempatan promosi dan keterbukaan informasi. Indikator/ dimensi keempat adalah kepuasan terhadap atasan, yang meliputi 2 item: atasan yang membantu/ memberi dukungan dan adanya hubungan yang baik. indikator/ dimensi kelima adalah kepuasan terhadap rekan kerja, yang meliputi 2 item: rekan kerja yang membantu/ bekerja sama dan memberikan dukungan.

Item pertama menunjukkan dari 175 responden menjawab tentang item kepuasan terhadap lingkungan kerja yang nyaman (KK1.1) menunjukkan terdapat 99 responden (56,6%) menyatakan setuju bahwa mereka puas terhadap



lingkungan kerja (yang nyaman). Terdapat 42 responden (24,0%) menyatakan netral bahwa mereka puas terhadap lingkungan kerja (yang nyaman). Sejumlah 17 responden (9,7%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka puas terhadap lingkungan kerja (yang nyaman). Terdapat 13 responden (7,4%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka puas terhadap lingkungan kerja (yang nyaman). Terdapat 4 responden (2,3%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka puas terhadap lingkungan kerja (yang nyaman). Rata-rata item jawaban responden terhadap item KK1.1 sebesar 3,64, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka puas terhadap lingkungan kerja (yang nyaman). Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju bahwa Lingkungan kerja rumah sakit yang nyaman memberikan rasa puas sebanyak 99 responden (56,6%). Nilai rata-rata jawaban responden dan nilai modus menunjukkan jawaban yang sama yaitu bahwa responden menjawab setuju lingkungan kerja rumah sakit yang nyaman memberikan rasa puas. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden puas terhadap lingkungan kerja rumah sakit yang nyaman.

Jawaban responden terhadap item KK1.2 yaitu tentang pekerjaan yang menarik, dari 175 responden yang terdapat 98 responden (56,0%) menyatakan setuju bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah pekerjaan yang menarik, sehingga mereka puas. Sejumlah 48 responden (27,4%) menyatakan netral bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah pekerjaan yang menarik, sehingga mereka puas. Sejumlah 21 responden (12%) menyatakan sangat setuju bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah pekerjaan yang menarik, sehingga mereka puas. Sejumlah 6 responden (3,4%) menyatakan tidak setuju bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah pekerjaan yang menarik,



sehingga mereka puas, dan terdapat 2 responden (1,1%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah pekerjaan yang menarik, sehingga mereka puas. Rata-rata item jawaban responden tentang kepuasan terhadap pekerjaan yang menarik (KK1.2) sebesar 3,74, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah pekerjaan yang menarik, sehingga mereka puas. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju sebanyak 98 responden (56,0%) yaitu mereka merasakan bahwa pekerjaan yang mereka dilakukan adalah pekerjaan yang menarik, sehingga mereka puas. Nilai rata-rata jawaban responden dan nilai modusnya sama yang menyatakan bahwa responden setuju bahwa bahwa pekerjaan yang mereka dilakukan adalah pekerjaan yang menarik, sehingga mereka puas. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa responden merasa puas tentang pekerjaan yang mereka lakukan adalah menarik.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) sebesar 3,69. Hal ini berarti rata-rata responden menjawab setuju / puas terhadap indikator kepuasan terhadap pekerjaan, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa perawat merasa puas terhadap pekerjaan mereka. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan rata-rata jawaban responden berkaitan dengan kepuasan terhadap pekerjaan adalah puas.

Berdasarkan 175 jawaban responden tentang kepuasan terhadap gaji/ pembayaran (KK2.1) menunjukkan terdapat 61 responden (34,9%) menyatakan netral bahwa mereka puas terhadap gaji yang diberikan. Sebanyak 55 responden (31,4%) menyatakan setuju bahwa mereka puas terhadap gaji yang diberikan.



Terdapat 42 responden (24,0%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka puas terhadap gaji yang diberikan. Terdapat 12 responden (6,9%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka puas terhadap gaji yang diberikan, dan terdapat 5 responden (2,9%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka puas terhadap gaji yang diberikan. Rata-rata item jawaban responden tentang kepuasan terhadap gaji yang diberikan sebesar 2,99, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral bahwa mereka merasa puas terhadap gaji yang diberikan. Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab netral terhadap gaji yang diberikan. Dilihat dari nilai rata-rata item dan modus menunjukkan jawaban yang sama yaitu netral terhadap gaji yang diberikan rumah sakit. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa responden menyatakan cukup puas terhadap gaji yang diberikan rumah sakit / tingkat kepuasan terhadap penggajian adalah sedang.

Jawaban responden tentang kepuasan terhadap pemberian tunjangan, dari 175 responden terdapat 62 (35,4%) menyatakan netral bahwa mereka puas dengan adanya pemberian tunjangan dari rumah sakit. Terdapat 49 (28,0%) menyatakan setuju bahwa mereka puas dengan adanya pemberian tunjangan dari rumah sakit, terdapat 44 responden (44,1%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka puas dengan adanya pemberian tunjangan dari rumah sakit. Sebanyak 13 responden (7,4%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka puas dengan adanya pemberian tunjangan dari rumah sakit dan terdapat 7 responden (4,0%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka puas dengan adanya pemberian tunjangan dari rumah sakit. Rata-rata item jawaban responden tentang pemberian tunjangan (KK2.2) sebesar 2,96, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral bahwa mereka puas dengan



adanya pemberian tunjangan dari rumah sakit. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan sebanyak 62 responden (35,4%) menyatakan netral terhadap adanya pemberian tunjangan dari rumah sakit. Berdasarkan nilai rata-rata item dan nilai modus menunjukkan jawaban yang sama yaitu netral terhadap adanya pemberian tunjangan dari rumah sakit. Hal ini menunjukkan tanggapan responden tentang kepuasan berkaitan dengan tunjangan adalah netral, yang dapat diinterpretasikan tanggapan responden adalah cukup puas terhadap pemberian tunjangan oleh rumah sakit/ tingkat kepuasan perawat terhadap pemberian tunjangan adalah sedang/ cukup puas.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) sebesar 2.97. Hal ini berarti rata-rata responden menjawab netral mengenai kepuasan terhadap gaji/ pembayaran yang diberikan rumah sakit. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan responden terhadap gaji /pembayaran adalah sedang/ cukup puas.

Jawaban responden tentang kepuasan terhadap kesempatan promosi (KK3.1) menunjukkan bahwa sebanyak 82 responden (46,9%) menyatakan setuju bahwa mereka mereka puas karena rumah sakit memberikan kesempatan promosi bagi perawat yang berprestasi. Terdapat 57 responden (32,6%) menyatakan netral bahwa mereka mereka puas karena rumah sakit memberikan kesempatan promosi bagi perawat yang berprestasi. Terdapat 23 responden (13,1%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka mereka puas karena rumah sakit memberikan kesempatan promosi bagi perawat yang berprestasi. Sejumlah 8 responden (4,6%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka mereka puas karena rumah sakit memberikan kesempatan promosi bagi perawat yang berprestasi. Terdapat 5 responden (2,9%) menyatakan sangat tidak setuju



222

bahwa mereka mereka puas karena rumah sakit memberikan kesempatan promosi bagi perawat yang berprestasi. Rata-rata item jawaban responden tentang kepuasan terhadap pemberian kesempatan promosi menunjukkan nilai sebesar 3,37, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral bahwa mereka mereka puas rumah sakit memberikan kesempatan promosi bagi perawat yang berprestasi. Dilihat dari nilai modulusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju/ puas bahwa rumah sakit memberikan kesempatan promosi bagi perawat yang berprestasi sebanyak 82 responden (46,9%). Berdasarkan nilai rata-rata item tersebut dapat diinterpretasikan bahwa perawat cukup puas terhadap pemberian kesempatan promosi bagi perawat yang berprestasi/ tingkat kepuasannya adalah sedang / cukup puas.

Jawaban responden tentang kepuasan terhadap keterbukaan informasi tentang promosi (KK3.2) menunjukkan sebanyak 83 responden (47,4%) menyatakan setuju bahwa mereka puas dengan adanya pemberian informasi tentang adanya kesempatan promosi. Sebanyak 58 responden (33,1%) menyatakan netral / ragu-ragu bahwa mereka puas dengan adanya pemberian informasi tentang adanya kesempatan promosi. Terdapat 22 responden (13,1%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka puas dengan adanya pemberian informasi tentang adanya kesempatan promosi. Terdapat 8 responden (4,6%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka puas dengan adanya pemberian informasi tentang adanya kesempatan promosi. Sebanyak 4 responden (2,3%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka puas dengan adanya pemberian informasi tentang adanya kesempatan promosi. Rata-rata item jawaban responden tentang kepuasan terhadap pemberian informasi tentang promosi



menunjukkan nilai sebesar 3,39, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral bahwa mereka puas dengan adanya pemberian informasi tentang adanya kesempatan promosi. Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju/ puas dengan adanya pemberian informasi dari rumah sakit tentang adanya kesempatan promosi sebanyak 83 responden (47,4%). Berdasarkan nilai rata-rata item tersebut menunjukkan bahwa responden menyatakan cukup puas dengan adanya pemberian informasi tentang kesempatan promosi/ tingkat kepuasannya adalah sedang/ cukup.

Rata-rata jawaban responden tentang indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) sebesar 3,38. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab netral tentang kepuasan terhadap promosi, yang meliputi kesempatan promosi dan pemberian informasi tentang promosi. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa responden cukup puas terhadap promosi yang ada di rumah sakit / tingkat kepuasannya adalah sedang. Jawaban responden tersebut dilihat dari modusnya cenderung ke arah positif yaitu setuju atau responden cenderung puas terhadap promosi yang ada di rumah sakit.

Tanggapan responden tentang kepuasan terhadap atasan yang membantu/ memberi dukungan, menunjukkan data terdapat 91 responden (52,0%) menyatakan bahwa mereka puas karena atasan selalu membantu / memberikan dukungan terhadap perawat dalam melaksanakan pekerjaan. Terdapat 59 responden (33,7%) menyatakan netral bahwa mereka puas karena atasan selalu membantu / memberikan dukungan terhadap perawat dalam melaksanakan pekerjaan. Sebanyak 14 responden (8,0%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka puas karena atasan selalu membantu / memberikan



dukungan terhadap perawat dalam melaksanakan pekerjaan. Terdapat 8 responden (4,6%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka puas karena atasan selalu membantu / memberikan dukungan terhadap perawat dalam melaksanakan pekerjaan. Sebanyak 3 responden (1,7%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka puas karena atasan selalu membantu / memberikan dukungan terhadap perawat dalam melaksanakan pekerjaan. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,50, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka puas karena atasan selalu membantu / memberikan dukungan terhadap perawat dalam melaksanakan pekerjaan. Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa sebanyak 91 responden (52,0%) menyatakan setuju bahwa mereka puas karena atasan selalu membantu / memberikan dukungan terhadap perawat dalam melaksanakan pekerjaan. Nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju/ puas karena atasan selalu membantu / memberikan dukungan terhadap perawat dalam melaksanakan pekerjaan. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa responden puas terhadap atasan yang selalu membantu.

Jawaban responden terhadap item KK4.2 tentang adanya hubungan yang baik dengan atasan. Sebanyak 103 responden (58,9%) responden menyatakan setuju bahwa mereka puas dengan adanya hubungan kerja dengan atasan yang berjalan dengan baik. Terdapat 50 responden (28,6%) menyatakan netral bahwa mereka puas dengan adanya hubungan kerja dengan atasan yang berjalan dengan baik. Sebanyak 12 responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka puas dengan adanya hubungan kerja dengan atasan yang berjalan dengan baik. Sebanyak 7 responden (4,0%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka puas



dengan adanya hubungan kerja dengan atasan yang berjalan dengan baik.

Sebanyak 3 responden (1,7%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka puas dengan adanya hubungan kerja dengan atasan yang berjalan dengan baik.

Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,65, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mereka puas dengan adanya hubungan kerja dengan atasan yang berjalan dengan baik. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa sebanyak 103 responden (58,9%) menyatakan setuju bahwa mereka puas dengan adanya hubungan kerja dengan atasan yang berjalan dengan baik. Nilai rata-rata item dan nilai modusnya memiliki jawaban yang sama yaitu setuju bahwa responden merasa puas dengan adanya hubungan kerja dengan atasan yang berjalan dengan baik. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa responden puas dengan adanya hubungan kerja yang baik dengan atasan.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) sebesar 3,57. Hal ini berarti rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap indikator kepuasan terhadap atasan (KK4). Dapat diinterpretasikan bahwa jawaban responden adalah setuju / puas terhadap atasannya, yang meliputi atasan memberikan dukungan dan adanya hubungan yang baik dengan atasan.

Jawaban responden tentang item KK5.1 yaitu kepuasan terhadap rekan kerja yang membantu/ bekerja sama, terdapat 113 responden (64,6%) menyatakan setuju bahwa mereka puas karena antar rekan kerja saling membantu / bekerja sama. Terdapat 43 responden (24,6%) menyatakan netral/ ragu-ragu bahwa mereka puas karena antar rekan kerja saling membantu / bekerja sama. Sebanyak 12 responden (6,9%) menyatakan sangat setuju bahwa



mereka puas karena antar rekan kerja saling membantu / bekerja sama.

Sebanyak 6 responden (3,4%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka puas

karena antar rekan kerja saling membantu / bekerja sama. Sebanyak 1

responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka puas karena

antar rekan kerja saling membantu / bekerja sama. Rata-rata item jawaban

responden sebesar sebesar 3,74, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar

responden menyatakan setuju bahwa mereka puas karena antar rekan kerja

saling membantu / bekerja sama. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan

sebanyak 113 responden (64,4%) menyatakan setuju bahwa mereka puas

karena antar rekan kerja saling membantu / bekerja sama. Nilai rata-rata item

dan modus memiliki jawaban yang sama yaitu setuju / puas karena antar rekan

kerja saling membantu / bekerja sama. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa

responden puas karena antar rekan kerja saling membantu.

Jawaban responden terhadap item KK5.2 tentang kepuasan terhadap

rekan kerja yang memberikan dukungan, terdapat 109 responden (62,3%)

menyatakan setuju bahwa mereka puas karena antar rekan kerja saling

memberikan dukungan. Terdapat 45 responden (25,7%) menyatakan netral

bahwa mereka puas karena antar rekan kerja saling memberikan dukungan.

Sebanyak 15 responden (8,6%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka puas

karena antar rekan kerja saling memberikan dukungan. Sebanyak 5 responden

(2,9%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka puas karena antar rekan kerja

saling memberikan dukungan. Sebanyak 1 responden (0,6%) menyatakan

sangat tidak setuju bahwa mereka puas karena antar rekan kerja saling

memberikan dukungan. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,75, hal ini

menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa



mereka puas karena antar rekan kerja saling memberikan dukungan.

Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju/ puas karena antar rekan kerja saling membantu / bekerja sama, sebanyak 109 responden (62,3%).

Rata-rata jawaban responden tentang indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) sebesar 3,75. Hal ini berarti rata-rata jawaban responden tentang kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) adalah setuju/ puas. Berdasarkan nilai tersebut dapat diinterpretasikan rata-rata jawaban responden menunjukkan puas terhadap rekan kerja yang meliputi adanya kerja sama / dukungan yang baik dari rekan kerja dan adanya dukungan yang baik dari rekan kerja.

Rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepuasan kerja / KK menunjukkan nilai sebesar 3,47. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada kategori setuju / baik, yang berarti rata-rata responden menjawab puas terhadap variabel kepuasan kerja yang meliputi kepuasan terhadap pekerjaan, gaji, promosi, atasan dan rekan kerja.

Berdasarkan jawaban tersebut berarti kepuasan kerja perawat adalah baik atau mereka merasa puas. Berdasarkan uraian tentang data dan hasil analisis deskriptif variabel kepuasan kerja, dapat diringkas dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6.13 Ringkasan Hasil Analisis Jawaban Responden tentang Kepuasan Kerja

No	Item dan indikator	Item pernyataan	modus	Rata-rata item dan indikator	interpretasi
1	KK1.1	Lingkungan kerja rumah sakit yang nyaman memberikan rasa puas	Setuju: 99 (56,6%)	3,64	puas
2	KK1.2	Pekerjaan yang menarik	Setuju: 98 (56,0%)	3,74	puas



Lanjutan Tabel 5.13

No	Item dan indikator	Item pernyataan	modus	Rata-rata item dan indikator	interpretasi
	KK1	Kepuasan terhadap pekerjaan		3,69	puas
3	KK2.1	Puas terhadap gaji yang diberikan RS	Netral: 61 (34,9%)	2,99	Cukup puas/ sedang
4	KK2.2	Puas terhadap pemberian tunjangan	Netral: 62 (35,4%)	2,96	Cukup puas/ sedang
	KK2	Kepuasan terhadap gaji/ pembayaran		2,97	Cukup puas/ sedang
5	KK3.1	Kesempatan promosi terhadap perawat yang berprestasi	Setuju: 82 (46,9%)	3,37	Cukup puas/ sedang
6	KK3.2	keterbukaan informasi.	Setuju: 83 (47,4%)	3,39	Cukup puas/sedang
	KK3	Kepuasan terhadap promosi		3,38	Cukup puas/ sedang
7	KK4.1	atasan yang membantu/ memberi dukungan	Setuju : 91 (52,0%)	3,50	Puas
8	KK4.2	adanya hubungan yang baik	Setuju : 103 (58,9%)	3,65	Puas
	KK4	kepuasan terhadap atasan		3,57	Puas
9	Kk5.1	rekan kerja yang membantu/ bekerja sama	Setuju: 113 (64,6%)	3,74	Puas
10	KK5.2	rekan kerja yang memberikan dukung	Setuju: 109(62,3%)	3,75	Puas
	KK5	Kepuasan terhadap rekan kerja		3,75	Puas
Kepuasan Kerja/ KK				3,47	puas

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa perawat memiliki tingkat kepuasan kerja yang puas. Namun terdapat 2 indikator yang memiliki tingkat kepuasan sedang / cukup, yaitu kepuasan terhadap penggajian dan kepuasan terhadap promosi.



5.3.1.4. Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional (Y2)

Variabel komitmen organisasional terdiri dari 3 indikator yaitu komitmen afektif, komitmen kontinyu dan komitmen normatif. Komitmen afektif memiliki dua item: rasa memiliki yang kuat pada organisasi dan keterlibatan penuh terhadap kegiatan organisasi. Komitmen normatif terdiri dari 2 item: keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan/ kewajiban dan senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi. Komitmen kontinyu memiliki dua item: Keinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena membutuhkan dan sedikitnya pilihan jika keluar meninggalkan pekerjaan. Secara lebih rinci deskripsi jawaban responden tersebut ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.14 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Komitmen Organisasional /KO (Y2)

Item, indikator	Jawaban responden										Rata- rata
	SS		S		N		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
KO1.1	14	8,0	73	41,7	78	44,6	10	5,7	0	0,0	3,52
KO1.2	7	4,0	66	37,7	90	51,4	11	6,3	1	0,6	3,38
Rata-rata indikator KO1											3,45
KO2.1	8	4,6	60	34,3	90	51,4	16	9,1	1	0,6	3,33
KO2.2	8	4,6	52	29,7	89	50,9	25	14,3	1	0,6	3,23
Rata-rata indikator KO2											3,28
KO3.1	11	6,3	78	44,6	72	41,1	14	8,0	0	0,0	3,49
KO3.2	12	6,9	67	38,3	83	47,4	10	5,7	3	1,7	3,43
Rata-rata indikator KO3											3,46
Rata-rata variabel KO											3,39

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018



Keterangan:

KO1 : komitmen afektif

KO2 : komitmen kontinyu

KO3 : komitmen normatif

KO1.1 : memiliki rasa memiliki yang kuat pada organisasi

KO1.2 : memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi

KO2.1 : keinginan untuk tetap tinggal di organisasi

KO2.2 : adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan organisasi

KO3.1 : adanya keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan/ kewajiban

KO3.2 : senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi

Berdasarkan data yang diperoleh dari angket yang sudah disebar, menunjukkan bahwa rata-rata indikator komitmen afektif berada dalam kategori baik, komitmen kontinyu berada dalam kategori netral / cukup baik dan komitmen normatif berada dalam kategori baik. Rata-rata jawaban responden terhadap variabel komitmen organisasional dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik/ sedang.

Berdasarkan jawaban responden terhadap 175 responden menunjukkan terdapat 78 responden (44,6%) yang menjawab netral bahwa mereka mempunyai rasa memiliki yang kuat pada organisasi. Sejumlah 73 responden (41,7%) menyatakan setuju bahwa mereka mempunyai rasa memiliki yang kuat pada organisasi. Terdapat 14 responden (8,0%) yang menyatakan sangat setuju bahwa mereka mempunyai rasa memiliki yang kuat pada organisasi. Terdapat 10 responden (5,7%) yang menyatakan tidak setuju bahwa mereka mempunyai rasa memiliki yang kuat pada organisasi. Rata-rata item jawaban responden terhadap KO1.1 (memiliki rasa memiliki yang kuat pada organisasi) sebesar 3,52, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju bahwa



mereka memiliki rasa yang kuat pada organisasi. Kalau dilihat dari nilai modusnya, responden terbanyak menjawab netral sebanyak 78 responden (44,6%) menyatakan memiliki rasa yang kuat terhadap organisasi. Berdasarkan nilai rata-rata item tersebut dapat diinterpretasikan bahwa rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi yang dimiliki perawat adalah baik / tinggi.

Jawaban responden terhadap item KO1.2 (memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi), sejumlah 90 responden (51,4%) menyatakan netral bahwa mereka memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Sejumlah 66 responden (37,7%) menyatakan setuju bahwa mereka memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Terdapat 11 responden (6,3%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Terdapat 7 responden (4,0%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Terdapat 1 responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,38, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden menyatakan netral bahwa mereka memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak sebanyak 90 rseponden (51,4%) menyatakan netral bahwa mereka memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan nilai rata-rata item dan nilai modus menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden menyatakan netral tentang keterlibatan mereka secara penuh terhadap kegiatan organisasi. Hal ini dapat



diinterpretasikan bahwa keterlibatan penuh perawat terhadap kegiatan organisasi adalah cukup baik.

Rata-rata jawaban rseponden berkaitan dengan indikator komitmen afektif (KO1) sebesar 3,45. Hal ini menunjukkan rata-rata responden menjawab setuju terhadap komitmen afektif yang mereka miliki dan dapat diinterpretasikan bahwa komitmen afektif (KO1) mereka berada dalam kategori baik/ tinggi, yang ditunjukkan dari adanya rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi dan memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan organisasi.

Mengenai jawaban responden tentang indikator komitmen kontinyu / KO2, berdasarkan jawaban responden terhadap item KO2.1 tentang keinginan untuk tinggal di organisasi karena membutuhkan, dari 175 responden paling banyak sebesar 90 responden (51,4%)menyatakan netral bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena mereka membutuhkan. Terdapat 60 responden (34,3%) menyatakan setuju bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena mereka membutuhkan. Terdapat 16 responden (9,1%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena mereka membutuhkan. Sejumlah 8 responden (4,6%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena mereka membutuhkan dan terdapat 1 responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena mereka membutuhkan. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,33, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena mereka membutuhkan. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab netral bahwa mereka berkeinginan untuk tetap



tinggal di organisasi karena mereka membutuhkan sebanyak 90 responden (51,4%). Berdasarkan nilai rata-rata item dan nilai modusnya menunjukkan bahwa jawaban responden adalah sama yaitu menyatakan netral bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena mereka membutuhkan. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa keinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena membutuhkan adalah cukup baik / sedang.

Jawaban responden terhadap item KO2.2 tentang adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan organisasi, dari 175 responden terdapat 89 responden (50,9%) yang merupakan responden terbanyak menjawab netral bahwa mereka merasa adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan pekerjaan. Terdapat 52 responden (29,7%) menyatakan setuju bahwa mereka merasa adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan pekerjaan. Terdapat 25 responden (14,3%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka merasa adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan pekerjaan dan terdapat 8 responden (4,6%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka merasa adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan pekerjaan. Terdapat 1 responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka merasa adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan pekerjaan. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,23, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral bahwa mereka merasa adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan pekerjaan. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab netral sebanyak 89 responden (50,9%) bahwa mereka merasa adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan pekerjaan. Nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden menyatakan netral bahwa bahwa mereka merasa adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan



pekerjaan. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa cukup sedikit pilihan jika meninggalkan organisasi.

Rata-rata jawaban responden tentang indikator komitmen kontinyu (KO2) sebesar 3,28. Hal ini berarti rata-rata jawaban responden menyatakan netral terhadap indikator komitmen kontinyu (KO2). Berdasarkan rata-rata jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap komitmen kontinyu perawat adalah netral, yang ditunjukkan dari adanya keinginan untuk tetap berada di rumah sakit karena mereka membutuhkan dan karena adanya sedikit pilihan jika keluar dari pekerjaan. Hasil rata-rata jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa komitmen kontinyu perawat berada pada level sedang/ cukup baik / cukup tinggi.

Mengenai tanggapan responden terhadap indikator komitmen normatif (KO3) menunjukkan tanggapan responden tentang item KO3.1 yaitu adanya keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan / kewajiban, menunjukkan terdapat 78 responden (44,6%) menyatakan setuju bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan karena merupakan kewajiban. Sejumlah 72 responden (41,1%) menyatakan netral bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan karena merupakan kewajiban. Terdapat 14 responden (8,0%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan karena merupakan kewajiban. Terdapat 11 responden (6,3%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan karena merupakan kewajiban. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,49, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal



dalam organisasi tanpa paksaan karena merupakan kewajiban. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 78 responden (44,6%) yang menyatakan bahwa mereka berkeinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan karena merupakan kewajiban. Nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu perawat menyatakan setuju mereka berkeinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan karena merupakan kewajiban. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan dinyatakan baik / tinggi.

Jawaban responden terhadap item KO3.2 tentang senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi, menunjukkan terdapat 83 responden (47,4%) menyatakan netral bahwa mereka senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi/ rumah sakit. Sejumlah 67 responden (38,3%) menyatakan setuju bahwa mereka senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi / rumah sakit. Terdapat 12 responden (6,9%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi / rumah sakit. Terdapat 10 responden (5,7%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi / rumah sakit dan terdapat 3 responden (1,7%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi / rumah sakit. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,43, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju bahwa mereka senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi/ rumah sakit. Namun ketika dilihat dari nilai modusnya, responden terbanyak menjawab netral sebanyak 83 responden (47,4%) bahwa mereka senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi/ rumah sakit. Nilai rata-rata item dan nilai modus menunjukkan



jawaban yang tidak sama. Dilihat dari nilai rata-rata item dapat diinterpretasikan bahwa keinginan untuk menghabiskan sisa karir di organisasi adalah baik / tinggi.

Jawaban responden berkaitan dengan rata-rata indikator komitmen normatif (KO3) sebesar 3,46. Hal ini berarti rata-rata jawaban responden terhadap indikator komitmen normatif (KO3) adalah setuju yang dapat diinterpretasikan bahwa jawaban responden berkaitan tentang komitmen normatif tersebut berada dalam kategori baik / tinggi. Berdasarkan data tersebut komitmen normatif perawat adalah baik / tinggi yang ditunjukkan dari keinginan untuk tetap berada di rumah sakit dan adanya keinginan untuk menghabiskan sisa karir di rumah sakit. Rata-rata jawaban responden terhadap variabel komitmen organisasional / KO sebesar 3,39. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan komitmen organisasional mereka adalah netral, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa komitmen organisasional perawat adalah cukup baik / sedang.

Tabel 5.15 Ringkasan Hasil Analisis Jawaban Responden tentang Komitmen Organisasional / KO

No	Item dan indikator	Item pernyataan	modus	Rata-rata item dan indikator	interpretasi
1	KO1.1	memiliki rasa memiliki yang kuat pada organisasi	Netral: 78 (44,6%)	3,52	Baik/ tinggi
2	KO1.2	memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi	Netral: 90 (51,4%)	3,38	Cukup baik/ cukup tinggi/ sedang
	KO1	Komitmen afektif		3,45	Baik/ tinggi
3	KO2.1	keinginan untuk tetap tinggal di organisasi	Netral: 90 (51,4%)	3,33	Cukup baik/ cukup tinggi/ sedang
4	KO2.2	adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan organisasi	Netral: 89 (50,9%)	3,23	Cukup baik/ cukup tinggi/ sedang



Lanjutan Tabel 5.15

No	Item dan indikator	Item pernyataan	modus	Rata-rata item dan indikator	interpretasi
	KO2	Komitmen Kontinyu		3,28	Cukup baik/ cukup tinggi/ sedang
5	KO3.1	adanya keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan/ kewajiban	Setuju: 78 (44,6%)	3,49	Baik/ tinggi
6	KO3.2	senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi	Netral: 83 (47,4%)	3,43	Baik/ tinggi
	KO3	Komitmen normatif		3,46	Baik/tinggi
	Komitmen Organisasional / KO			3,39	Cukup baik/ cukup tinggi/ sedang

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasional perawat dapat diinterpretasikan cukup baik / cukup tinggi.

5.3.1.5. Deskripsi Variabel *Organizational Citizenship Behavior / OCB* (Y3)

Variabel *OCB* terdiri dari 5 indikator yaitu *altruism* / rela berkorban, yang terdiri dari 2 item: Membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dan membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi. Indikator *civic virtue* / kewargaan terdiri dari 2 item: keaktifan individu dalam kegiatan organisasi dan aktif dalam mengikuti perkembangan / informasi tentang organisasi. Indikator *conscientiousness* / kepatuhan terdiri dari 2 item: kepatuhan pada aturan/ kebijakan organisasi dan kepatuhan pada tugas / tanggungjawab.

Indikator *courtesy* / keramahan / sopan santun terdiri dari 2 item: tidak melanggar



hak-hak orang lain dan menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja.

Indikator *sportmanship* terdiri dari 2 item: tidak mengeluh dan fokus pada hal positif dalam bekerja.

Secara lebih detail jawaban responden tersebut ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 5.16 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel OCB/ Y3

Item, indikator	Jawaban responden										Rata- rata
	SS		S		N		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%%	f	%	
OCB1.1	15	3,6	125	71,4	33	18,9	2	1,1	0	0,0	3,87
OCB1.2	8	4,6	83	47,4	68	38,9	12	6,9	4	2,3	3,45
Rata-rata indikator OCB1											3,66
OCB2.1	16	9,1	85	48,6	67	38,3	7	4,0	0	0,0	3,63
OCB2.2	12	6,9	74	42,3	81	46,3	8	4,6	0	0,0	3,51
Rata-rata indikator OCB2											3,57
OCB3.1	18	10,3	105	60,0	49	28,2	3	3,7	0	0,0	3,79
OCB3.2		13,1	110	62,9	40	22,9	2	1,1	0	0,0	3,88
Rata-rata indikator OCB 3											3,83
OCB4.1	28	16,0	116	66,3	27	15,4	3	1,7	1	0,6	3,95
OCB4.2	39	22,3	107	61,1	24	13,7	5	2,9	0	0,0	4,03
Rata-rata indikator OCB4											3,99
OCB5.1	17	9,7	113	64,4	44	25,1	1	0,6	0	0,0	3,83
OCB5.2	12	6,9	97	55,4	62	35,4	3	1,7	1	0,6	3,66
Rata-rata indikator OCB5											3,75
Rata-rata variabel OCB											3,76

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Keterangan :



OCB1 : *altruism*/ rela berkorban

OCB2 : *civic virtue*

OCB3 : *conscientiousness*/ kepatuhan

OCB4 : *courtesy*/ keramahan/ sopan santun

OCB5 : *sportmanship*/ sikap kesatria

OCB1.1 : Membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan

OCB1.2 : membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi

OCB2.1 : keaktifan individu dalam kegiatan organisasi

OCB2.2 : aktif dalam mengikuti perkembangan / informasi tentang organisasi.

OCB3.1 : kepatuhan pada aturan/ kebijakan organisasi

OCB3.2 : kepatuhan pada tugas/tanggungjawab.

OCB4.1 : tidak mengganggu orang lain (perkataan, perbuatan).

OCB4.2 : menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja

OCB5.1 : tidak mengeluh

OCB5.2 : fokus pada hal positif dalam bekerja

Berdasarkan jawaban responden indikator *altruism* berada dalam kategori setuju/ baik, indikator *civic virtue* berada pada kategori setuju/ baik, indikator *conscientiousness* berada pada kategori setuju/ baik, indikator *courtesy* berada pada kategori setuju/ baik, dan indikator *sportmanship* berada pada kategori setuju/ baik. Rata-rata jawaban responden terhadap variabel OCB adalah setuju/ baik/ tinggi.

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui, untuk indikator OCB1 berkaitan dengan item OCB1.1 menunjukkan bahwa dari 175 responden paling banyak sebesar 125 responden (71,4%) menyatakan setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas. Terdapat 33 responden (18,9%) menyatakan netral bahwa mereka senang membantu



rekan kerja dalam menyelesaikan tugas. Terdapat 15 responden (8,6%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas. Terdapat 2 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas. Rata-rata item jawaban responden OCB1.1 sebesar 3,87, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas. Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden ternyata menyatakan setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas sebanyak 123 responden (71,4%).

Jawaban responden terhadap OCB1.2 tentang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi menunjukkan terdapat 83 responden (47,4%) menyatakan setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi. Terdapat 68 responden (38,9%) menyatakan netral bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi. Terdapat 12 responden (6,9%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi. Terdapat 8 responden (4,6%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi dan terdapat 4 responden (2,3%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi. Rata - rata item jawaban responden tentang OCB1.2 sebesar 3,45, hal ini menunjukkan bahwa rata - rata responden menyatakan setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi. Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak sebanyak 83 responden (47,4%) menyatakan



setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi. Berdasarkan nilai rata - rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu mereka menyatakan setuju bahwa mereka senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi.

Jawaban responden tentang indikator *Altruism (OCB1)*, menunjukkan nilai sebesar sebesar 3,66. Hal ini berarti rata-rata jawaban responden terhadap indikator *altruism/ rela berkorban (OCB1)* menyatakan setuju bahwa perawat memiliki sikap rela berkorban / *altruism*., atau dapat diinterpretasikan bahwa sikap *altruism* perawat berada dalam kategori baik/ tinggi. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa perawat memiliki sikap *altruism* yang baik / tinggi yang ditunjukkan dengan senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas dan senang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi.

Jawaban responden terhadap item *OCB2.1* tentang keaktifan individu dalam kegiatan organisasi, dari 175 responden terdapat 85 responden (48,6%) menyatakan setuju bahwa mereka memiliki perasaan bangga menjadi bagian organisasi. Terdapat 67 responden (38,6%) menyatakan netral bahwa mereka memiliki perasaan bangga menjadi bagian organisasi. Sebanyak 16 responden (9,1%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka memiliki perasaan bangga menjadi bagian organisasi. Terdapat 7 responden (4,0%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka memiliki perasaan bangga menjadi bagian organisasi. Rata-rata item jawaban responden terhadap *OCB2.1* sebesar 3,63, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki perasaan bangga menjadi bagian organisasi. Jika dilihat dari nilai



modusnya menunjukkan bahwa jawaban responden terbanyak menyatakan setuju sebanyak 85 responden (48,6%) menyatakan bahwa mereka memiliki perasaan bangga menjadi bagian organisasi. Berdasarkan nilai rata - rata item dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki perasaan bangga menjadi bagian organisasi.

Item OCB2.2 tentang keaktifan dalam mengikuti perkembangan / informasi tentang organisasi, terdapat 81 responden (46,3%) menyatakan netral bahwa mereka aktif dalam mengikuti perkembangan dan informasi tentang organisasi. Terdapat 74 responden (42,3%) menyatakan setuju bahwa mereka aktif dalam mengikuti perkembangan dan informasi tentang organisasi. Sebanyak 12 responden (6,9%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka aktif dalam mengikuti perkembangan dan informasi tentang organisasi, dan terdapat 8 responden (4,6%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka aktif dalam mengikuti perkembangan dan informasi tentang organisasi. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,51, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju bahwa mereka aktif dalam mengikuti perkembangan dan informasi tentang organisasi, namun jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan netral tentang keaktifan mereka dalam mengikuti perkembangan dan informasi tentang organisasi sebanyak 81 responden (46,3%).

Jawaban rseponden tentang indikator *civic virtue* / kewargaan (OCB2) menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,57. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden berkaitan dengan indikator *Civic virtue* / kewargaan (OCB2) menyatakan setuju, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa indikator *civic virtue*



perawat berada dalam kategori baik/ tinggi. Berdasarkan rata-rata tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada dalam kategori baik / tinggi, *civic virtue* perawat baik yang ditunjukkan dengan adanya sikap bangga terhadap organisasi dan adanya keaktifan dalam mengikuti perkembangan dan informasi tentang organisasi.

Tanggapan responden terhadap item OCB3.1 tentang kepatuhan pada aturan/ kebijakan organisasi, dari 175 responden terdapat 105 responden (60,0%) menyatakan setuju bahwa mereka patuh pada aturan organisasi. Terdapat 49 responden (28, 2%) menyatakan netral bahwa mereka patuh pada aturan organisasi. Terdapat 18 responden (10,3%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka patuh pada aturan organisasi. Terdapat 3 responden (1,7%) yang menyatakan tidak setuju bahwa mereka patuh pada aturan organisasi. Rata-rata item jawaban responden sebesar 3,79, hal ini menunjukkan bahwa rata - rata responden menjawab setuju bahwa mereka patuh pada aturan organisasi. Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju sebanyak 105 responden (60,0%) menjawab setuju bahwa mereka patuh pada aturan organisasi. Nilai rata - rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju bahwa mereka patuh pada aturan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan perawat pada aturan organisasi adalah baik/ tinggi.

Jawaban responden tentang item OCB3.2 menunjukkan dari 175 responden terdapat 110 responden (62,9%) menyatakan setuju bahwa mereka patuh terhadap tanggungjawab yang ditugaskan. Terdapat 40 responden (22,9%) menyatakan netral bahwa mereka patuh terhadap tanggungjawab yang ditugaskan. Sebanyak 23 responden (13,1%) menyatakan sangat setuju bahwa



mereka patuh terhadap tanggungjawab yang ditugaskan, dan terdapat 2 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka patuh terhadap tanggungjawab yang ditugaskan. Rata - rata item jawaban responden tentang OCB3.2 sebesar 3,88, hal ini menunjukkan bahwa rata - rata responden menjawab setuju bahwa mereka patuh terhadap tanggungjawab yang ditugaskan. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju sebanyak 110 responden (62,9%) yang menjawab setuju bahwa mereka patuh terhadap tanggungjawab yang ditugaskan. Nilai rata - rata dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden menjawab setuju bahwa mereka patuh terhadap tanggungjawab yang ditugaskan. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan perawat pada tanggungjawab adalah baik / tinggi.

Jawaban responden berkaitan dengan indikator conscientiousness / kepatuhan (OCB3) sebesar 3,83. Hal ini berarti bahwa rata - rata responden menyatakan setuju terhadap indikator conscientiousness / kepatuhan (OCB3), dan dapat diinterpretasikan bahwa *conscientiousness* perawat berada dalam kategori baik/ tinggi. Berdasarkan rata - rata nilai tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan / *conscientiousness* perawat berada dalam kategori baik / tinggi yang ditunjukkan dari kepatuhan terhadap peraturan dan kepatuhan terhadap tanggungjawab pekerjaannya.

Tanggapan responden tentang item OCB4.1 mengenai item tidak mengganggu orang lain (perkataan, perbuatan), dari 175 responden terdapat 116 responden (66,3%) menyatakan setuju bahwa mereka berusaha tidak mengganggu orang lain (perkataan, perbuatan). Terdapat 28 responden (16,0%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka berusaha tidak mengganggu orang



lain (perkataan, perbuatan). Terdapat 27 responden (15,4%) menyatakan netral bahwa mereka berusaha tidak mengganggu orang lain (perkataan, perbuatan).

Terdapat 3 responden (1,7%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka berusaha tidak mengganggu orang lain (perkataan, perbuatan), dan terdapat 1 responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka berusaha tidak mengganggu orang lain (perkataan, perbuatan). Rata - rata item jawaban responden tersebut sebesar 3,95, hal ini menunjukkan bahwa rata - rata responden menjawab setuju bahwa mereka berusaha tidak mengganggu orang lain (perkataan, perbuatan). Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju sebanyak 116 responden (66,3%) menjawab setuju bahwa mereka berusaha tidak mengganggu orang lain (perkataan, perbuatan). Berdasarkan nilai rata - rata item dan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden menjawab setuju bahwa setuju bahwa mereka berusaha tidak mengganggu orang lain (perkataan, perbuatan).

Tanggapan responden tentang item OCB4.2 mengenai berusaha menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja, dari 175 responden terdapat 107 (61,1%) menyatakan setuju bahwa mereka berusaha menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja, terdapat 39 (22,3%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka berusaha menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja. Sebanyak 24 (13,7%) responden menyatakan netral bahwa mereka berusaha menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja. Terdapat 5 responden (2,9%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka berusaha menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja. Rata - rata item jawaban responden tersebut sebesar 4,03 menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju bahwa mereka menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja. Jika dilihat



dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju bahwa mereka berusaha menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata item dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu mereka menyatakan setuju bahwa mereka berusaha menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja.

Jawaban responden berkaitan dengan indikator *courtesy* / keramahan / sopan santun (OCB4) sebesar 3,99. Hal ini berarti rata-rata responden menjawab setuju terhadap indikator *courtesy* / keramahan / sopan santun (OCB4) mereka.

Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa *courtesy* / keramahan responden berada dalam kategori baik/ tinggi, yang ditunjukkan dengan berusaha tidak mengganggu orang lain dan berusaha menghindari masalah dengan rekan kerja.

Jawaban responden berkaitan dengan Item tentang OCB5.1 mengenai item tidak mengeluh, dari 175 responden terdapat 113 responden (64,6%) menyatakan setuju bahwa mereka tidak mengeluh / menerima dengan senang hati dalam melaksanakan tugas. Terdapat 44 responden (24,1%) menyatakan netral / ragu-ragu bahwa mereka tidak mengeluh / menerima dengan senang hati dalam melaksanakan tugas. Terdapat 17 responden (9,7%) menyatakan sangat setuju bahwa mereka tidak mengeluh / menerima dengan senang hati dalam melaksanakan tugas. Sebanyak 1 responden (0,6%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka tidak mengeluh / menerima dengan senang hati dalam melaksanakan tugas. Rata-rata item jawaban responden tersebut sebesar 3,83, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju bahwa mereka tidak mengeluh / menerima dengan senang hati dalam melaksanakan tugas.

Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab



setuju sebanyak 113 responden (64,6%) yang menjawab setuju bahwa mereka tidak mengeluh / menerima dengan senang hati dalam melaksanakan tugas. Nilai rata-rata jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu mereka menjawab setuju bahwa mereka tidak mengeluh / menerima dengan senang hati dalam melaksanakan tugas.

Jawaban responden mengenai Item OCB5.2 tentang tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi, sebanyak 175 responden sejumlah 97 responden (55,4%) menyatakan setuju bahwa mereka tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi. Terdapat 62 responden (35,4%) menyatakan netral/ ragu-ragu bahwa mereka tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi. Terdapat 12 responden (6,9%) menyatakan sangat setuju mereka tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi. Terdapat 3 responden (1,7%) menyatakan tidak setuju mereka tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi, dan terdapat 1 responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa mereka tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi. Rata-rata item jawaban sebesar 3,66, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju bahwa mereka tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju sebanyak 97 responden (55,4%) yang menyatakan bahwa mereka tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi. Nilai modus dan nilai rata-rata jawaban responden menunjukkan jawaban yang sama yaitu mereka menjawab setuju bahwa tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi.

Jawaban responden tentang indikator *sportsmanship* / sikap ksatria (OCB5) menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,75. Hal ini berarti rata-rata



responden menjawab setuju terhadap indikator *sportsmanship* / sikap ksatria (OCB5), sehingga dapat diinterpretasikan bahwa sikap *sportsmanship* responden berada dalam kategori baik/ tinggi, yang ditunjukkan dengan sikap tidak mengeluh dan tidak menuntut secara berlebihan kepada organisasi.

Tabel 5.17 Ringkasan Hasil Analisis Jawaban Responden tentang OCB

No	Item dan indikator	Item pernyataan	Modus	Rata-rata item dan indikator	interpretasi
1	OCB1.1	Membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas	setuju 125 (71,4%)	3,87	Baik/ tinggi
2	OCB1.2	Membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah pribadi	Setuju: 83 (47,4%)	3,45	Baik/ tinggi
	OCB1	Altruism/ rela berkorban		3,66	Baik/ tinggi
3	OCB2.1	Bangga menjadi bagian organisasi	Setuju: 85 (48,6%)	3,63	baik
4	OCB2.2	Aktif dalam mengikuti perkembangan/ informasi organisasi	Netral: 81 (46,3%)	3,51	baik
	OCB	Civic virtue		3,57	Baik/ tinggi
5	OCB3.1	Patuh pada aturan organisasi	Setuju: 105 (60,0%)	3,79	Baik/ tinggi
6	OCB3.2	Patuh terhadap tanggungjawab yang ditugaskan	Setuju: 110 (62,9%)	3,88	Baik/ tinggi
	OCB3	Conscientiousness		3,83	Baik/ tinggi
7	OCB4.1	Tidak mengganggu orang lain	Setuju: 116 (66,3%)	3,95	baik
8	OCB4.2	Menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja	Setuju: 107 (61,1%)	4,03	baik
	OCB4	Courtesy		3,99	baik
9	OCB5.1	Tidak mengeluh	Setuju : 113 (64,6%)	3,83	baik



Lanjutan Tabel 5.17

No	Item dan indikator	Item pernyataan	Modus	Rata-rata item dan indikator	interpretasi
10	OCB5.2	Tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi	Setuju: 97 (55,4%)	3,66	baik
	OCB5	Sportmanship		3,75	Baik/ tinggi
	OCB			3,76	Baik/tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

Rata-rata jawaban responden terhadap variabel OCB sebesar 3,76, berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa OCB perawat dipersepsikan baik / tinggi. Berdasarkan data dan hasil analisis deskriptif tersebut dapat diinterpretasikan bahwa OCB perawat dalam kondisi baik / tinggi.

5.3.2. Analisis Statistik Inferensial

5.3.2.1. Analisis Korelasional/ diuji dengan Analisis GSCA

5.3.2.1.1. Pengujian Linearitas

Pengujian linieritas dimaksudkan untuk mengetahui linier atau tidaknya hubungan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen, yaitu hubungan antara variabel QWL terhadap kepuasan Kerja, QWL terhadap Komitmen organisasional, QWL terhadap OCB, *Self efficacy* terhadap kepuasan Kerja, *Self Efficacy* terhadap Komitmen Organisasional, *Self Efficacy* terhadap OCB, Kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasional, kepuasan Kerja terhadap OCB dan Komitmen Organisasional terhadap OCB. Kriteria pengujian menyebutkan bahwa apabila nilai probabilitas < *level of significance* (alpha



($\alpha=5\%$) maka dinyatakan ada hubungan linier antara variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Hasil pengujian linearitas disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 5.18 Hasil Pengujian Linearitas

Eksogen	Endogen	F	Sig.	Keterangan
QWL	KK	148,402	0,000	Linier
QWL	KO	16,093	0,000	Linier
QWL	OCB	19,607	0,000	Linier
SE	KK	19,441	0,000	Linier
SE	KO	22,147	0,000	Linier
SE	OCB	31,491	0,000	Linier
KK	KO	28,39	0,000	Linier
KK	OCB	47,127	0,000	Linier
KO	OCB	179,159	0,000	Linier

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel hasil pengujian linearitas tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen menghasilkan probabilitas < level of significance (alpha ($\alpha=5\%$)). Dengan demikian hubungan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen dinyatakan linier.

5.3.2.1.2 Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi terhadap model GSCA dilakukan tiga tahap. Pertama: evaluasi terhadap model pengukuran (*outer model*) dengan melihat pada *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability* dan *average variance extracted*.



Tahap kedua: evaluasi model strukturalnya (*inner model*) dengan melihat koefisien jalur dari variabel eksogen ke variabel endogen dan melihat nilai signifikansinya. Tahap ketiga melihat *overall goodness fit* model dengan uji *FIT*, *AFIT*, *GFI* dan *SRMR*. (Kusumadewi dan Ghozali, 2013).

5.3.2.1.2.1. Evaluasi terhadap Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. Pengujian Validitas

Pengujian validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya item dalam mengukur indikator.

1. *Convergent Validity 1st Order* (Item)

Convergent Validity 1st order dimaksudkan untuk mengetahui valid tidaknya item dalam mengukur indikator. *Convergent validity 1st order* setiap item dalam mengukur indikator ditunjukkan oleh besar kecilnya *loading factor*. Suatu indikator dikatakan valid apabila *loading factor* bernilai positif dan lebih besar 0,7. Secara lebih rinci nilai *Convergent validity 1st order* ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.19 *Convergent Validity 1st order*

Variabel	indikator	Item	<i>Loading</i>	<i>CR</i>	Keterangan
Quality of Work Life /QWL	QWL1	QWL1.1	0,931	80,404*	Valid
		QWL1.2	0,931	80,444*	Valid
	QWL2	QWL2.1	0,944	75,677*	Valid
		QWL2.2	0,944	75,699*	Valid
	QWL3	QWL3.1	0,959	165,577*	Valid



Lanjutan Tabel 5.19

Variabel	indikator	Item	Loading	CR	Keterangan
	QWL4	QWL3.2	0,959	165,659*	Valid
		QWL4.1	0,840	30,043*	Valid
		QWL4.2	0,841	30,189*	Valid
Self Efficacy/ SE	SE1	SE1.1	0,964	77,618*	Valid
		SE1.2	0,964	77,583*	Valid
	SE2	SE2.1	0,967	93,435*	Valid
		SE2.2	0,967	93,393*	Valid
	SE3	SE3.1	0,917	40,289*	Valid
		SE3.2	0,917	40,271*	Valid
Kepuasan Kerja/KK	KK1	KK1.1	0,906	67,114*	Valid
		KK1.2	0,906	67,114*	Valid
	KK2	KK2.1	0,910	58,971*	Valid
		KK2.2	0,910	58,991*	Valid
	KK3	KK3.1	0,958	141,800*	Valid
		KK3.2	0,958	141,848*	Valid
	KK4	KK4.1	0,903	62,436*	Valid
		KK4.2	0,903	62,446*	Valid
	KK5	KK5.1	0,931	36,996*	Valid
		KK5.2	0,931	36,996*	Valid
Komitmen Organisasional/KO	KO1	KO1.1	0,950	61,162*	Valid
		KO1.2	0,950	61,153*	Valid
	KO2	KO2.1	0,920	49,391*	Valid
		KO2.2	0,921	49,383*	Valid
	KO3	KO3.1	0,876	41,269*	Valid



Lanjutan Tabel 5.19

Variabel	Indikator	Item	Loading	CR	Keterangan
Organizational Citizenship Behavior/ OCB	OCB1	KO3.2	0,876	41,275*	Valid
		OCB1.1	0,839	47,2*	Valid
	OCB2	OCB1.2	0,839	47,15*	Valid
		OCB2.1	0,942	108,490*	Valid
	OCB3	OCB2.2	0,942	108,508*	Valid
		OCB3.1	0,950	98,459*	Valid
	OCB4	OCB3.2	0,950	98,475*	Valid
		OCB4.1	0,942	88,764*	Valid
	OCB5	OCB4.2	0,942	88,779*	Valid
		OCB5.1	0,932	49,989*	Valid
		OCB5.2	0,932	49,982*	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis model pengukuran *1st order* tersebut dapat diketahui bahwa semua item dari masing-masing indikator menghasilkan *loading factor* yang lebih besar dari 0,7. Dengan demikian item tersebut dapat dinyatakan valid atau mampu mengukur indikator tersebut.

2. Convergent Validity 2nd Order (Indikator)

2.1. Pengujian Validitas 2nd Order Model Formatif

Pengujian validitas model formatif dimaksudkan untuk mengetahui valid tidaknya suatu indikator dalam mengukur variabel laten yang bersifat formatif.

Pengujian validitas model formatif ditunjukkan oleh besar kecilnya nilai *Critical*



ratio (CR). Suatu indikator dikatakan valid apabila nilai *Critical ratio* (CR) suatu variabel bernilai positif dan bertanda bintang (CR lebih besar dari 2,0).

Dalam penelitian ini variabel yang memiliki model formatif terdiri dari variabel QWL dan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil pengujian validitas 2nd order model formatif diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.20 Pengujian Validitas 2nd Order Model Formatif Variabel QWL dan Kepuasan Kerja

Variabel	Indikator	Weight	SE	CR	Keterangan
Quality of Work Life / QWL	QWL1	0,423	0,131	3,230*	Valid
	QWL2	0,215	0,096	2,238*	Valid
	QWL3	0,617	0,106	5,817*	Valid
	QWL4	0,310	0,113	2,743*	Valid
Kepuasan Kerja	KK1	0,270	0,124	3,181*	Valid
	KK2	0,515	0,110	5,783*	Valid
	KK3	0,437	0,093	5,745*	Valid
	KK4	0,272	0,108	2,028*	Valid
	KK5	0,256	0,126	2,706*	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa semua indikator yang mengukur variabel QWL dan kepuasan kerja menghasilkan nilai *critical ratio* (CR) yang bertanda bintang dan mempunyai nilai lebih besar dari 2,0. Dengan demikian indikator tersebut dinyatakan valid atau mampu mengukur variabel QWL dan kepuasan kerja.



2.2. Convergent Validity Indikator 2nd Order Model Reflektif

Convergent Validity 2nd order dimaksudkan untuk mengetahui valid tidaknya suatu indikator dalam mengukur variabel laten. *Convergent validity 2nd order* setiap indikator dalam mengukur variabel laten model reflektif ditunjukkan oleh besar kecilnya *loading factor*. Suatu indikator dikatakan valid apabila *loading factor* bernilai positif dan lebih besar dari 0,7. Dalam penelitian ini variabel yang bersifat reflektif terdiri dari *self efficacy*, komitmen organisasional dan OCB. secara lebih rinci hasil analisis *Convergent Validity 2nd order* tersebut ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.21 Hasil Analisis *Convergent Validity 2nd Order* Variabel *Self Efficacy*, Komitmen Organisasional dan OCB

Variabel	Indikator	Loading	CR	Keterangan
Self Efficacy	SE1	0,835	29,486*	Valid
	SE2	0,760	12,441 [†]	Valid
	SE3	0,924	42,667*	Valid
Komitmen Organisasional	KO1	0,821	44,650*	Valid
	KO2	0,891	39,091*	Valid
	KO3	0,912	33,231*	Valid
Organizational Citizenship Behavior	OCB1	0,941	10,710*	Valid
	OCB2	0,871	24,364*	Valid
	OCB3	0,860	17,818*	Valid
	OCB4	0,736	10,046*	Valid
	OCB5	0,822	18,429*	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.



Berdasarkan hasil analisis model pengukuran *2nd order* tersebut dapat diketahui bahwa semua indikator yang mengukur variabel *self efficacy*, komitmen organisasional, dan *OCB* menghasilkan *loading factor* yang lebih besar dari 0,7. Dengan demikian indikator tersebut dapat dinyatakan valid atau mampu mengukur variabel *self efficacy*, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior*.

3. Discriminant Validity

Discriminant Validity setiap indikator dalam mengukur variabel ditunjukkan oleh akar dari *Average Variance Extracted (AVE)*. Suatu indikator dikatakan memiliki *discriminant validity* apabila akar dari *AVE* bernilai lebih besar dari korelasi antar variabel.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa nilai akar *AVE* pada masing-masing indikator lebih besar daripada koefisien korelasi antar indikator. Dengan demikian *discriminant validity* semua item yang mengukur indikator kompensasi (*QWL1*), kondisi kerja (*QWL2*), pengembangan kompetensi (*QWL3*), kepemimpinan (*QWL4*), *level* (*SE1*), *generality* (*SE2*), *strength* (*SE3*), kepuasan terhadap pekerjaan (*KK1*), kepuasan terhadap gaji / pembayaran (*KK2*), kepuasan terhadap promosi (*KK3*), kepuasan terhadap atasan (*KK4*), kepuasan terhadap rekan kerja (*KK5*), komitmen afektif (*KO1*), komitmen kontinyu (*KO2*), komitmen normatif (*KO3*), *altruism* (*OCB1*), *civic virtue* (*OCB2*), *consientiousness* (*OCB3*), *courtesy* (*OCB4*), dan *sportmanship* (*OCB5*) dinyatakan terpenuhi.

b. Pengujian Reliabilitas Konstruk

Pengujian reliabilitas konstruk dilakukan menggunakan ukuran reliabilitas konstruk (*Cronbach's alpha*) atau menggunakan jumlah varian keseluruhan dalam indikator yang dijelaskan oleh konstruk latent (*Average Variance Extracted* (AVE)) atau biasa disebut *discriminant reliability*. Kriteria pengujian apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih besar sama dengan 0,6 dan nilai *discriminant reliability* lebih besar atau sama dengan 0,5 maka dapat dinyatakan konstruk telah reliabel.

Tabel 5.22 Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk

Variabel	Indikator	AVE	Cronbach's Alpha
Self Efficacy	SE1	0,955	0,916
	SE2	0,961	0,920
	SE3	0,865	0,850
Komitmen Organisasional	KO1	0,927	0,893
	KO2	0,871	0,857
	KO3	0,746	0,676
Organizational Citizenship Behavior	OCB1	0,685	0,661
	OCB2	0,863	0,805
	OCB3	0,877	0,821
	OCB4	0,863	0,803
	OCB5	0,892	0,872

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

Pengujian reliabilitas tersebut menginformasikan bahwa indikator *level* (*SE1*), *generality* (*SE2*), *strength* (*SE3*), komitmen afektif (*KO1*), komitmen kontinyu (*KO2*), komitmen normatif (*KO3*), *altruism* (*OCB1*), *civic virtue* (*OCB2*), *consientiousness* (*OCB3*), *courtesy* (*OCB4*), dan *sportmanship* (*OCB5*) menghasilkan nilai AVE yang lebih besar dari 0,5. Dengan demikian, semua item yang mengukur indikator tersebut dinyatakan reliabel atau handal.



Pengujian reliabilitas tersebut juga menginformasikan bahwa *Cronbach's Alpha* dimensi *level* (SE1), *generality* (SE2), *strength* (SE3), komitmen afektif (KO1), komitmen kontinyu (KO2), komitmen normatif (KO3), *civic virtue* (OCB2), *consientiousness* (OCB3), *courtesy* (OCB4), dan *sportmanship* (OCB5) bernilai lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, semua item yang mengukur indikator tersebut dinyatakan reliabel atau handal.

5.3.2.1.2.2. Evaluasi Model Pengukuran Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model pengukuran struktural dapat dijelaskan melalui konversi diagram jalur. Evaluasi tersebut dijelaskan masing-masing variabel. Konversi diagram jalur ke dalam model pengukuran dapat diketahui melalui penjelasan berikut :

1. Model Pengukuran Variabel *Quality of Work Life/ QWL*

Indikator pengukur variabel *Quality of Work Life/ QWL* dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 5.23 Indikator Pengukur Variabel *Quality of Work Life/ QWL*

Variabel	indikator	Item	Weight indikator	Loading / Item
<i>Quality of Work Life/ QWL</i>	QWL1	QWL1.1	0,423	0,931
		QWL1.2		0,931
	QWL2	QWL2.1	0,215	0,944
		QWL2.2		0,944
	QWL3	QWL3.1	0,617	0,959
		QWL3.2		0,959
	QWL4	QWL4.1	0,310	0,840
		QWL4.2		0,841

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.



a. Pengukuran Item terhadap Indikator

Model pengukuran indikator kompensasi (*QWL1*) adalah sebagai berikut :

$$QWL1.1 = 0,931 QWL1$$

$$QWL1.2 = 0,931 QWL1$$

Berdasarkan model pengukuran di atas diketahui bahwa nilai *loading* item gaji yang adil (*QWL1.1*) sebesar 0,931. Hal ini berarti keragaman indikator kompensasi (*QWL1*) mampu dijelaskan oleh indikator gaji yang adil (*QWL1.1*) sebesar 93,1%. Dengan kata lain, kontribusi item gaji yang adil (*QWL1.1*) dalam mengukur indikator kompensasi (*QWL1*) sebesar 93,1%.

Nilai *loading* item gaji yang memadai/ sesuai dengan standar hidup (*QWL1.2*) sebesar 0,931. Hal ini berarti keragaman indikator kompensasi (*QWL1*) mampu dijelaskan oleh item gaji yang memadai/ sesuai dengan standar hidup (*QWL1.2*) sebesar 93,1%. Dengan kata lain, kontribusi item gaji yang memadai/ sesuai dengan standar hidup (*QWL1.2*) dalam mengukur indikator kompensasi (*QWL1*) sebesar 93,1%.

Model pengukuran indikator kompensasi (*QWL1*) juga menginformasikan bahwa item gaji yang adil (*QWL1.1*) dan item gaji yang memadai/ sesuai dengan standar hidup (*QWL1.2*) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,931. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator kompensasi (*QWL1*).

Model pengukuran indikator kondisi kerja (*QWL2*) adalah sebagai berikut :

$$QWL2.1 = 0,944 QWL2$$

$$QWL2.2 = 0,944 QWL2$$



Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item kondisi kerja yang aman (QWL2.1) sebesar 0,944. Hal ini berarti keragaman indikator kondisi kerja (QWL2) mampu dijelaskan oleh item kondisi kerja yang aman (QWL2.1) sebesar 94,4%. Dengan kata lain, kontribusi item kondisi kerja yang aman (QWL1.1) dalam mengukur indikator kondisi kerja (QWL2) sebesar 94,4%.

Nilai *loading* item lingkungan fisik yang sehat (QWL2.2) sebesar 0,944. Hal ini berarti keragaman indikator kondisi kerja (QWL2) mampu dijelaskan oleh item lingkungan fisik yang sehat (QWL2.2) sebesar 94,4%. Dengan kata lain, kontribusi item lingkungan fisik yang sehat (QWL2.2) dalam mengukur indikator kondisi kerja (QWL2) sebesar 94,4%.

Model pengukuran indikator kondisi kerja (QWL2) juga menginformasikan bahwa item kondisi kerja yang aman (QWL2.1) dan item lingkungan fisik yang sehat (QWL2.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,944. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator kondisi kerja (QWL2).

Model pengukuran indikator pengembangan kompetensi (QWL3) adalah sebagai berikut :

$$QWL3.1 = 0,959 QWL3$$

$$QWL3.2 = 0,959 QWL3$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item otonomi/ pengembangan karir (QWL3.1) sebesar 0,959. Hal ini berarti keragaman indikator pengembangan kompetensi (QWL3) mampu dijelaskan oleh item otonomi/ pengembangan karir (QWL3.1) sebesar 95,9%. Dengan kata lain,



kontribusi item otonomi/ pengembangan karir (QWL3.1) dalam mengukur indikator pengembangan kompetensi (QWL3) sebesar 95,9%.

Nilai *loading* item pengembangan ketrampilan / *skill* (QWL3.2) sebesar 0,959. Hal ini berarti keragaman indikator pengembangan kompetensi (QWL3) mampu dijelaskan oleh item pengembangan ketrampilan / *skill* (QWL3.2) sebesar 95,9%. Dengan kata lain, kontribusi item pengembangan ketrampilan / *skill* (QWL3.2) dalam mengukur indikator pengembangan kompetensi (QWL3) sebesar 95,9%.

Model pengukuran indikator pengembangan kompetensi (QWL3) juga menginformasikan bahwa item otonomi/ pengembangan karir (QWL3.1) dan item pengembangan ketrampilan / *skill* (QWL3.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,959. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator pengembangan kompetensi (QWL3).

Model pengukuran indikator kepemimpinan (QWL4) adalah sebagai berikut :

$$QWL4.1 = 0,840 QWL4$$

$$QWL4.2 = 0,841 QWL4$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item berorientasi tugas (QWL4.1) sebesar 0,840. Hal ini berarti keragaman indikator kepemimpinan (QWL4) mampu dijelaskan oleh item berorientasi tugas (QWL4.1) sebesar 84,0%. Dengan kata lain, kontribusi item berorientasi tugas (QWL4.1) dalam mengukur indikator kepemimpinan (QWL4) sebesar 84,0%.

Nilai *loading* item berorientasi hubungan (QWL4.2) sebesar 0,841. Hal ini berarti keragaman indikator kepemimpinan (QWL4) mampu dijelaskan oleh item



berorientasi hubungan (QWL4.2) sebesar 84,1%. Dengan kata lain, kontribusi item berorientasi hubungan (QWL4.2) dalam mengukur indikator kepemimpinan (QWL4) sebesar 84,1%.

Model pengukuran indikator kepemimpinan (QWL4) juga menginformasikan bahwa item berorientasi hubungan (QWL4.2) memiliki nilai *loading* yang lebih tinggi dari pada QWL4.1 yaitu 0,841. Hal ini berarti item berorientasi hubungan (QWL4.2) merupakan item yang lebih tinggi dalam mengukur indikator kepemimpinan (QWL4).

b. Pengukuran Indikator terhadap Variabel

Model pengukuran variabel *Quality of Work Life* (QWL) adalah sebagai berikut:

$$QWL = 0,423 QWL1 + 0,215 QWL2 + 0,617 QWL3 + 0,310 QWL4$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *weight* indikator kompensasi (QWL1) sebesar 0,423 yang menunjukkan indikator kompensasi (QWL1) mampu mengukur variabel *Quality of Work Life* (QWL) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kompensasi (QWL1) cenderung dapat meningkatkan *Quality of Work Life* (QWL).

Nilai *weight* indikator kondisi kerja (QWL2) sebesar 0,215 yang menunjukkan indikator kondisi kerja (QWL2) mampu mengukur variabel *Quality of Work Life* (QWL) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kondisi kerja (QWL2) cenderung dapat meningkatkan *Quality of Work Life* (QWL).



Nilai *weight* indikator pengembangan kompetensi (QWL3) sebesar 0,617, yang menunjukkan indikator pengembangan kompetensi (QWL3) mampu mengukur variabel *Quality of Work Life* (QWL) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator pengembangan kompetensi (QWL3) cenderung dapat meningkatkan *Quality of Work Life* (QWL).

Nilai *weight* indikator kepemimpinan (QWL4) sebesar 0,310 yang menunjukkan indikator kepemimpinan (QWL4) mampu mengukur variabel *Quality of Work Life* (QWL) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik dimensi kepemimpinan (QWL4) cenderung dapat meningkatkan *Quality of Work Life* (QWL).

Tabel tentang hasil model pengukuran variabel QWL sebagai berikut:

Tabel 5.24 Hasil Model Pengukuran Variabel QWL

Variabel	Indikator	Weight	CR	Keterangan
QWL	QWL1	0,423	3,230*	Positif dan signifikan
	QWL2	0,215	2,238*	Positif, dan signifikan
	QWL3	0,617	5,817*	Positif dan signifikan
	QWL4	0,310	2,743*	Positif dan signifikan

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

2. Model Pengukuran Variabel *Self Efficacy*

Indikator pengukur variabel *Self Efficacy* (item dalam mengukur indikator) dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :



Tabel 5.25 Indikator Pengukur Variabel *Self Efficacy*

Variabel	Indikator	Item	Loading indikator	Loading Item
<i>Self Efficacy</i>	SE1	SE1.1	0,838	0,964
		SE1.2		0,964
	SE2	SE2.1	0,760	0,967
		SE2.2		0,967
	SE3	SE3.1	0,924	0,917
		SE3.2		0,917

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

a. Pengukuran Item terhadap Indikator

Model pengukuran indikator level (*SE1*) adalah sebagai berikut :

$$SE1.1 = 0,964 SE1$$

$$SE1.2 = 0,964 SE1$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item tentang keyakinan dapat menyelesaikan tugas yang sulit (*SE1.1*) sebesar 0,964. Hal ini berarti keragaman indikator level (*SE1*) mampu dijelaskan oleh item yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit (*SE1.1*) sebesar 96,4%. Dengan kata lain, kontribusi item yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit (*SE1.1*) dalam mengukur indikator level (*SE1*) sebesar 96,4%.

Nilai *loading* item yakin dapat menyelesaikan tugas yang banyak rintangan/ hambatan (munculnya masalah) (*SE1.2*) sebesar 0,964. Hal ini berarti keragaman indikator level (*SE1*) mampu dijelaskan oleh item yakin dapat menyelesaikan tugas yang banyak rintangan/ hambatan (munculnya masalah) (*SE1.2*) sebesar 96,4%. Dengan kata lain, kontribusi item yakin dapat



menyelesaikan tugas yang banyak rintangan/ hambatan (munculnya masalah) (SE1.2) dalam mengukur indikator *level* (SE1) sebesar 96,4%.

Model pengukuran indikator *level* (SE1) juga menginformasikan bahwa item yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit (SE1.1) dan item yakin dapat menyelesaikan tugas yang banyak rintangan/ hambatan (munculnya masalah) (SE1.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,964. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator *level* (SE1).

Model pengukuran indikator *generality* (SE2) adalah sebagai berikut :

$$SE2.1 = 0,967 SE2$$

$$SE2.2 = 0,967 SE2$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain (SE2.1) sebesar 0,967. Hal ini berarti keragaman indikator *generality* (SE2) mampu dijelaskan oleh item yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain (SE2.1) sebesar 96,7%. Dengan kata lain, kontribusi item yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain (SE1.1) dalam mengukur indikator *generality* (SE2) sebesar 96,7%.

Nilai *loading* item yakin mampu menyelesaikan pekerjaan /tugas yang berbeda (SE2.2) sebesar 0,967. Hal ini berarti keragaman indikator *generality* (SE2) mampu dijelaskan oleh item yakin mampu menyelesaikan pekerjaan /tugas yang berbeda (SE2.2) sebesar 96,7%. Dengan kata lain, kontribusi item yakin mampu menyelesaikan pekerjaan /tugas yang berbeda (SE2.2) dalam mengukur indikator *generality* (SE2) sebesar 96,7%.

Model pengukuran indikator *generality* (SE2) juga menginformasikan bahwa item yakin mampu menyelesaikan (SE2.1) dan item yakin mampu



menyelesaikan pekerjaan / tugas yang berbeda (*SE2.2*) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,967. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator *generality* (*SE2*).

Model pengukuran indikator *strength* (*SE3*) adalah sebagai berikut :

$$SE3.1 = 0,917 SE3$$

$$SE3.2 = 0,917 SE3$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item tentang keyakinan yang kuat dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun mengalami kesulitan/ hambatan (*SE3.1*) sebesar 0,917. Hal ini berarti keragaman indikator *strength* (*SE3*) mampu dijelaskan oleh item keyakinan yang kuat dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun mengalami kesulitan/ hambatan (*SE3.1*) sebesar 91,7%. Dengan kata lain, kontribusi item keyakinan yang kuat dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun mengalami kesulitan/ hambatan (*SE3.1*) dalam mengukur indikator *strength* (*SE3*) sebesar 91,7%.

Nilai *loading* item tentang keuletan individu dalam melaksanakan tugas (dalam menyelesaikan masalah) (*SE3.2*) sebesar 0,917. Hal ini berarti keragaman indikator *strength* (*SE3*) mampu dijelaskan oleh item keuletan individu dalam melaksanakan tugas (dalam menyelesaikan masalah) (*SE3.2*) sebesar 91,7%. Dengan kata lain, kontribusi item keuletan individu dalam melaksanakan tugas (dalam menyelesaikan masalah) (*SE3.2*) dalam mengukur indikator *strength* (*SE3*) sebesar 91,7%.

Model pengukuran indikator *strength* (*SE3*) juga menginformasikan bahwa item keyakinan yang kuat dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun mengalami kesulitan/ hambatan (*SE3.1*) dan item keuletan individu dalam melaksanakan tugas (dalam menyelesaikan masalah) (*SE3.2*) memiliki nilai



loading yang sama besar yaitu 0,917. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator *strength* (SE3).

b. Pengukuran Indikator terhadap Variabel

Model pengukuran variabel *Self Efficacy* (SE) dari indikator terhadap variabel adalah sebagai berikut:

$$SE1 = 0,835 SE$$

$$SE2 = 0,760 SE$$

$$SE3 = 0,924 SE$$

Berdasarkan model tersebut menunjukkan hal-hal sebagai berikut :

1. Nilai *loading* indikator *level* (SE1) sebesar 0,835. Hal ini berarti keragaman variabel *Self Efficacy* (SE) mampu dijelaskan oleh indikator *level* (SE1) sebesar 83,5%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *level* (SE1) dalam mengukur variabel *Self Efficacy* (SE) sebesar 83,5%.
2. Nilai *loading* indikator *generality* (SE2) sebesar 0,760. Hal ini berarti keragaman variabel *Self Efficacy* (SE) mampu dijelaskan oleh indikator *generality* (SE2) sebesar 76,0%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *generality* (SE2) dalam mengukur variabel *Self Efficacy* (SE) sebesar 76,0%.
3. Nilai *loading* indikator *strength* (SE3) sebesar 0,924. Hal ini berarti keragaman variabel *Self Efficacy* (SE) mampu dijelaskan oleh indikator *strength* (SE3) sebesar 92,4%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *strength* (SE3) dalam mengukur variabel *Self Efficacy* (SE) sebesar 92,4%.

Model pengukuran variabel *Self Efficacy* (SE) juga menginformasikan bahwa indikator *strength* (SE3) memiliki nilai *loading* paling besar yaitu sebesar



0,924. Hal ini berarti indikator *strength* (SE3) merupakan indikator yang dominan dalam mengukur variabel *Self Efficacy* (SE).

3. Model Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja

Variabel kepuasan kerja dapat diukur dari nilai item terhadap indikator kepuasan kerja dan nilai indikator terhadap variabel kepuasan kerja. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh data indikator pengukur variabel kepuasan kerja dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.26 Indikator Pengukur Variabel Kepuasan Kerja

Variabel	indikator	Item	Weight indikator	Loading Item
Kepuasan Kerja / KK	KK1	KK1.1	0,270	0,906
		KK1.2		0,906
	KK2	KK2.1	0,515	0,910
		KK2.2		0,910
	KK3	KK3.1	0,437	0,958
		KK3.2		0,958
	KK4	KK4.1	0,272	0,903
		KK4.2		0,903
	KK5	KK5.1	0,256	0,931
		KK5.2		0,931

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

a. Pengukuran Item terhadap Indikator

Model pengukuran indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) dari item adalah sebagai berikut :



$$KK1.1 = 0,906 \text{ KK1}$$

$$KK1.2 = 0,906 \text{ KK1}$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item lingkungan kerja yang nyaman (KK1.1) sebesar 0,906. Hal ini berarti keragaman indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) mampu dijelaskan oleh item lingkungan kerja yang nyaman (KK1.1) sebesar 90,6%. Dengan kata lain, kontribusi item lingkungan kerja yang nyaman (KK1.1) dalam mengukur indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) sebesar 90,6%.

Nilai *loading* item pekerjaan yang menarik (KK1.2) sebesar 0,906. Hal ini berarti keragaman indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) mampu dijelaskan oleh item pekerjaan yang menarik (KK1.2) sebesar 90,6%. Dengan kata lain, kontribusi item pekerjaan yang menarik (KK1.2) dalam mengukur indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) sebesar 90,6%.

Model pengukuran indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) juga menginformasikan bahwa item lingkungan kerja yang nyaman (KK1.1) dan item pekerjaan yang menarik (KK1.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,906. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1).

Model pengukuran indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) adalah sebagai berikut :

$$KK2.1 = 0,910 \text{ KK2}$$

$$KK2.2 = 0,910 \text{ KK2}$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item gaji yang adil (KK2.1) sebesar 0,910. Hal ini berarti keragaman indikator kepuasan



terhadap gaji / pembayaran (KK2) mampu dijelaskan oleh item puas terhadap gaji (KK2.1) sebesar 91,0%. Dengan kata lain, kontribusi item puas terhadap gaji (KK1.1) dalam mengukur indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) sebesar 91,0%.

Nilai *loading* item puas terhadap pemberian tunjangan (KK2.2) sebesar 0,910. Hal ini berarti keragaman indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) mampu dijelaskan oleh item puas terhadap pemberian tunjangan (KK2.2) sebesar 91,0%. Dengan kata lain, kontribusi item puas terhadap pemberian tunjangan (KK2.2) dalam mengukur indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) sebesar 91,0%.

Model pengukuran indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) juga menginformasikan bahwa item puas terhadap gaji (KK2.1) dan item puas terhadap pemberian tunjangan (KK2.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,910. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2).

Model pengukuran indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) adalah sebagai berikut :

$$KK3.1 = 0,958 \text{ KK3}$$

$$KK3.2 = 0,958 \text{ KK3}$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item kesempatan promosi (KK3.1) sebesar 0,958. Hal ini berarti keragaman indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) mampu dijelaskan oleh item kesempatan promosi (KK3.1) sebesar 95,8%. Dengan kata lain, kontribusi item kesempatan



promosi (KK3.1) dalam mengukur indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) sebesar 95,8%.

Nilai *loading* item keterbukaan informasi (KK3.2) sebesar 0,958. Hal ini berarti keragaman indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) mampu dijelaskan oleh item keterbukaan informasi (KK3.2) sebesar 95,8%. Dengan kata lain, kontribusi item keterbukaan informasi (KK3.2) dalam mengukur indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) sebesar 95,8%.

Model pengukuran indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) juga menginformasikan bahwa item kesempatan promosi (KK3.1) dan item keterbukaan informasi (KK3.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,958. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator kepuasan terhadap promosi (KK3).

Model pengukuran indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) adalah sebagai berikut :

$$KK4.1 = 0,903 \text{ KK4}$$

$$KK4.2 = 0,903 \text{ KK4}$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item atasan yang membantu (KK4.1) sebesar 0,903. Hal ini berarti keragaman item kepuasan terhadap atasan (KK4) mampu dijelaskan oleh item atasan yang membantu (KK4.1) sebesar 90,3%. Dengan kata lain, kontribusi item atasan yang membantu (KK4.1) dalam mengukur indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) sebesar 90,3%.



Nilai *loading* item tingkat kebebasan yang diberikan (KK4.2) sebesar 0,903. Hal ini berarti keragaman indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) mampu dijelaskan oleh item tingkat kebebasan yang diberikan (KK4.2) sebesar 90,3%. Dengan kata lain, kontribusi item tingkat kebebasan yang diberikan (KK4.2) dalam mengukur indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) sebesar 90,3%.

Model pengukuran indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) juga menginformasikan bahwa item atasan yang membantu (KK4.1) dan item tingkat kebebasan yang diberikan (KK4.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,903. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator kepuasan terhadap atasan (KK4).

Model pengukuran indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) adalah sebagai berikut :

$$KK5.1 = 0,931 \text{ KK5}$$

$$KK5.2 = 0,931 \text{ KK5}$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item rekan kerja yang membantu/ bekerja sama (KK5.1) sebesar 0,931. Hal ini berarti keragaman indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) mampu dijelaskan oleh item rekan kerja yang membantu/ bekerja sama (KK5.1) sebesar 93,1%. Dengan kata lain, kontribusi item rekan kerja yang membantu/ bekerja sama (KK5.1) dalam mengukur indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) sebesar 93,1%.

Nilai *loading* item memberikan dukungan (KK5.2) sebesar 0,931. Hal ini berarti keragaman indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) mampu



dijelaskan oleh item memberikan dukungan (KK5.2) sebesar 93,1%. Dengan kata lain, kontribusi item memberikan dukungan (KK5.2) dalam mengukur indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) sebesar 93,1%.

Model pengukuran indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) juga menginformasikan bahwa item rekan kerja yang membantu/ bekerja sama (KK5.1) dan item memberikan dukungan (KK5.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,931. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5).

b. Pengukuran Indikator terhadap Variabel

Model pengukuran variabel kepuasan kerja (KK) (dari indikator terhadap variabel) adalah sebagai berikut:

$$KK = 0,270 KK1 + 0,515 KK2 + 0,437 KK3 + 0,272 KK4 + 0,256 KK5$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *weight* indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) sebesar 0,270 yang menunjukkan indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) mampu mengukur variabel kepuasan kerja (KK) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja (KK).

Nilai *weight* indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) sebesar 0,515, yang menunjukkan indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) mampu mengukur variabel kepuasan kerja (KK) secara positif



dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja (KK).

Nilai *weight* indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) sebesar 0,437 yang menunjukkan indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) mampu mengukur variabel Kepuasan kerja (KK) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja (KK).

Nilai *weight* indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) sebesar 0,272, yang menunjukkan indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) mampu mengukur variabel kepuasan kerja (KK) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja (KK).

Nilai *weight* indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) sebesar 0,256, yang menunjukkan indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) mampu mengukur variabel kepuasan kerja (KK) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja (KK).

Berdasarkan uraian tersebut tentang hasil model pengukuran variabel kepuasan kerja dapat ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.27 Hasil Model Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja

Variabel	Indikator	Weight	CR	Keterangan
Kepuasan Kerja	KK1	0,270	3,181*	Positif, signifikan
	KK2	0,515	5,783*	Positif, signifikan



Lanjutan Tabel 5.27

Variabel	Indikator	Weight	CR	Keterangan
	KK3	0,437	35,745*	Positif, signifikan
	KK4	0,272	2,028*	Positif, signifikan
	KK5	0,256	2,706*	Positif, signifikan

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

4. Model Pengukuran Variabel Komitmen Organisasional

Variabel komitmen organisasional dapat diukur dari pengaruh item terhadap indikator dan pengaruh indikator terhadap item. Indikator pengukur variabel komitmen organisasional (item terhadap indikator) dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 5.28 Indikator Pengukur Variabel Komitmen Organisasional

Variabel	Indikator	Item	Loading indikator	Loading Item
Komitmen organisasional	KO1	KO1.1	0,821	0,950
		KO1.2		0,950
	KO2	KO2.1	0,891	0,920
		KO2.2		0,921
	KO3	KO3.1	0,912	0,876
		KO3.2		0,876

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

a. Model Pengukuran Item terhadap Indikator

Model pengukuran indikator komitmen afektif (KO1) adalah sebagai berikut :



$$KO1.1 = 0,950 KO1$$

$$KO1.2 = 0,950 KO1$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item rasa memiliki yang kuat pada organisasi (KO1.1) sebesar 0,950. Hal ini berarti keragaman indikator komitmen afektif (KO1) mampu dijelaskan oleh item rasa memiliki yang kuat pada organisasi (KO1.1) sebesar 95,0%. Dengan kata lain, kontribusi item rasa memiliki yang kuat pada organisasi (KO1.1) dalam mengukur indikator komitmen afektif (KO1) sebesar 95,0%.

Nilai *loading* item keterlibatan penuh terhadap kegiatan organisasi (KO1.2) sebesar 0,950. Hal ini berarti keragaman indikator komitmen afektif (KO1) mampu dijelaskan oleh item keterlibatan penuh terhadap kegiatan organisasi (KO1.2) sebesar 95,0%. Dengan kata lain, kontribusi item keterlibatan penuh terhadap kegiatan organisasi (KO1.2) dalam mengukur indikator komitmen afektif (KO1) sebesar 95,0%.

Model pengukuran indikator komitmen afektif (KO1) juga menginformasikan bahwa item rasa memiliki yang kuat pada organisasi (KO1.1) dan item keterlibatan penuh terhadap kegiatan organisasi (KO1.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,950. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator komitmen afektif (KO1).

Model pengukuran indikator komitmen kontinu (KO2) adalah sebagai berikut :

$$KO2.1 = 0,920 KO2$$

$$KO2.2 = 0,921 KO2$$



Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi karena membutuhkan (KO2.1) sebesar 0,920. Hal ini berarti keragaman indikator komitmen kontinyu (KO2) mampu dijelaskan oleh item keinginan untuk tetap tinggal dalam karena membutuhkan (KO2.1) sebesar 92,0%. Dengan kata lain, kontribusi item keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi karena membutuhkan (KO1.1) dalam mengukur indikator komitmen kontinyu (KO2) sebesar 92,0%.

Nilai *loading* item sedikitnya pilihan ketika meninggalkan organisasi (KO2.2) sebesar 0,921. Hal ini berarti keragaman indikator komitmen kontinyu (KO2) mampu dijelaskan oleh item sedikitnya pilihan ketika meninggalkan organisasi (KO2.2) sebesar 92,1%. Dengan kata lain, kontribusi item sedikitnya pilihan ketika meninggalkan organisasi (KO2.2) dalam mengukur indikator komitmen kontinyu (KO2) sebesar 92,1%.

Model pengukuran indikator komitmen kontinyu (KO2) juga menginformasikan item sedikitnya pilihan ketika meninggalkan organisasi (KO2.2) memiliki nilai *loading* yang lebih besar yaitu 0,921. Hal ini berarti item tersebut menjadi pengukur yang lebih kuat untuk indikator komitmen kontinyu (KO2) yaitu sebesar 92,1%.

Model pengukuran dimensi komitmen normatif (KO3) adalah sebagai berikut :

$$KO3.1 = 0,876 KO3$$

$$KO3.2 = 0,876 KO3$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item keinginan untuk tetap tinggal di organisasi tanpa paksaan (KO3.1) sebesar



0,876. Hal ini berarti keragaman indikator komitmen normatif (KO3) mampu dijelaskan oleh item keinginan untuk tetap tinggal di organisasi tanpa paksaan (KO3.1) sebesar 87,6%. Dengan kata lain, kontribusi item keinginan untuk tetap tinggal di organisasi tanpa paksaan (KO3.1) dalam mengukur indikator komitmen normatif (KO3) sebesar 87,6%.

Nilai *loading* item senang menghabiskan sisa karir di organisasi (KO3.2) sebesar 0,876. Hal ini berarti keragaman indikator komitmen normatif (KO3) mampu dijelaskan oleh item senang menghabiskan sisa karir di organisasi (KO3.2) sebesar 87,6%. Dengan kata lain, kontribusi item senang menghabiskan sisa karir di organisasi (KO3.2) dalam mengukur indikator komitmen normatif (KO3) sebesar 87,6%.

Model pengukuran indikator komitmen normatif (KO3) juga menginformasikan bahwa item keinginan untuk tetap tinggal di organisasi tanpa paksaan (KO3.1) dan item senang menghabiskan sisa karir di organisasi (KO3.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,876. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator komitmen normatif (KO3).

b. Pengukuran Indikator terhadap Variabel

Model pengukuran variabel komitmen organisasional (KO) adalah sebagai berikut:

$$KO1 = 0,821 KO$$

$$KO2 = 0,891 KO$$

$$KO3 = 0,912 KO$$



Model tersebut menunjukkan hal-hal sebagai berikut :

1. Nilai *loading* indikator komitmen afektif (KO1) sebesar 0,821. Hal ini berarti keragaman variabel komitmen organisasional (KO) mampu dijelaskan oleh indikator komitmen afektif (KO1) sebesar 82,1%. Dengan kata lain, kontribusi indikator komitmen afektif (KO1) dalam mengukur variabel Komitmen organisasional (KO) sebesar 82,1%.
 2. Nilai *loading* indikator komitmen kontinyu (KO2) sebesar 0,891. Hal ini berarti keragaman variabel komitmen organisasional (KO) mampu dijelaskan oleh indikator komitmen kontinyu (KO2) sebesar 89,1%. Dengan kata lain, kontribusi indikator komitmen kontinyu (KO2) dalam mengukur variabel komitmen organisasional (KO) sebesar 89,1%.
 3. Nilai *loading* indikator komitmen normatif (KO3) sebesar 0,912. Hal ini berarti keragaman variabel komitmen organisasional (KO) mampu dijelaskan oleh indikator komitmen normatif (KO3) sebesar 91,2%. Dengan kata lain, kontribusi indikator komitmen normatif (KO3) dalam mengukur variabel komitmen organisasional (KO) sebesar 91,2%.
- Model pengukuran variabel komitmen organisasional (KO) juga menginformasikan bahwa indikator komitmen normatif (KO3) memiliki nilai *loading* paling besar yaitu sebesar 0,912. Hal ini berarti indikator komitmen normatif (KO3) merupakan indikator yang dominan dalam mengukur variabel komitmen organisasional (KO).



4. Model Pengukuran Variabel *Organizational Citizenship Behavior/ OCB*

Pengukuran variabel dapat diketahui dari kontribusi indikator terhadap variabel, kontribusi item terhadap indikator. Indikator pengukur variabel *OCB* dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 5.29 Indikator Pengukur Variabel *OCB*

Variabel	indikator	Item	Loading indikator	Loading item
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	OCB1	OCB1.1	0,941	0,839
		OCB1.2		0,839
	OCB2	OCB2.1	0,871	0,942
		OCB2.2		0,942
	OCB3	OCB3.1	0,860	0,950
		OCB3.2		0,950
	OCB4	OCB4.1	0,736	0,942
		OCB4.2		0,942
	OCB5	OCB5.1	0,822	0,932
		OCB5.2		0,932

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

a. Pengukuran Item terhadap Indikator

Model pengukuran indikator *altruism (OCB1)* adalah sebagai berikut :

$$OCB1.1 = 0,839 \text{ } OCB1$$

$$OCB1.2 = 0,839 \text{ } OCB1$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan (*OCB1.1*) sebesar 0,839.



Hal ini berarti keragaman indikator *altruism* (OCB1) mampu dijelaskan oleh item membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan (OCB1.1) sebesar 83,9%. Dengan kata lain, kontribusi item membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan (OCB1.1) dalam mengukur indikator *altruism* (OCB1) sebesar 83,9%.

Nilai *loading* item membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi (OCB1.2) sebesar 0,839. Hal ini berarti keragaman indikator *altruism* (OCB1) mampu dijelaskan oleh item membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi (OCB1.2) sebesar 83,9%. Dengan kata lain, kontribusi item membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi (OCB1.2) dalam mengukur indikator *altruism* (OCB1) sebesar 83,9%.

Model pengukuran indikator *altruism* (OCB1) juga menginformasikan bahwa item membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan (OCB1.1) dan item membantu rekan kerja dalam menyelesaikan permasalahan pribadi (OCB1.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,839. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator *altruism* (OCB1).

Model pengukuran indikator *civic virtue* (OCB2) adalah sebagai berikut :

$$OCB2.1 = 0,942 \text{ OCB2}$$

$$OCB2.2 = 0,942 \text{ OCB2}$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item keaktifan individu dalam kegiatan organisasi (OCB2.1) sebesar 0,942. Hal ini berarti keragaman indikator *civic virtue* (OCB2) mampu dijelaskan oleh item



keaktifan individu dalam kegiatan organisasi (OCB2.1) sebesar 94,2%. Dengan kata lain, kontribusi item keaktifan individu dalam kegiatan organisasi (OCB2.1) dalam mengukur indikator *civic virtue* (OCB2) sebesar 94,2%.

Nilai *loading* indikator aktif dalam mengikuti perkembangan / informasi tentang organisasi (OCB2.2) sebesar 0,942. Hal ini berarti keragaman indikator *civic virtue* (OCB2) mampu dijelaskan oleh item aktif dalam mengikuti perkembangan / informasi tentang organisasi (OCB2.2) sebesar 94,2%. Dengan kata lain, kontribusi item aktif dalam mengikuti perkembangan / informasi tentang organisasi (OCB2.2) dalam mengukur indikator *civic virtue* (OCB2) sebesar 94,2%.

Model pengukuran indikator *civic virtue* (OCB2) juga menginformasikan bahwa item keaktifan individu dalam kegiatan organisasi (OCB2.1) dan item aktif dalam mengikuti perkembangan / informasi tentang organisasi (OCB2.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,942. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator *civic virtue* (OCB2).

Model pengukuran indikator *consientiousness* (OCB3) adalah sebagai berikut :

$$OCB3.1 = 0,950 OCB3$$

$$OCB3.2 = 0,950 OCB3$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item kepatuhan pada aturan/ kebijakan organisasi (OCB3.1) sebesar 0,950. Hal ini berarti keragaman indikator *consientiousness* (OCB3) mampu dijelaskan oleh item kepatuhan pada aturan/ kebijakan organisasi (OCB3.1) sebesar 95,0%.



Dengan kata lain, kontribusi item kepatuhan pada aturan / kebijakan organisasi (OCB3.1) dalam mengukur dimensi *consientiousness* (OCB3) sebesar 95,0%.

Nilai *loading* item kepatuhan pada tugas/tanggungjawab (OCB3.2) sebesar 0,950. Hal ini berarti keragaman indikator *consientiousness* (OCB3) mampu dijelaskan oleh item kepatuhan pada tugas/tanggungjawab (OCB3.2) sebesar 95,0%. Dengan kata lain, kontribusi item kepatuhan pada tugas/tanggungjawab (OCB3.2) dalam mengukur indikator *consientiousness* (OCB3) sebesar 95,0%.

Model pengukuran indikator *consientiousness* (OCB3) juga menginformasikan bahwa item kepatuhan pada aturan/ kebijakan organisasi (OCB3.1) dan item kepatuhan pada tugas/tanggungjawab (OCB3.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,950. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator *consientiousness* (OCB3).

Model pengukuran indikator *courtesy* (OCB4) adalah sebagai berikut :

$$OCB4.1 = 0,942 OCB4$$

$$OCB4.2 = 0,942 OCB4$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item tidak melanggar hak-hak orang lain (OCB4.1) sebesar 0,942. Hal ini berarti keragaman indikator *courtesy* (OCB4) mampu dijelaskan oleh item tidak melanggar hak-hak orang lain (OCB4.1) sebesar 94,2%. Dengan kata lain, kontribusi item tidak melanggar hak-hak orang lain (OCB4.1) dalam mengukur indikator *courtesy* (OCB4) sebesar 94,2%.



Nilai *loading* item menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja (OCB4.2) sebesar 0,942. Hal ini berarti keragaman indikator *courtesy* (OCB4) mampu dijelaskan oleh item menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja (OCB4.2) sebesar 94,2%. Dengan kata lain, kontribusi item menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja (OCB4.2) dalam mengukur indikator *courtesy* (OCB4) sebesar 94,2%.

Model pengukuran indikator *courtesy* (OCB4) juga menginformasikan bahwa item tidak melanggar hak-hak orang lain (OCB4.1) dan item menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja (OCB4.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,942. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator *courtesy* (OCB4).

Model pengukuran indikator *sportmanship* (OCB5) adalah sebagai berikut

$$\text{OCB5.1} = 0,932 \text{ OCB5}$$

$$\text{OCB5.2} = 0,932 \text{ OCB5}$$

Berdasarkan model pengukuran tersebut diketahui bahwa nilai *loading* item tidak mengeluh (OCB5.1) sebesar 0,932. Hal ini berarti keragaman indikator *sportmanship* (OCB5) mampu dijelaskan oleh item tidak mengeluh (OCB5.1) sebesar 93,2%. Dengan kata lain, kontribusi item tidak mengeluh (OCB5.1) dalam mengukur indikator *sportmanship* (OCB5) sebesar 93,2%.

Nilai *loading* item fokus pada hal positif dalam bekerja (OCB5.2) sebesar 0,932. Hal ini berarti keragaman indikator *sportmanship* (OCB5) mampu dijelaskan oleh item fokus pada hal positif dalam bekerja (OCB5.2) sebesar 93,2%. Dengan kata lain, kontribusi item fokus pada hal positif dalam bekerja (OCB5.2) dalam mengukur indikator *sportmanship* (OCB5) sebesar 93,2%.



Model pengukuran indikator *sportmanship* (OCB5) juga menginformasikan bahwa item tidak mengeluh (OCB5.1) dan item fokus pada hal positif dalam bekerja (OCB5.2) memiliki nilai *loading* yang sama besar yaitu 0,932. Hal ini berarti kedua item tersebut menjadi pengukur yang sama kuat untuk indikator *sportmanship* (OCB5).

b. Pengukuran Indikator terhadap Variabel

Model pengukuran variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai berikut:

$$OCB1 = 0,941 \text{ OCB} \quad OCB4 = 0,736 \text{ OCB}$$

$$OCB2 = 0,871 \text{ OCB} \quad OCB5 = 0,822 \text{ OCB}$$

$$OCB3 = 0,860 \text{ OCB}$$

Model tersebut menunjukkan hal-hal sebagai berikut :

1. Nilai *loading* indikator *altruism* (OCB1) sebesar 0,941. Hal ini berarti keragaman variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu dijelaskan oleh indikator *altruism* (OCB1) sebesar 94,1%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *altruism* (OCB1) dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 94,1%.
2. Nilai *loading* indikator *civic virtue* (OCB2) sebesar 0,871. Hal ini berarti keragaman variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu dijelaskan oleh indikator *civic virtue* (OCB2) sebesar 87,1%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *civic virtue* (OCB2) dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 87,1%.



3. Nilai *loading* indikator *consientiousness* (OCB3) sebesar 0,860. Hal ini berarti keragaman variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu dijelaskan oleh indikator *consientiousness* (OCB3) sebesar 86,0%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *consientiousness* (OCB3) dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 86,0%.

4. Nilai *loading* indikator *courtesy* (OCB4) sebesar 0,736. Hal ini berarti keragaman variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu dijelaskan oleh indikator *courtesy* (OCB4) sebesar 73,6%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *courtesy* (OCB4) dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 73,6%.

5. Nilai *loading* indikator *sportsmanship* (OCB5) sebesar 0,822. Hal ini berarti keragaman variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu dijelaskan oleh indikator *sportsmanship* (OCB5) sebesar 82,2%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *sportsmanship* (OCB5) dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 82,2%.

Model pengukuran variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga menginformasikan bahwa indikator *altruism* (OCB1) memiliki nilai *loading* paling besar yaitu sebesar 0,941. Hal ini berarti indikator *altruism* (OCB1) merupakan indikator yang dominan dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).



5.3.2.1.2.3. Overall Goodness Fit Model

Goodness of fit Model dimaksudkan untuk mengetahui apakah konstruk yang terbentuk telah sesuai (layak) atau tidak. Berdasarkan hasil olah data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.30 Goodness of fit Model

Model FIT	
FIT	0,532
AFIT	0,521

Sumber: Data Primer yang Diolah / Hasil Olahan GSCA, 2018.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa nilai *FIT* sebesar 0.532.

Hal ini menunjukkan bahwa keragaman *Organizational Citizenship Behavior/ OCB* mampu dijelaskan oleh model secara keseluruhan sebesar 53,2%, atau dengan kata lain kontribusi variabel *Quality of Work Life/ QWL*, *Self Efficacy*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional secara keseluruhan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 53,2%, sedangkan sisanya sebesar 46,8% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

AFIT (adjusted FIT) dapat digunakan untuk perbandingan model. Model dengan *AFIT* nilai terbesar dapat dipilih antara model yang lebih baik. Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah konstruk yang terbentuk telah sesuai (layak) atau tidak dengan melihat nilai *FIT*nya.

5.3.2.1.2.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel eksogen secara langsung terhadap variabel endogen. Pengujian hipotesis dapat diketahui melalui nilai *critical ratio (CR)*. Kriteria pengujian



menyebutkan bahwa apabila nilai *critical ratio* bertanda bintang ($CR \geq t\text{-tabel} = 2,00$) maka dinyatakan terdapat pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Terdapat 9 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu pengaruh QWL terhadap kepuasan kerja, pengaruh QWL terhadap komitmen organisasional, pengaruh QWL terhadap OCB, pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja, pengaruh *self efficacy* terhadap komitmen organisasional, pengaruh *self efficacy* terhadap OCB, pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dan pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB.

Hasil analisis berkaitan tentang pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat diketahui melalui ringkasan pada tabel berikut :

Tabel 5.31 Hasil Pengujian Hipotesis Variabel Eksogen terhadap Endogen

Eksogen	Endogen	Path Coefficients	SE	CR
QWL	KK	0,795	0,043	18,459*
QWL	KO	0,209	0,095	2,197*
QWL	OCB	0,059	0,071	0,831
SE	KK	0,074	0,115	0,639
SE	KO	0,251	0,082	3,067*
SE	OCB	0,222	0,079	2,817*
KK	KO	0,396	0,130	2,840*
KK	OCB	0,236	0,077	3,082*
KO	OCB	0,691	0,075	9,188*

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

Keterangan :

QWL : *Quality of Work Life*



SE : *Self Efficacy*
 KK : Kepuasan Kerja
 KO : Komitmen Organisasional
 OCB : *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh QWL terhadap KK. Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kepuasan kerja menghasilkan *critical ratio* (CR) sebesar 18,459. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *critical ratio* bertanda bintang ($CR \geq t\text{-tabel} = 2,00$). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Quality of Work Life* terhadap kepuasan kerja.
2. Pengaruh QWL terhadap KO. Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap komitmen organisasional menghasilkan *critical ratio* (CR) sebesar 2,197. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *critical ratio* bertanda bintang ($CR \geq t\text{-tabel} = 2,00$). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Quality of Work Life* terhadap komitmen organisasional.
3. Pengaruh QWL terhadap OCB. Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menghasilkan *critical ratio* (CR) sebesar 0,831. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *critical ratio* tidak bertanda bintang ($CR < t\text{-tabel} = 2,00$). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
4. Pengaruh SE terhadap KK. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap kepuasan kerja menghasilkan *critical ratio* (CR) sebesar 0,639. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *critical ratio* tidak bertanda bintang ($CR < t\text{-tabel} = 2,00$). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.



5. Pengaruh *SE* terhadap *KO*. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap komitmen organisasional menghasilkan *critical ratio* (*CR*) sebesar 3,067*. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *critical ratio* bertanda bintang ($CR \geq t\text{-tabel} = 2,00$). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Self Efficacy* terhadap komitmen organisasional.
6. Pengaruh *SE* terhadap *OCB*. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menghasilkan *critical ratio* (*CR*) sebesar 2,817*. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *critical ratio* bertanda bintang ($CR \geq t\text{-tabel} = 2,00$). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
7. Pengaruh *KK* terhadap *KO*. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional menghasilkan *critical ratio* (*CR*) sebesar 2,840*. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *critical ratio* bertanda bintang ($CR \geq t\text{-tabel} = 2,00$). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional.
8. Pengaruh *KO* terhadap *OCB*. Pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menghasilkan *critical ratio* (*CR*) sebesar 3,082*. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *critical ratio* bertanda bintang ($CR \geq t\text{-tabel} = 2,00$). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
9. Pengaruh *KK* terhadap *OCB*. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menghasilkan *critical ratio* (*CR*) sebesar 9,188*. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *critical ratio* bertanda



bintang ($CR \geq t\text{-tabel} = 2,00$). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

5.3.2.1.2.4. Pengujian Hipotesis *Indirect Effect*

Pengujian hipotesis *indirect effect* dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel eksogen secara tidak langsung terhadap variabel endogen melalui variabel mediasi. Kriteria pengujian menyebutkan bahwa apabila $t\text{ statistics} \geq t\text{-tabel}$ (1,96) maka dinyatakan terdapat pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel mediasi. Hasil analisis dapat diketahui melalui ringkasan pada tabel berikut:

Tabel 5.32 Hasil Pengujian Hipotesis *Indirect Effect*

Eksogen	Mediasi 1	Mediasi 2	Endogen	<i>Indirect</i>	SE	<i>t statistics</i>
QWL	KK		KO	0,293	0,104	2,807*
SE	KK		KO	0,027	0,044	0,624
QWL	KK		OCB	0,188	0,062	3,040*
SE	KK		OCB	0,017	0,028	0,626
KK	KO		OCB	0,255	0,094	2,713*
QWL	KK	KO	OCB	0,203	0,075	2,684*
SE	KK	KO	OCB	0,019	0,030	0,622

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

Keterangan :

QWL : Quality of Work Life
 SE : Self Efficacy
 KK : Kepuasan Kerja
 KO : Komitmen Organisasional
 OCB : *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:



- 292
1. Pengaruh QWL terhadap KO melalui KK. Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja menghasilkan *t statistics* sebesar 2,807. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *t statistics* $\geq$ *t*-tabel (1,96). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Quality of Work Life/ QWL* terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja.
 2. Pengaruh SE terhadap KO melalui KK. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja menghasilkan *t statistics* sebesar 0,624. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *t statistics* $<$ *t*-tabel (1,96). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja.
 3. Pengaruh QWL terhadap OCB melalui KK. Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja menghasilkan *t statistics* sebesar 3,040. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *t statistics* $\geq$ *t*-tabel (1,96). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja.
 4. Pengaruh SE terhadap OCB melalui KK. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja menghasilkan *t statistics* sebesar 0,626. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *t statistics* $<$ *t*-tabel (1,96). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja.



5. Pengaruh KK terhadap OCB melalui KO. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui komitmen organisasional menghasilkan *t statistics* sebesar 2,713. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *t statistics* $\geq$ *t*-tabel (1,96). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui komitmen organisasional.
6. Pengaruh QWL terhadap OCB melalui KK melalui KO. Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja melalui komitmen organisasional menghasilkan *t statistics* sebesar 2,684. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *t statistics* $\geq$ *t*-tabel (1,96). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja dan melalui komitmen organisasional.
7. Pengaruh SE terhadap OCB melalui KK melalui KO. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja melalui komitmen organisasional menghasilkan *t statistics* sebesar 0,622. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *t statistics* $<$ *t*-tabel (1,96). Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja melalui komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *self efficacy* perawat berpengaruh tidak signifikan terhadap OCB melalui kepuasan kerja dan melalui komitmen organisasional.



5.3.2.1.2.5. Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural

Konversi diagram jalur ke dalam model struktural dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh langsung antar variabel, pengaruh tidak langsung antar variabel, dan pengaruh total antar variabel. Konversi diagram jalur tentang Ppngruh antar variabel dalam penelitian ini, memunculkan 3 persamaan model struktural. Pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total antar variabel tersebut dapat ditampilkan dalam tabel berikut :

Tabel 5.33 Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural

Eksogen	Mediasi 1	Mediasi 2	Endogen	Coefficient		
				Direct	Indirect	Total
QWL			KK	0,795*		0,795
QWL	KK		KO	0,209*	0,293*	0,502
SE			KK	0,074		0,074
SE	KK		KO	0,251*	0,027	0,278
QWL	KK		OCB	0,059	0,188*	0,442
QWL	KK	KO	OCB		0,203*	
SE	KK		OCB	0,222*	0,017	0,258
SE	KK	KO	OCB		0,019	
KK			KO	0,369*		0,369
KK	KO		OCB	0,236*	0,255*	0,491
KO			OCB	0,691*		0,691

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Keterangan :

QWL : Quality of Work Life
SE : Self Efficacy
KK : Kepuasan Kerja



KO : Komitmen Organisasional

OCB : *Organizational Citizenship Behavior*

Persamaan 1

$$KK = 0,795 QWL + 0,074 SE$$

Berdasarkan persamaan 1 tersebut menunjukkan bahwa :

1. Koefisien *direct effect Quality of Work Life* terhadap kepuasan kerja sebesar 0,795* menyatakan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin baik *Quality of Work Life* maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja.
2. Koefisien *direct effect Self Efficacy* terhadap kepuasan kerja sebesar 0,074 menyatakan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin baik *Self Efficacy* maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja, meskipun peningkatan tersebut tidak signifikan.

Persamaan 2

$$KO = 0,209 QWL + 0,251 SE + 0,369 KK$$

Berdasarkan persamaan 2 menunjukkan bahwa :

1. Koefisien *direct effect Quality of Work Life* terhadap komitmen organisasional sebesar 0,209* menyatakan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Hal



ini berarti semakin baik *Quality of Work Life* maka cenderung dapat meningkatkan komitmen organisasional.

2. Koefisien *direct effect Self Efficacy* terhadap komitmen

organisasional sebesar 0,251* menyatakan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Hal ini berarti semakin baik *Self Efficacy* maka cenderung dapat meningkatkan komitmen organisasional.

3. Koefisien *direct effect* kepuasan kerja terhadap komitmen

organisasional sebesar 0,369* menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja maka cenderung dapat meningkatkan komitmen organisasional.

4. Koefisien *indirect effect Quality of Work Life* terhadap komitmen

organisasional melalui kepuasan kerja sebesar 0,293* menyatakan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja yang disebabkan oleh semakin baiknya *Quality of Work Life* maka cenderung dapat meningkatkan komitmen organisasional. Hal ini juga dapat diartikan bahwa semakin baik QWL dan semakin baik kepuasan kerja dapat semakin meningkatkan komitmen organisasional.

5. Koefisien *indirect effect Self Efficacy* terhadap komitmen

organisasional melalui kepuasan kerja sebesar 0,027 menyatakan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap



komitmen organisasional melalui kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja yang disebabkan oleh semakin baiknya *Self Efficacy* maka cenderung dapat meningkatkan komitmen organisasional, meskipun peningkatannya tidak signifikan.

Persamaan 3

$$OCB = 0,059 \text{ QWL} + 0,222 \text{ SE} + 0,236 \text{ KK} + 0,691 \text{ KO}$$

Berdasarkan persamaan 3 menunjukkan bahwa :

1. Koefisien *direct effect Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,059 menyatakan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini berarti semakin baik *Quality of Work Life* maka cenderung dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*, meskipun peningkatannya tersebut tidak signifikan.
2. Koefisien *direct effect Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,222* menyatakan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini berarti semakin baik *Self Efficacy* maka cenderung dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.
3. Koefisien *direct effect* kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,236* menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja maka cenderung dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.



4. Koefisien *direct effect* komitmen organisasional terhadap

Organizational Citizenship Behavior sebesar 0,691* menyatakan

bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini berarti semakin baik komitmen organisasional maka cenderung dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.

5. Koefisien *indirect effect* *Quality of Work Life* terhadap *Organizational*

Citizenship Behavior melalui kepuasan kerja sebesar 0,188*

menyatakan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja yang disebabkan oleh semakin baiknya *Quality of Work Life* maka cenderung dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.

6. Koefisien *indirect effect* *Self Efficacy* terhadap *Organizational*

Citizenship Behavior melalui kepuasan kerja sebesar 0,017

menyatakan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin baik kepuasan kerja yang disebabkan oleh semakin baiknya *Self Efficacy* maka cenderung dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*, meskipun peningkatannya tidak signifikan.

7. Koefisien *indirect effect* kepuasan kerja terhadap *Organizational*

Citizenship Behavior melalui komitmen organisasional sebesar

0,255* menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan



signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui komitmen organisasional. Hal ini berarti semakin baik komitmen organisasional yang disebabkan oleh semakin baiknya kepuasan kerja maka cenderung dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.

8. Koefisien *indirect effect Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja melalui komitmen organisasional sebesar 0,203^{*} menyatakan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja melalui komitmen organisasional. Hal ini berarti semakin baik komitmen organisasional yang disebabkan oleh semakin baiknya kepuasan kerja akibat meningkatnya *Quality of Work Life* maka cenderung dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.

9. Koefisien *indirect effect Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja melalui komitmen organisasional sebesar 0,019 menyatakan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja melalui komitmen organisasional. Hal ini berarti semakin baik komitmen organisasional yang disebabkan oleh semakin baiknya kepuasan kerja akibat meningkatnya *Self Efficacy* maka cenderung dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*. Meskipun peningkatannya tidak signifikan.



5.3.2.1.2.6. Pengaruh Dominan

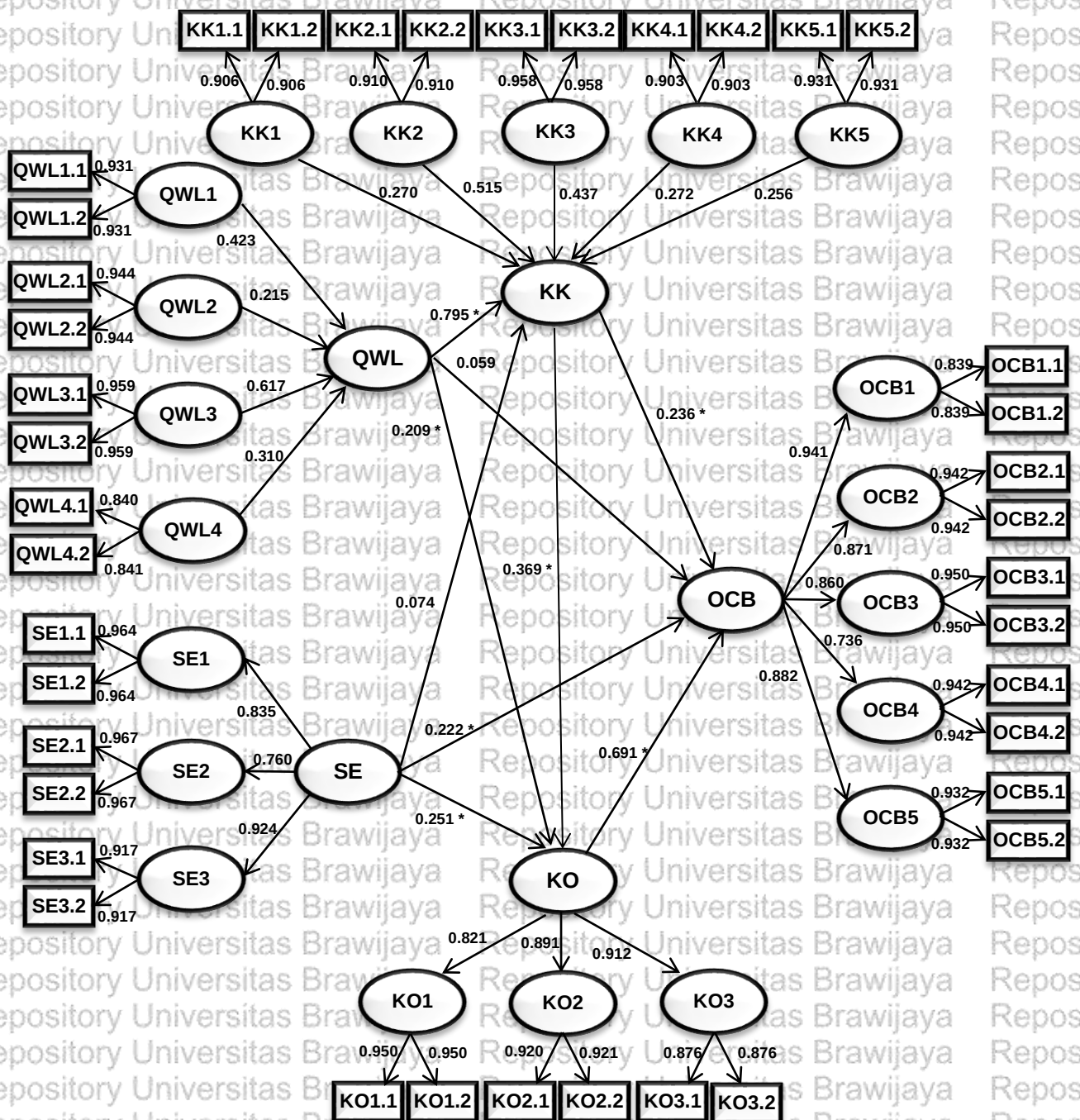
Variabel eksogen yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel endogen dapat diketahui melalui total efek yang paling besar. Hasil analisis menginformasikan variabel yang memiliki total efek paling besar terhadap kepuasan kerja adalah *Quality of Work Life* dengan total efek sebesar 0,795. Dengan demikian *Quality of Work Life* merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja.

Variabel yang memiliki total efek paling besar terhadap komitmen organisasional adalah kepuasan kerja dengan total efek sebesar 0,502. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh dominan terhadap komitmen organisasional. Variabel yang memiliki total efek paling besar terhadap *Organizational Citizenship Behavior* adalah komitmen organisasional dengan total efek sebesar 0,691. Dengan demikian komitmen organisasional merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh dominan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

5.3.2.1.2.7. Model Struktural dari Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap masing-masing variabel dan melalui tahapan-tahapan dalam analisis GSCA, dimana terdapat 5 variabel. 2 variabel adalah variabel eksogen yang terdiri dari QWL dan *self efficacy*. Variabel endogen terdiri dari variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB. Variabel QWL dan Kepuasan kerja merupakan variabel yang memiliki model formatif, sedangkan variabel *self efficacy*, komitmen organisasional dan OCB memiliki model reflektif.

Secara rinci model struktural dari penelitian ini ditampilkan dalam gambar sebagai berikut: Gambar 5.1. Model Struktural Hasil Penelitian





BAB VI

PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini menguraikan tentang interpretasi dari hasil penelitian dan memperhatikan temuan yang diperoleh. Dalam membahas hasil penelitian ini mengkaitkan antara teori, penelitian terdahulu, deskripsi variabel dan deskripsi tentang data responden. Pembahasan hasil penelitian ini dibagi dalam pembahasan hasil analisis deskriptif dan hasil analisis inferensial.

6.1. Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif

Pembahasan hasil analisis deskriptif ini dilakukan terhadap semua variabel dengan melihat dan menginterpretasikan jawaban responden berdasarkan rata-rata item, rata-rata indikator dan rata-rata variabel. Pembahasan terhadap masing-masing variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

6.1.1 Pembahasan Variabel QWL

Variabel QWL terdiri dari 4 indikator yaitu: kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan. Masing-masing indikator terdiri dari 2 item.

Berdasarkan hasil analisis tentang item pemberian kompensasi yang adil (QWL1.1) menunjukkan rata-rata responden sebesar 3,05. Hal ini berarti rata-rata responden menjawab di tengah-tengah/ netral tentang pemberian kompensasi/ gaji yang adil, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa kompensasi gaji perawat adalah / sedang/ cukup baik. Berdasarkan nilai modus menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab netral tentang pemberian kompensasi yang adil sebanyak 61 responden (34,90%). Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata item dan modus menunjukkan jawaban yang sama yaitu netral terhadap pemberian gaji/ kompensasi yang adil. Kalau dilihat kecenderungan jawaban responden lebih mengarah ke jawaban positif (setuju/ sangat setuju) sebanyak 62 responden (35,4%). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa responden menjawab netral bahwa gaji/ kompensasi yang diterima adalah adil dan dapat dinyatakan bahwa kompensasi yang diterima perawat adalah cukup adil/ sedang dan lebih condong ke arah positif/ setuju.

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh, berkaitan dengan pemberian kompensasi untuk perawat baik yang berstatus PNS/ maupun karyawan kontrak sudah ada pedomannya. Pemberian kompensasi bagi perawat tersebut disesuaikan dengan jenjang karir, kompetensi, resiko unit dalam melayani, tingkat *emergency*, posisi, *performance* dan produktivitas unit (hasil wawancara dengan Ketua Komite ETIK RSUKH). Berdasarkan PERMENKES No. 1199/MENKES/ PER/ X/ 2004 tanggal 19 Oktober 2004) tentang Pedoman Pengadaan Tenaga Kesehatan Dengan Perjanjian Kerja Di Sarana Kesehatan Milik Pemerintah) menyebutkan kriteria dalam penyusunan gaji/ upah terdiri dari:

1. Gaji/upah harus berkelayakan, dalam arti penghasilan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan hidup

2. Gaji/upah harus berkeadilan dalam arti penghasilan yang diterima sesuai dengan produk/ jasa yang diberikan, sedang produk seorang tenaga kesehatan didasarkan pada tingkat pendidikan, pengalaman kerja, tanggung jawab dan resiko pekerjaannya.

Berdasarkan data sekunder tersebut menunjukkan bahwa seharusnya rumah sakit mampu memberikan gaji yang layak dan adil. Namun dalam penilaian perawat masih cenderung netral dalam menjawab gaji/ kompensasi yang diterima adalah adil. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa gaji yang diterima perawat cukup adil/ sedang.

Rata-rata jawaban responden dalam menjawab pemberian gaji memadai/ sesuai dengan standar hidup (QWL1.2) berada pada nilai 3,07. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah netral, gaji yang diberikan cukup memadai/ sesuai standar hidup. Kalau dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju sebanyak 63 responden (36,00%) yang menyatakan bahwa gaji yang diberikan memadai/ sesuai standar hidup. Kalau dilihat dari nilai modusnya tersebut responden terbanyak menjawab setuju bahwa gaji yang diberikan memadai.

Untuk lebih menggambarkan lagi dapat dilihat dari data distribusi frekuensi berdasarkan jawaban responden menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden mengarah ke jawaban positif yaitu cenderung ke arah setuju dan sangat setuju 67 % (sebanyak 38,3%). Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa jawaban responden adalah cukup memadai/ sedang berkaitan dengan kompensasi yang diterima perawat cukup memadai.



Pemberian gaji untuk RS milik pemerintah/ negeri terutama untuk perawat yang berstatus PNS jelas sudah ada aturannya. Untuk perawat yang ada di RS swasta, pemberian gajinya tergantung dari kemampuan rumah sakit tersebut dalam membayar. Rata-rata jawaban responden berkaitan dengan indikator tentang kompensasi tersebut sebesar 3,06. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata jawaban responden tentang kompensasi yang diberikan kepada perawat di RS tersebut adalah cukup/sedang, dilihat dari keadilan mereka menjawab cukup adil / sedang dan berkaitan dengan pemberian gaji yang memadai responden menjawab netral sehingga dapat diinterpretasikan bahwa gaji yang diterima perawat adalah cukup memadai / sedang.

Jawaban responden tentang kondisi lingkungan kerja yang aman menunjukkan rata-rata item sebesar 3,52. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju bahwa kondisi rumah sakit yang aman. Jika dilihat dari nilai modusnya sebanyak 98 responden (56,0%) menyatakan setuju bahwa lingkungan rumah sakit aman. Berdasarkan nilai rata-rata dan nilai modus tersebut menunjukkan bahwa jawaban responden adalah setuju bahwa kondisi rumah sakit adalah aman. Berdasarkan jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa kondisi rumah sakit adalah aman.

Rata-rata item jawaban responden tentang lingkungan fisik di tempat kerja adalah sehat menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,29. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah netral terhadap kondisi lingkungan fisik di tempat kerja adalah sehat. Namun jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan responden terbanyak menjawab setuju sebanyak 72 responden (41,10%) bahwa lingkungan fisik di tempat kerja adalah sehat.

Berdasarkan jawaban responden tersebut dapat diinterpretasikan bahwa lingkungan fisik rumah sakit adalah cukup sehat.

Rata-rata indikator kondisi kerja menunjukkan nilai sebesar 3,41. Hal ini menginterpretasikan bahwa kondisi kerja di rumah sakit adalah baik, dilihat dari keamanan dan kesehatan. Hal ini sangat beralasan mengingat lingkungan kerja di rumah sakit merupakan lingkungan yang sangat beresiko untuk munculnya beragam ancaman bahaya yang bisa menyebabkan efek kesehatan, bukan sekedar pada beberapa pelaku yang bekerja di RS, namun juga pada pasien ataupun pengunjung RS.

Potensi bahaya di RS, selain penyakit-penyakit infeksi, ada juga potensi bahaya-bahaya lain yang mempengaruhi kondisi dan keadaan di RS, yakni kecelakaan (peledakan, kebakaran, kecelakaan yang berhubungan dengan instalasi listrik, dan sumber-sumber cedera yang lain), radiasi, beberapa bahan kimia yang beresiko, gas-gas anastesi, masalah psikososial dan ergonomi. Semua potensi bahaya tersebut dapat mengancam jiwa dan kehidupan untuk beberapa karyawan di RS termasuk perawat, pasien ataupun beberapa pengunjung yang ada di lingkungan RS.

Rata-rata jawaban responden tentang item adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan karir (QWL3.1) menunjukkan nilai 3,46. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab baik/setuju tentang adanya pemberian kesempatan untuk mengembangkan karir di rumah sakit. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju yaitu sebanyak 81 responden (46,30%) menyatakan setuju tentang adanya kesempatan untuk mengembangkan karir di rumah sakit. Berdasarkan

nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu mereka menyatakan setuju bahwa di rumah sakit diberikan kesempatan untuk mengembangkan karir. Hal ini menunjukkan bahwa kesempatan untuk mengembangkan karir di rumah sakit adalah baik.

Rata-rata jawaban responden tentang adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan /skill (QWL3.2) sebesar 3,55, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju/ baik tentang adanya kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/ skill. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju bahwa di rumah sakit diberikan kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan /skill. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden menjawab setuju bahwa di rumah sakit diberikan kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/ skill yang dimiliki. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan/ skill di rumah sakit adalah baik.

Rata-rata indikator jawaban responden (QWL3) sebesar 3,51 tentang pengembangan kompetensi. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata jawaban responden adalah menyatakan setuju tentang pengembangan kompetensi yang ada di rumah sakit, dan dapat dinyatakan bahwa pengembangan kompetensi di rumah sakit adalah baik. Dapat diinterpretasikan bahwa di rumah sakit pengembangan kompetensi yang dilakukan terhadap perawatnya adalah baik, dalam mengembangkan karir maupun pengembangan ketrampilannya.

Berdasarkan sumber dari data sekunder tentang pengembangan kompetensi perawat menyebutkan bahwa perawat memiliki standar kompetensi yang merupakan standar yang harus dimiliki oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan profesional (PPNI, 2013). Kompetensi perawat terdiri dari 3 area kompetensi:

1. Praktek profesional, etis, legal, dan peka budaya
2. Pemberian asuhan dan manajemen asuhan keperawatan
3. Pengembangan kualitas personal dan profesional

Berdasarkan data sekunder tersebut, yang dimaksud pengembangan kompetensi dalam penelitian ini adalah pengembangan kualitas personel dan profesional yang mencakup pengembangan karir dan pengembangan ketrampilan/skill. Pengembangan karir profesional perawat adalah : perawat klinis, Perawat manager, perawat pendidik dan perawat peneliti. Pengembangan karir perawat tersebut dilaksanakan melalui penempatan perawat pada jenjang sesuai dengan kompetensinya (pasal 2, Peraturan Menteri Kesehatan RI no. 40 Tahun 2017). Berdasarkan pasal 3 menyebutkan bahwa pengembangan karir perawat klinis meliputi:

- a) pengembangan profesional berkelanjutan yaitu dengan mengikuti pendidikan formal, pelatihan, penelitian dan pengabdian masyarakat, workshop, atau seminar;
- b) pengakuan terhadap kemampuan yang didasarkan kepada pengalaman kerja dan kinerja praktik keperawatan.

Rata-rata jawaban responden tentang item pemimpin yang berorientasi tugas (QWL4.1) menunjukkan nilai sebesar 3,46, hal ini menunjukkan bahwa

rata-rata jawaban responden tersebut adalah setuju. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju bahwa pemimpin berorientasi pada tugas sebanyak 85 responden (48,60%).

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata jawaban responden dan nilai modus menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju bahwa pemimpin berorientasi pada tugas.

Rata-rata jawaban responden tentang item pemimpin berorientasi hubungan (QWL 4.2) menunjukkan nilai 3,54 yang berarti responden setuju bahwa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya (berorientasi pada hubungan). Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju sebanyak 87 responden (49,70%) yang menyatakan bahwa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya (berorientasi pada hubungan). Data tersebut menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu menyatakan setuju bahwa pemimpin lebih menekankan pada hubungan yang baik dengan semuanya (berorientasi pada hubungan).

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator kepemimpinan (QWL4) menunjukkan nilai 3,50. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap kepemimpinan yang ada di rumah sakit yang berorientasi pada hubungan dan berorientasi pada tugas dan dapat diinterpretasikan bahwa kepemimpinan di rumah sakit dipersepsikan oleh perawat adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan di rumah sakit berorientasi pada tugas dan berorientasi pada hubungan.

Rata-rata jawaban responden terhadap variabel QWL adalah sebesar 3,37. Hal ini menunjukkan rata-rata responden menjawab variabel QWL yang ada di rumah sakit adalah cukup baik/ sedang. QWL yang ada di rumah sakit tersebut ditanggapi sedang/ / cukup baik karena terdapat indikator dan item yang ditanggapi cukup oleh perawat. Indikator kompensasi ditanggapi cukup/ sedang oleh perawat, item kompensasi yang adil dan memadai juga ditanggapi cukup/ sedang oleh perawat. Item lingkungan fisik yang sehat juga ditanggapi cukup / sedang oleh perawat. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa indikator kompensasi harus lebih diperhatikan lagi dan berkaitan dengan lingkungan fisik rumah sakit yang sehat, mengingat rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan, maka lingkungan fisiknya harus sehat.

Berkaitan dengan indikator kompensasi, dalam penelitian ini terdapat 2 rumah sakit yang berstatus rumah sakit pemerintah, dimana perawat yang ada di dalamnya ada yang berstatus PNS dan non PNS. Untuk perawat yang berstatus PNS, kompensasi/ gaji yang diterima sudah ada aturannya. Sedangkan yang non PNS tergantung dari kemampuan rumah sakit untuk membayar. Untuk 2 rumah sakit lagi, statusnya adalah rumah sakit swasta. Kompensasi / gaji yang diterima perawatnya sangat tergantung dari kemampuan rumah sakit dalam membayar.

6.1.2 Pembahasan Variabel *Self Efficacy* (X2)

Variabel *self efficacy* terdiri dari 3 indikator yaitu *level*, *generality* dan *strength*. Indikator *level* terdiri dari 2 item yaitu: yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit, dan yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan/ masalah yang terjadi. Indikator *generality* terdiri dari dua item, yaitu: yakin

mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain dan yakin mampu menyelesaikan pekerjaan/ tugas yang berbeda. Indikator *strength* terdiri dari 2 item, yaitu: yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart dan ulet / tekun dalam melaksanakan tugas.

Rata-rata item jawaban responden tentang keyakinan mampu menyelesaikan tugas yang sulit (SE1.1) menunjukkan nilai sebesar 3,73, hal ini menunjukkan rata-rata jawaban responden adalah setuju. Berdasarkan nilai modusnya juga menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan tugas yang sulit sebanyak 111 responden (63,40%). Berdasarkan jawaban responden tersebut dapat diinterpretasikan bahwa keyakinan perawat dapat menyelesaikan tugas yang sulit adalah baik/ tinggi.

Rata-rata jawaban responden tentang keyakinan dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan / masalah yang terjadi (SE1.2) berada pada nilai 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju.. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak juga menjawab setuju bahwa mereka yakin dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan/ masalah yang terjadi. Berdasarkan rata-rata item jawaban responden tersebut dapat diinterpretasikan bahwa keyakinan perawat untuk dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak masalah adalah baik/ tinggi

Jawaban responden berkaitan tentang indikator *Level* (SE1) sebesar 3,76. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap indikator *level* adalah setuju, sehingga dari rata-rata jawaban responden tersebut dapat diinterpretasikan bahwa indikator *level*/ keyakinan perawat mampu



menyelesaikan tugas yang sulit dan keyakinan perawat untuk dapat menyelesaikan tugas meskipun banyak hambatan/ masalah yang terjadi adalah adalah baik/ tinggi.

Rata-rata jawaban responden terhadap item SE2.1 tentang yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain sebesar 3,44. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju. Dilihat dari nilai modusnya juga menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain sebanyak 114 responden (65,10%). Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dan nilai modusnya menunjukkan bahwa jawaban responden adalah sama, yaitu setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa *generality*/ keyakinan perawat untuk menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain adalah baik/ tinggi.

Rata-rata jawaban responden terhadap item SE2.2 tentang yakin mampu menyelesaikan pekerjaan yang berbeda berada pada nilai 3,48. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden menjawab setuju, yang dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata jawaban responden menyatakan yakin mampu menyelesaikan pekerjaan yang berbeda. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak juga menjawab setuju bahwa mereka mampu menyelesaikan pekerjaan yang berbeda sebanyak 86 responden (49,1%). Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa keyakinan perawat untuk menyelesaikan pekerjaan yang berbeda adalah baik / tinggi.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator *generality* (SE2) sebesar 3,46. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap indikator tersebut, dan dapat diinterpretasikan bahwa perawat yang ada di rumah sakit memiliki *generality* yang baik/tinggi. Maknanya mereka yakin dapat melaksanakan pekerjaan pada bagian yang lain dan yakin dapat menyelesaikan pekerjaan yang berbeda.

Rata-rata jawaban responden tentang item yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart (SE3.1) sebesar 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap item tersebut, yang menyatakan bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart. Berdasarkan nilai modusnya juga menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart, sebanyak 120 responden (68,60%). Berdasarkan nilai rata-rata item dan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden menjawab sama yaitu setuju bahwa mereka yakin mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standart. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perawat memiliki keyakinan mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan adalah baik / tinggi.

Rata-rata jawaban responden terhadap item ulet/ tekun dalam mengerjakan / menyelesaikan tugas (SE3.2) sebesar 3,76. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju terhadap item tersebut, yang menyatakan bahwa responden ulet/ tekun dalam mengerjakan/ menyelesaikan tugas. Berdasarkan nilai modusnya juga menunjukkan jawaban yang sama bahwa responden terbanyak sebanyak 107 responden (61,10%) menyatakan bahwa mereka ulet/ tekun dalam mengerjakan/ menyelesaikan tugas. Nilai rata-rata item jawaban

responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden menyatakan setuju bahwa mereka ulet/ tekun dalam mengerjakan/ menyelesaikan tugas. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa perawat memiliki keuletan dan ketekunan yang baik/ tinggi dalam menyelesaikan tugas.

Rata – rata jawaban responden terhadap indikator *strength* sebesar 3,77.

Hal ini menyatakan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap indikator tersebut. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa *strength* dari perawat adalah baik/ tinggi yang ditunjukkan dari keyakinan mereka dalam menyelesaikan tugas sesuai yang diinginkan/ sesuai standar dan keuletan / ketekunan dalam menyelesaikan tugas.

Rata-rata jawaban responden terhadap variabel *self efficacy* sebesar 3,66. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa perawat menyatakan setuju tentang *self efficacy*nya, dimana perawat memiliki keyakinan yang baik/ tinggi dalam menyelesaikan tugas yang sulit, yakin mampu menyelesaikan pekerjaan yang banyak masalah, mampu menyelesaikan pekerjaan pada bagian yang lain, yakin dapat menyelesaikan tugas yang berbeda, dan ulet/ tekun dalam menjalankan pekerjaan.

Berdasarkan data tentang *generality* (*SE2*) dapat diketahui bahwa perawat itu memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yaitu keperawatan. Berdasarkan data yang diperoleh 124 responden yang berlatar belakang pendidikan D3 keperawatan, S1 sebanyak 44 responden, 6 berlatar belakang pendidikan D4 dan 1 responden berlatar belakang S2.

Berdasarkan data responden tentang latar belakang pendidikan tersebut terdapat keterkaitan antara latar belakang pendidikan dengan *self efficacy* perawat.

Perawat memiliki keyakinan atas kemampuan yang dimiliki tersebut berkaitan dengan latar belakang pendidikannya, sehingga *self efficacy* perawat dalam penelitian ini adalah baik/ tinggi.

Dalam melaksanakan pekerjaannya perawat harus memiliki kompetensi, dimana pengetahuan, ketrampilan dan sikap dalam melaksanakan pekerjaannya harus sesuai dengan standar kompetensi. Pelaksanaan pengobatan dan atau perawatan berdasarkan ilmu kedokteran atau ilmu keperawatan hanya dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Berdasarkan pasal 24, ayat (1); Tenaga kesehatan harus memenuhi kode etik, standar profesi, hak pengguna pelayanan/asuhan kesehatan, standar pelayanan/asuhan, dan standar prosedur operasional (PPNI, 2013). Berdasarkan data sekunder tersebut dalam melaksanakan tugasnya, perawat harus memiliki kompetensi dan keyakinan yang tinggi / baik dalam melaksanakan tugasnya.

6.1.3 Pembahasan Variabel Kepuasan Kerja (Y1)

Variabel kepuasan kerja diukur dengan 5 indikator yang masing-masing memiliki 2 item. Indikator kepuasan kerja adalah kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap gaji/ pembayaran, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap atasan dan kepuasan terhadap teman sejawat.

Rata-rata jawaban responden terhadap item KK1.1 tentang kepuasan terhadap lingkungan kerja yang nyaman sebesar 3,64. Hal tersebut dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata responden menjawab puas bahwa lingkungan kerja rumah sakit yang nyaman. Dilihat dari nilai modus menunjukkan bahwa

responden terbanyak menjawab setuju bahwa lingkungan kerja rumah sakit yang nyaman sebanyak 99 responden (56,6%). Berdasarkan nilai rata-rata item dan nilai modus menunjukkan bahwa responden menjawab sama yaitu mereka menjawab setuju bahwa lingkungan kerja rumah sakit yang nyaman. Hasil dari data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa perawat puas terhadap lingkungan kerja rumah sakit yang nyaman.

Rata-rata jawaban responden terhadap item KK1.2 tentang pekerjaan yang menarik menunjukkan nilai sebesar 3,74, hal ini menyatakan bahwa rata-rata responden menjawab setuju bahwa pekerjaan mereka menarik dan mereka menyatakan puas. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak sebanyak 98 responden (56,0%) menyatakan setuju bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah pekerjaan yang menarik, sehingga mereka puas.

Dilihat dari nilai rata-rata item dan nilai modusnya menunjukkan jawaban responden adalah sama yaitu mereka menyatakan setuju bahwa pekerjaan yang mereka lakukan adalah pekerjaan yang menarik, sehingga mereka puas. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa perawat puas terhadap pekerjaan yang mereka lakukan adalah menarik.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) sebesar 3,69. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap indikator kepuasan terhadap pekerjaan dan dapat diinterpretasikan bahwa perawat puas terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Rata-rata jawaban responden terhadap item puas terhadap gaji yang diberikan RS (KK2.1) menunjukkan nilai sebesar 2,99, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab netral tentang gaji yang diberikan RS.

Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab



netral tentang kepuasan terhadap gaji yang diberikan RS. Berdasarkan nilai rata-rata item dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden menjawab netral tentang kepuasan terhadap gaji yang diberikan RS. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa perawat menyatakan cukup puas terhadap gaji yang diberikan RS / tingkat kepuasan perawat terhadap gaji adalah sedang/ cukup puas. Namun berdasarkan data distribusi frekuensi jawaban responden ketika dilihat jawaban responden cenderung ke arah positif yaitu cenderung ke arah setuju dan sangat setuju sebanyak 60 responden (33,3%). Responden / perawat ragu-ragu dalam menjawab mereka puas / tidak terhadap gaji yang diberikan RS. Data menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab dan responden terbanyak menjawab netral tentang kepuasan terhadap gaji yang diberikan RS. Namun berdasarkan Permenkes Nomor 1199/MENKES/ PER/ X / 2004, mensyaratkan bahwa gaji yang diterima perawat harus berkeadilan, maksudnya gaji yang diberikan didasarkan pada tingkat pendidikan, pengalaman kerja, tanggung jawab dan resiko pekerjaannya. (Permenkes Nomor 1199/MENKES/ PER/ X/ 2004). Berdasarkan data terhadap indikator kompensasi (QWL) menunjukkan bahwa kompensasi yang diterima perawat cukup adil dan memadai. Sehingga ketika dikaitkan dengan tingkat kepuasan terhadap penggajian, perawat menyatakan cukup puas.

Rata-rata jawaban responden terhadap item puas terhadap pemberian tunjangan (KK2.2) sebesar 2,96, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah netral tentang kepuasan pemberian tunjangan dari rumah sakit. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab netral terhadap item tersebut. Berdasarkan data dari distribusi frekuensi diperoleh data berkaitan dengan kecenderungan responden dalam

menjawab untuk yang menjawab ke arah positif (setuju dan sangat setuju) sebanyak 56 responden sedangkan yang menjawab ke arah negatif (tidak setuju dan sangat tidak setuju) sebanyak 57 responden, berdasarkan data tersebut lebih banyak responden yang menjawab ke arah negatif. Jadi responden menjawab netral tentang kepuasan pemberian tunjangan dari rumah sakit, dan lebih condong ke arah negatif (tidak setuju dan sangat tidak setuju). Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan perawat terhadap tunjangan adalah cukup puas/ sedang.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator kepuasan terhadap penggajian (KK2) sebesar 2,97, hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan perawat terhadap gaji yang diberikan rumah sakit adalah cukup puas/ sedang, yang dapat diukur dari kepuasan terhadap gaji dan kepuasan terhadap tunjangan.

Berdasarkan Permenkes Nomor 1199/MENKES/ PER/ X/ 2004, dijelaskan tentang tunjangan merupakan tambahan penghasilan diluar gaji pokok disebabkan tenaga kesehatan mengemban tanggung jawab atau menanggung resiko pekerjaan. Untuk PNS mendapatkan tunjangan yaitu tunjangan keluarga. Namun untuk tenaga kesehatan dengan perjanjian kerja, tidak ada tunjangan keluarga karena UMR telah meliputi perhitungan kebutuhan satu keluarga. Untuk tenaga kesehatan dengan perjanjian kerja yang disebut pengalaman kerja adalah bentuk penghargaannya diejawantahkan ke dalam kenaikan gaji pokok setelah menanda tangani kontrak yang kedua atau ketiga. Penghasilan tenaga kesehatan terdiri dari gaji pokok + tunjangan jabatan/ tunjangan pengabdian + tunjangan kesejahteraan. Tunjangan kesejahteraan untuk tenaga kesehatan

dengan perjanjian kerja dapat berupa tunjangan materiil (uang) dan tunjangan non materiil (fasilitas).

Gaji perawat untuk yang dirumah sakit negeri/ milik pemerintah, terutama yang bertatus sebagai pegawai negeri sudah ada aturannya, untuk perawat yang statusnya kontrak penggajiannya tergantung dari kemampuan rumah sakit dalam membayar. Untuk perawat yang ada di rumah sakit swasta penggajiannya juga tergantung dari kemampuan rumah sakit dalam membayar(status perawatnya ada yang termasuk karyawan tetap dan kontrak) (sumber: hasil wawancara dengan Ketua Komite Etik RSUKH).

Rata-rata jawaban responden terhadap item adanya kesempatan promosi (KK3.1) sebesar 3,37. Hal ini berarti rata-rata jawaban responden adalah netral terhadap item tersebut. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak sebanyak 82 responden (46,9%) menyatakan setuju tentang adanya kesempatan promosi di rumah sakit. Berdasarkan data tersebut secara rata-rata responden menjawab netral tentang adanya kesempatan promosi, namun responden terbanyak menjawab setuju tentang adanya kesempatan promosi. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan perawat terhadap kesempatan promosi di rumah sakit adalah cukup puas / sedang dan mengarah ke puas.

Rata-rata item jawaban responden tentang pemberian informasi (KK3.2) tentang adanya kesempatan promosi adalah sebesar 3.39, hal ini berarti rata-rata jawaban responden adalah netral berkaitan dengan pemberian informasi tentang promosi. Namun jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju tentang pemberian informasi tentang adanya kesempatan promosi sebanyak 83 responden (47,4%). Dilihat dari nilai

rata-rata item tersebut, rata-rata responden menjawab netral, namun berdasarkan nilai modus/ responden terbanyak menjawab setuju terhadap item tersebut. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa perawat cukup puas / sedang berkaitan dengan adanya pemberian informasi tentang promosi dari rumah sakit.

Rata-rata jawaban responden tentang indikator kepuasan terhadap promosi sebesar 3,38. Hal ini menyatakan rata-rata jawaban responden adalah netral terhadap promosi yang diberikan rumah sakit. Kedua item tersebut jika dilihat dari distribusi jawaban responden untuk item KK3.1 cenderung ke arah positif, yaitu kerah setuju dan sangat setuju sebesar 90 responden (50,5%) dan untuk rata-rata jawaban responden terhadap item KK3.2 juga cenderung ke arah positif sebanyak 92 responden (52%). Kedua item tersebut jika dilihat dari nilai modusnya juga menjawab setuju. Dilihat dari nilai rata – ratanya dapat diinterpretasikan bahwa perawat cukup puas terhadap promosi yang ada di rumah sakit / tingkat kepuasannya adalah sedang.

Berkaitan tentang promosi bagi perawat di rumah sakit, sudah ada ketentuannya tentang pengembangan kompetensi perawat (PPNI, 2013). Semua perawat memiliki kesempatan untuk mengembangkan kompetensinya. Jenjang karir profesional merupakan sistem untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme, sesuai dengan bidang pekerjaan melalui peningkatan kompetensi. Jenjang karir merupakan jalur mobilitas vertikal yang ditempuh melalui peningkatan kompetensi, dimana kompetensi tersebut diperoleh dari pendidikan formal berjenjang, pendidikan informal yang sesuai / relevan maupun pengalaman praktik klinis yang diakui. Jenjang karir merupakan jalur untuk peningkatan peran perawat profesional di sebuah institusi. Dalam

penerapannya, jenjang karir memiliki kerangka waktu untuk pergerakan dari satu level ke level lain yang lebih tinggi dan dievaluasi berdasarkan penilaian kinerja (PMK no 40 tahun 2017).

Pengembangan sistem jenjang karir profesional bagi perawat dapat dibedakan antara tugas pekerjaan (*job*) dan karir (*career*). Pekerjaan sebagai perawat diartikan sebagai suatu posisi atau jabatan yang diberikan/ditugaskan, serta ada keterikatan hubungan pertanggungjawaban dan kewenangan antara atasan dan bawahan, dan mendapatkan imbalan penghargaan berupa uang.

Karir sebagai perawat diartikan sebagai suatu bidang kerja yang dipilih dan ditekuni oleh individu untuk dapat memenuhi kepuasan kerja individu melalui suatu sistem dan mekanisme peringkat, dan bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan pekerjaan (kinerja) sehingga pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap bidang profesi yang dipilihnya. (PMK no 40 tahun 2017).

Rata-rata item jawaban responden tentang atasan yang membantu/memberi dukungan (KK4.1) berada pada nilai 3,50, hal ini menyatakan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap item tersebut. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata perawat menjawab setuju terhadap pimpinan yang memberi bantuan/dukungan. Berdasarkan nilai modusnya juga menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju terhadap pimpinan yang memberikan bantuan/bimbingan sebanyak 91 responden (52,0%). Hasil penelitian tersebut dapat diinterpretasikan bahwa perawat puas terhadap atasan yang membantu.

Rata-rata jawaban responden tentang item adanya hubungan kerja yang baik dengan atasan berada pada nilai 3,65, hal ini menyatakan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju tentang item tersebut, sehingga dapat



diinterpretasikan bahwa perawat setuju/ puas adanya hubungan yang baik dengan atasan. Berdasarkan nilai modusnya juga menunjukkan jawaban yang sama yaitu bahwa responden terbanyak menjawab setuju dengan adanya hubungan yang baik dengan atasan sebanyak 103 responden (58,9%). Rata-rata jawaban responden tentang indikator kepuasan terhadap atasan berada pada nilai 3,57, hal ini menyatakan bahwa mereka setuju terhadap atasan mereka. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perawat puas terhadap atasan mereka.

Rata-rata jawaban responden terhadap item rekan kerja saling membantu/ bekerja sama menunjukkan nilai sebesar 3,74, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju dengan adanya saling membantu/ bekerja sama dengan rekan kerja. Berdasarkan nilai modusnya juga menunjukkan bahwa responden terbanyak sebanyak 113 responden (64,6%) menyatakan setuju terhadap adanya sikap saling membantu / bekerja sama dengan rekan kerja. Berdasarkan nilai rata-rata dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa perawat puas terhadap rekan kerja yang saling membantu.

Rata-rata jawaban responden tentang item antara rekan kerja saling memberikan dukungan berada pada nilai 3,75, hal ini berarti rata-rata responden menjawab setuju/ puas adanya dukungan yang baik dari rekan kerja. Dilihat dari nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden terbanyak sebanyak 109 responden (62,3%) menyatakan setuju adanya dukungan yang baik dari rekan kerja. Berdasarkan rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju. Rata-rata jawaban

responden terhadap indikator kepuasan terhadap rekan kerja berada pada nilai 3,75. Hal ini menyatakan rata-rata responden setuju terhadap rekan kerja dan dapat diinterpretasikan bahwa perawat puas dengan adanya dukungan dari rekan kerja.

Berdasarkan etika keperawatan, dalam menjalankan tugasnya perawat harus dapat membina hubungan yang baik dengan semua perawat yang berada di lingkungan kerjanya. Antara sesama perawat harus terdapat rasa saling menghargai dan tenggang rasa yang tinggi. Perawat dan teman sejawat selalu menunjukkan sikap memupuk rasa persaudaraan dengan silih asuh, silih asih, dan silih asah.

1. Silih asuh artinya sesama perawat diharapkan saling membimbing, menasihati, menghormati, dan mengingatkan bila sejawat melakukan kesalahan atau kekeliruan.
2. Silih asih artinya setiap perawat dalam menjalankan tugasnya diharapkan saling menghargai satu sama lain, saling kasih mengasihi sebagai anggota profesi, saling bertenggang rasa dan bertoleransi yang tinggi sehingga tidak terpengaruh oleh hasutan yang dapat membuat sikap saling curiga dan benci.
3. Silih asah artinya perawat yang merasa lebih pandai/tahu dalam hal ilmu pengetahuan diharapkan membagi ilmu yang dimilikinya kepada rekan sesama perawat tanpa pamrih. (Utami, dkk., 2016)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa hubungan kerja dengan teman sejawat/rekan kerja adalah baik dan perawat tersebut merasa puas dengan hubungan yang ada. Rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepuasan kerja sebesar 3,47, hal ini menunjukkan bahwa rata-

rata jawaban responden adalah setuju dan dapat diinterpretasikan bahwa perawat memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Kepuasan kerja perawat tersebut terhadap ditunjukkan dengan mereka puas terhadap pekerjaan, cukup puas terhadap kompensasi yang diberikan, cukup puas terhadap promosi, puas terhadap atasan dan puas terhadap rekan kerja.

Secara rata – rata dari jawaban responden menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat adalah tinggi/ baik/ puas. Meskipun terdapat indikator yang diinterpretasikan cukup puas/ sedang yaitu kepuasan terhadap penggajian dan kepuasan terhadap promosi. Kepuasan terhadap penggajian ini juga berkaitan dengan variabel QWL terutama indikator kompensasi yang juga dipersepsikan cukup/ sedang berkaitan dengan kompensasi yang adil dan memadai. Menurut persepsi perawat kompensasi yang mereka terima cukup adil dan cukup memadai / sedang. Sehingga ketika dikaitkan dengan kepuasan kerja terhadap penggajian mereka menyatakan cukup puas/ sedang. Dikaitkan dengan data responden tentang jenis kelamin menunjukkan bahwa responden perempuan memiliki jumlah yang mendominasi di empat rumah sakit sejumlah 122 responden (70%).

Jenis kelamin juga berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perempuan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi daripada laki-laki (gender mempengaruhi kepuasan kerja). Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Kifle and Desta (2012), yang menyatakan bahwa perempuan lebih merasa puas daripada laki – laki berkaitan dengan kepuasan kerja ekstrinsik. Laki – laki puas terhadap dimensi kepuasan kerja intrinsik.

Berkaitan dengan indikator kepuasan terhadap promosi menunjukkan hasil cukup puas/ sedang, jika dikaitkan dengan item kesempatan promosi bagi perawat yang berprestasi dan adanya keterbukaan informasi tentang promosi.

Jika dikaitkan dengan latar belakang pendidikan responden menunjukkan bahwa masih banyak perawat yang berpendidikan D3 sebanyak 124 responden (70,86%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa perawat masih banyak yang belum diberikan kesempatan untuk mengembangkan pendidikannya, karena latar belakang perawat masih banyak yang D3 (syarat minimal bagi perawat).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat diinterpretasikan puas, namun terdapat 2 indikator yang harus diperhatikan yaitu kepuasan terhadap penggajian dan kepuasan terhadap promosi yang masih dipersersikan cukup puas.

6.1.4. Pembahasan Variabel Komitmen Organisasional (Y2)

Dalam Variabel Komitmen Organisasional terdapat 3 indikator yaitu: komitmen afektif yang terdiri dari dua item: rasa memiliki yang kuat pada organisasi dan memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan organisasi. Indikator kedua adalah komitmen kontinyu, yang terdiri dari 2 item: keinginan untuk tinggal di organisasi karena membutuhkan dan adanya sedikit pilihan ketika keluar dari organisasi. Indikator ketiga adalah komitmen normatif, yang terdiri dari 2 item: keinginan untuk tetap tinggal di organisasi tanpa paksaan dan senang menghabiskan sisa karir di organisasi.



Berdasarkan data menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap item memiliki rasa memiliki yang kuat pada organisasi (KO1.1) memiliki nilai sebesar 3,52, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap item tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa rasa memiliki terhadap organisasi adalah tinggi/baik. Namun jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak sebanyak 78 responden (44,6%) menyatakan netral terhadap item mempunyai rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi. Berdasarkan nilai rata-rata menunjukkan bahwa rasa memiliki perawat terhadap rumah sakit adalah baik/ tinggi.

Rata-rata tanggapan responden terhadap item memiliki keterlibatan penuh terhadap kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi (KO1.2) sebesar 3,38, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah netral terhadap item tersebut. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak sebanyak 90 responden (51,4%) menjawab netral terhadap item mempunyai keterlibatan penuh terhadap kegiatan organisasi. Nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu netral terhadap item tersebut. Namun dilihat dari data distribusi frekuensi jawaban responden cenderung kearah positif yaitu cenderung ke arah setuju dan sangat setuju sebesar 73 responden (41,7%). Berdasarkan nilai rata-rata dan modus tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan perawat terhadap kegiatan organisasi diinterpretasikan cukup baik / sedang. Hal ini disebabkan kesibukan / pekerjaan yang dilakukan perawat sudah sangat banyak.

Rata- rata jawaban responden terhadap indikator komitmen normatif sebesar 3,45, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju

terhadap indikator tersebut, sehingga dapat diinterpretasikan komitmen afektif perawat adalah baik/ tinggi.

Rata-rata jawaban responden terhadap item (KO2.1) tentang keinginan untuk tetap tinggal di organisasi menunjukkan nilai sebesar 3,33. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab netral terhadap item tersebut. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak sebanyak 90 responden (51,4%) menyatakan netral terhadap item tersebut. Berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden dan nilai modus menunjukkan bahwa responden sama – sama menjawab netral terhadap item tersebut. Namun jika dilihat dari data distribusi frekuensi jawaban responden, rata-rata jawaban responden cenderung ke arah positif sebanyak 68 responden (38,9%). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keinginan untuk tetap tinggal di organisasi dipersepsikan perawat adalah cukup/ sedang. Hal ini disebabkan jika dilihat dari masa kerja perawat perawat terbanyak memiliki masa kerja $< 1-5$ tahun sebanyak 49,7% (sebanyak 87 responden), sehingga belum tahu ke depannya mau bagaimana, karena terbanyak masih dibawah 5 tahun. Namun ada juga responden yang memiliki masa kerja lama sebanyak 6 responden (38 tahun).

Rata-rata jawaban responden terhadap item adanya sedikit pilihan jika keluar meninggalkan organisasi (KO2.2) sebesar 3,23, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab netral terhadap item tersebut. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab netral sebanyak 89 responden (50,9%) terhadap item tersebut. Berdasarkan data distribusi frekuensi jawaban responden, rata-rata jawaban responden cenderung ke arah positif yaitu ke arah setuju dan sangat setuju sebanyak 60 responden

(34,3%). Berdasarkan nilai rata-rata dan modus menunjukkan bahwa responden menyatakan sedikit pilihan ketika meninggalkan organisasi diinterpretasikan cukup / sedang.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator komitmen kontinyu (KO2) sebesar 3,28. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah netral terhadap indikator tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa komitmen kontinyu perawat adalah cukup baik / sedang.

Rata-rata jawaban responden terhadap item KO3.1 tentang adanya keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tanpa paksaan/ kewajiban sebesar 3,49, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap item tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa keinginan untuk tetap tinggal di organisasi adalah baik / tinggi. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju sebanyak 78 responden (44,6%) terhadap item tersebut. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata item dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju terhadap item tersebut dan menunjukkan bahwa keinginan untuk tetap tinggal di rumah sakit adalah baik / tinggi.

Rata – rata jawaban responden tentang item KO3.2 tentang senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi sebesar 3,43, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap item tersebut dan dapat diinterpretasikan keinginan untuk menghabiskan sisa karir di organisasi adalah baik / tinggi. Namun jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab netral sebanyak 83 responden (47,4%) terhadap item tersebut. Jika dilihat dari kecondongan jawaban responden lebih mengarah

ke jawaban positif (setuju dan sangat setuju). Berdasarkan jawaban tersebut dapat diinterpretasikan bahwa senang untuk menghabiskan sisa karir di rumah sakit adalah baik/ tinggi.

Rata – rata jawaban responden terhadap indikator komitmen normatif (KO3) sebesar 3,46, hal ini menunjukkan rata-rata jawaban responden terhadap indikator komitmen normatif adalah setuju dan dapat diinterpretasikan bahwa komitmen normatif perawat adalah baik/ tinggi.

Rata-rata jawaban responden terhadap variabel komitmen organisasional sebesar 3,39 hal ini dapat diinterpretasikan bahwa komitmen organisasional perawat adalah berada ditengah-tengah / netral dan dapat dinyatakan bahwa komitmen organisasional perawat adalah cukup baik/ sedang, jika dilihat dari komitmen afektif, komitmen kontinyu dan komitmen normatif. Yang menyebabkan masih cukup/ sedangnya komitmen organisasional perawat ini adalah masih cukup / sedang komitmen kontinyu dari perawat. Hal ini berdasarkan masa kerja perawat terbanyak memiliki masa kerja $< 1 - 5$ tahun, dan dilihat dari usia yang terbanyak memiliki usia 27 -31 tahun sebanyak 62 responden (35,86%). Sehingga kemungkinan untuk mencari / pindah pekerjaan masih dimungkinkan lagi.

Berdasarkan data tersebut komitmen organisasional perawat dapat lebih ditingkatkan lagi agar lebih baik/ tinggi, mengingat peran perawat sangat berat. Perawat peran perawat secara umum adalah memberi pelayanan / asuhan (*care provider*), pemimpin kelompok (*community leader*), pendidik (*educator*), pengelola (*manager*) dan peneliti (*researcher*).

1. Peran perawat sebagai pemberi asuhan (*care provider*): Menerapkan keterampilan berfikir kritis dan pendekatan sistem untuk penyelesaian

masalah serta pembuatan keputusan keperawatan dalam konteks pemberian asuhan keperawatan yang komprehensif dan holistik berlandaskan etik profesi dan aspek legal.

2. Peran perawat sebagai pemimpin kelompok (*community leader*):

Menjalankan kepemimpinan di berbagai komunitas, baik komunitas profesi maupun komunitas sosial.

3. Peran perawat sebagai pendidik (*educator*): Mendidik klien dan keluarga yang menjadi tanggung jawabnya.

4. Peran perawat sebagai pengelola (*manager*): Mengaplikasikan kepemimpinan dan manajemen keperawatan dalam asuhan klien.

5. Peran perawat sebagai peneliti (*researcher*): Melakukan penelitian keperawatan dengan cara menumbuhkan keingintahuan dalam mencari jawaban terhadap fenomena keperawatan dan kesehatan yang terjadi dan menerapkan hasil kajian dalam upaya dalam mewujudkan praktik berbasis bukti (*Evidence Based Nursing Practice*) (PPNI, 2013).

Tanggung jawab perawat juga berat, memiliki tanggung jawab kepada klien, kepada teman sejawat, kepada profesi, kepada negara dan kepada institusi.

6.1.5. Pembahasan Variabel OCB (Y3)

Variabel OCB terdiri dari 5 indikator. Indikator pertama *altruism* terdiri dari

2 item: membantu rekan kerja dalam menjalankan tugas dan membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah pribadi. Indikator *civic virtue* terdiri dari 2 item: memiliki perasaan bangga menjadi bagian dari organisasi dan aktif dalam mengikuti perkembangan / informasi organisasi. Indikator *conscientiousness*

memiliki 2 item: patuh pada aturan organisasi dan patuh terhadap tanggungjawab. Indikator *courtesy* terdiri dari 2 item: tidak mengganggu orang lain dan menghindari masalah dengan rekan kerja. Indikator *sportmanship* terdiri dari 2 item: tidak mengeluh dan tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi.

Berdasarkan data diperoleh rata-rata jawaban terhadap item OCB1.1 tentang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas sebesar 3,87, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap item tersebut, dan dapat diinterpretasikan baik / tinggi tentang kesadaran membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak sebanyak 125 responden ((71,4%) menyatakan setuju terhadap item tersebut. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa rata-rata item jawaban rseponden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju terhadap item tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa kesadaran membantu rekan kerja perawat adalah baik / tinggi.

Rata-rata jawaban responden tentang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah pribadi (OCB1.2) sebesar 3,45, hal ini menunjukkan rata-rata responden menjawab setuju terhadap item tersebut, dan dapat diinterpretasikan bahwa tentang membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah adalah baik / tinggi. Jika dilihat dari nilai modusnya juga menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden terbanyak menjawab setuju terhadap item tersebut sebanyak 83 responden (47,4%). Nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju terhadap item



tersebut. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kedaran membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah adalah baik/ tinggi.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator *altruism* sebesar 3,66. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata jawaban responden adalah baik/ tinggi terhadap indikator *altruism*/ sikap membantu. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa sikap *altruism*/ sikap membantu dari perawat adalah baik / tinggi.

Rata-rata jawaban responden tentang item (*OCB2.1*) tentang memiliki perasaan bangga terhadap organisasi sebesar 3,63, hal ini menyatakan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap item tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa mereka memiliki perasaan bangga terhadap organisasi adalah baik/tinggi. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju terhadap item tersebut sebanyak 85 responden (48,6%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju terhadap item tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa perawat memiliki sikap bangga terhadap terhadap organisasi yang baik.

Rata-rata jawaban responden tentang item (*OCB2.2*) tentang aktif dalam mengikuti perkembangan / informasi organisasi sebesar 3,51. Hal ini menyatakan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap item tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa keaktifan responden dalam mengikuti perkembangan / informasi organisasi adalah baik / tinggi. Namun jika dilihat dari nilai modusnya, responden terbanyak menjawab netral terhadap item tersebut sebanyak 81 responden (46,3%). Berdasarkan data tersebut antara nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang

berbeda. Namun jika dilihat dari kecondongan jawaban tersebut lebih mengarah ke jawaban positif sebanyak 86 responden. berdasarkan jawaban tersebut menunjukkan bahwa keaktifan perawat dalam mengikuti perkembangan organisasi adalah baik.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator *civic virtue* sebesar 3,57. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap indikator *civic virtue* adalah setuju. Hasil penelitian tersebut dapat diinterpretasikan bahwa *civic virtue* perawat adalah baik / tinggi.

Rata-rata jawaban responden terhadap item OCB3.1 tentang kepatuhan pada aturan organisasi sebesar 3,79, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap item tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa kepatuhan perawat terhadap aturan organisasi adalah baik / tinggi. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju terhadap item tersebut sebanyak 105 responden (60,0%). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata item jawaban tersebut dan nilai modusnya menunjukan jawaban yang sama yaitu setuju terhadap item tersebut.

Hasilnya dapat diinterpretasikan bahwa kepatuhan perawat terhadap aturan organisasi adalah baik / tinggi.

Rata-rata jawaban responden tentang item kepatuhan pada tanggungjawab yang ditugaskan (OCB3.2) sebesar 3,88, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju, yang dapat diinterpretasikan bahwa kepatuhan perawat pada tanggungjawab adalah baik / tinggi. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju terhadap item tersebut sebanyak 110 responden (62,9%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa rata-rata item jawaban responden dan modus

menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju terhadap item tersebut. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan perawat pada tanggungjawab adalah baik / tinggi.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator *consientiousness* (OCB3) sebesar 3,83, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap indikator tersebut adalah setuju, dan dapat diinterpretasikan bahwa *concientiousness* perawat adalah baik/ tinggi. Hasil tersebut menunjukkan baik kepatuhan perawat pada aturan dan tanggungjawab adalah baik / tinggi.

Jawaban responden terhadap item berusaha tidak mengganggu orang lain (OCB4.1) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,95, hal ini menyatakan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap item tersebut. Berdasarkan nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju terhadap item tersebut sebanyak 116 responden (66,3%). Nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu setuju terhadap item tersebut. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perawat tidak suka mengganggu orang lain.

Rata-rata jawaban responden terhadap item menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja (OCB4.2) sebesar 4,03. Hal ini menyatakan rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap item tersebut. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak menjawab setuju terhadap item tersebut sebanyak 107 responden (61,1%). Nilai rata-rata jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu mereka menyatakan setuju terhadap item tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa perawat suka menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator *courtesy* sebesar 3,99.

Hal ini menyatakan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap indikator tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa *courtesy* perawat adalah baik/ tinggi. Yang ditunjukkan dengan sikap tidak suka mengganggu orang lain dan berusaha menghindari munculnya masalah dengan rekan kerja.

Jawaban responden terhadap item OCB5.1 tentang tidak mengeluh dalam melaksanakan tugas memiliki nilai rata-rata sebesar 3,83. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju dan dapat diinterpretasikan bahwa responden tidak mengeluh dalam melaksanakan tugas.

Jika dilihat dari nilai modusnya juga menunjukkan jawaban yang sama yaitu responden terbanyak menjawab setuju terhadap item tersebut sebanyak 113 responden (64,6%). Nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu mereka menjawab setuju terhadap item tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa perawat tidak suka mengeluh dalam melaksanakan tugas.

Rata-rata jawaban responden terhadap item OCB5.2 tentang tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi sebesar 3,66. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju terhadap item tersebut dan dapat diinterpretasikan bahwa responden tidak menuntut secara berlebihan terhadap organisasi. Jika dilihat dari nilai modusnya menunjukkan bahwa responden terbanyak juga menjawab setuju terhadap item tersebut sebanyak 97 responden (55,4%). Berdasarkan nilai rata-rata item jawaban responden dan nilai modusnya menunjukkan jawaban yang sama yaitu mereka menjawab setuju terhadap item tersebut. Hasil penelitian tersebut dapat

diinterpretasikan bahwa perawat tidak suka menuntut berlebihan terhadap organisasi.

Rata-rata jawaban responden terhadap indikator *OCB5 / sportmanship* menunjukkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap indikator tersebut, hal ini dapat diinterpretasikan bahwa indikator *sportmanship* perawat adalah baik / tinggi. Hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa perawat tidak suka mengeluh dalam melaksanakan pekerjaan dan tidak suka menuntut berlebihan terhadap organisasi.

Rata-rata jawaban responden terhadap variabel *OCB* sebesar 3,76. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap variabel *OCB* adalah setuju. Berdasarkan data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa *OCB* perawat adalah baik / tinggi yang ditunjukkan dari sikap rela berkorban/ *altruism*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *courtesy* dan *sportmanship*. Hal ini sangat beralasan mengingat peran dan tanggung jawab dari perawat adalah sangat berat sehingga sangat dituntut adanya *OCB* yang baik / tinggi.

Berdasarkan uraian dan penjelasan berkaitan dengan jawaban responden berkaitan tentang item, indikator dan variabel dalam penelitian ini, dapat diringkas tentang tanggapan responden berdasarkan variabel, sehingga dapat diketahui variabel mana yang masih perlu ditingkatkan.

Tabel 6.1 Hasil Rata-rata Variabel

No	Variabel	Rata-rata variabel	Interpretasi
1	QWL (X1)	3,37	Cukup baik/ sedang
2	SE/ self efficacy (X2)	3,66	Baik / tinggi
3	KK/ kepuasan kerja (Y1)	3,47	Baik / tinggi
4	KO/ komitmen organisasional (Y2)	3,39	Cukup baik / sedang
5	OCB (Y3)	3,75	Baik/ tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

6.1.5.1. Pembahasan Variabel QWL berdasarkan hasil analisis GSCA

Berdasarkan data menunjukkan bahwa perawat mempersepsikan QWL berada pada jawaban tengah-tengah yaitu netral dengan rata-rata variabel sebesar 3,37, yang dilihat dari kompensasi dijawab cukup / sedang, kondisi kerjanya baik, pengembangan kompetensinya baik dan kepemimpinan juga diinterpretasikan baik. Berdasarkan data tersebut dapat direkomendasikan QWL untuk lebih ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik atau lebih tinggi QWL perawat yang ada di rumah sakit, terutama berkaitan dengan indikator kompensasi dan kondisi kerja terutama berkaitan dengan peningkatan lingkungan fisik rumah sakit harus lebih sehat lagi.

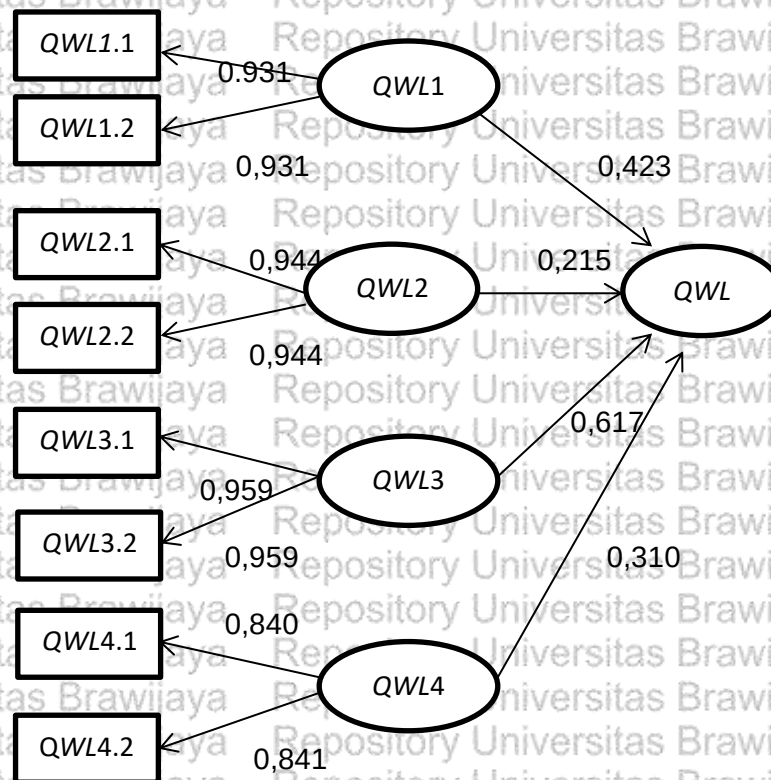
Mehta (2012) berpendapat bahwa terdapat pendekatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan QWL, yang peneliti melihat dan menyesuaikan dengan kondisi di rumah sakit, yaitu:

1. Fleksibilitas dalam jadwal kerja. Pegawai harus memiliki kebebasan dalam menjadwalkan pekerjaan mereka. Untuk perawat yang bagian rawat inap memiliki 3 shift kerja. Jadi untuk perawat untuk menjadwalkan jam kerjanya sangat sulit. Namun menjadwalkan terhadap apa yang harus dilakukan, bisa dijadwalkan lebih fleksibel.
2. Kelompok kerja otonom. Setiap kelompok pekerja diberi kebebasan dalam mengambil keputusan.
3. Pengayaan pekerjaan. Dengan memberikan pekerjaan yang menarik dan pekerjaan yang menantang.
4. Kesempatan untuk pertumbuhan. Perawat diberikan kesempatan untuk berprestasi.

5. Partisipasi. Perawat seharusnya diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

6. Keamanan kerja. Perawat dapat termotivasi ketika kondisi kerja aman.

Hasil pengujian variabel berdasarkan analisis GSCA diperoleh hasil gambar analisis jalur sebagai berikut:



Gambar 6.1 Analisis Jalur Variabel QWL

Sumber: Hasil Analisis, 2018

Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan semua indikator mampu mengukur secara positif dan signifikan terhadap variabel QWL. Dengan demikian indikator yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur variabel QWL. Indikator kompensasi memberikan kontribusi sebesar 0,423 (42,3 %) terhadap

variabel QWL. Jika dikaitkan dengan analisis deskriptif, indikator kompensasi diinterpretasikan cukup/ sedang oleh perawat. Padahal kontribusi indikator kompensasi besar 42,3%. Berdasarkan hasil penelitian ini mendukung pendapat Walton (1975), Mirvis and Lawer (1984), Cai Hui -ru (1984), Hasanmoradi (2011), Kanten and Sadullah (2012), dan Mejbél et al. (2013) tentang komponen/ dimensi dari QWL. Indikator / dimensi kompensasi ini dapat digunakan untuk mengukur QWL perawat yang ada di rumah sakit.

Indikator kondisi kerja memberikan kontribusi sebesar 0,215 (21,5%). Indikator kondisi kerja memberikan kontribusi paling kecil daripada indikator yang lain. Item Lingkungan fisik yang sehat dipersepsikan cukup/ sedang oleh perawat. Hal ini mengindikasikan bahwa kondisi fisik lingkungan kerja dalam kondisi cukup sehat. Berdasarkan hasil penelitian ini mendukung pendapat Walton (1975), Mirvis and Lawer (1984), Chen Jia Sheng- Fan Jung-Ji (2003), Saraji and Durgai (2006), Rethinam and Ismail (2008), Hasanmoradi (2011), Kanten and Sadullah (2012), dan Mejbél et al. (2013) tentang komponen / dimensi QWL.

Indikator yang memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel QWL adalah pengembangan kompetensi sebesar 0,617 (61,7%). Berdasarkan hasil penelitian ini mendukung pendapat Walton (1975), Mirvis and Lawer (1984), Chen Jia Sheng Fan Jung-Ji (2003), Saraji and Durgai (2006), Rethinam and Ismail (2008), Hasanmoradi (2011), Kanten and Sadullah (2012), dan Mejbél et al. (2013) tentang komponen / dimensi QWL. Jadi untuk lebih meningkatkan QWL perawat dapat lebih ditingkatkan lagi tentang pengembangan kompetensinya. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator pengembangan kompetensi perawat dalam kondisi baik/ tinggi.



Indikator kepemimpinan memberikan kontribusi terhadap variabel QWL sebesar 0,310 (31 %). Indikator kepemimpinan masih jarang digunakan dalam mengukur QWL. Hanya dilakukan oleh Chai Hui-ru (1984) dan Chen Jia Sheng-Fan Jing – Ji (2003) dengan istilah perhatian supervisor. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kepemimpinan dapat digunakan untuk mengukur variabel QWL karena pengaruhnya positif dan signifikan.

Mengingat rumah sakit merupakan suatu institusi/ lembaga yang sangat beresiko terhadap penyakit dan kecelakaan akibat kerja. Potensi bahaya di RS, selain penyakit-penyakit infeksi, ada juga potensi bahaya-bahaya lain yang mempengaruhi kondisi dan keadaan di RS, yakni kecelakaan (peledakan, kebakaran, kecelakaan yang berhubungan dengan instalasi listrik, dan sumber-sumber cedera yang lain), radiasi, beberapa bahan kimia yang beresiko, gas-gas anastesi, masalah psikososial dan ergonomi. Semua potensi bahaya tersebut dapat mengancam jiwa dan kehidupan untuk beberapa karyawan di RS termasuk perawat, pasien ataupun beberapa pengunjung yang ada di lingkungan RS. Oleh karena itu kondisi kerja di rumah sakit harus lebih diperhatikan lagi agar tidak lebih memperparah lagi munculnya potensi bahaya di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa item indikator yang digunakan mampu mengukur variabel QWL. Indikator yang dominan dalam mengukur QWL adalah pengembangan kompetensi. Sedangkan indikator yang paling sedikit memberikan kontribusi dalam mengukur QWL adalah kondisi kerja.

6.1.5.2. Pembahasan Variabel *Self Efficacy* berdasarkan analisis GSCA

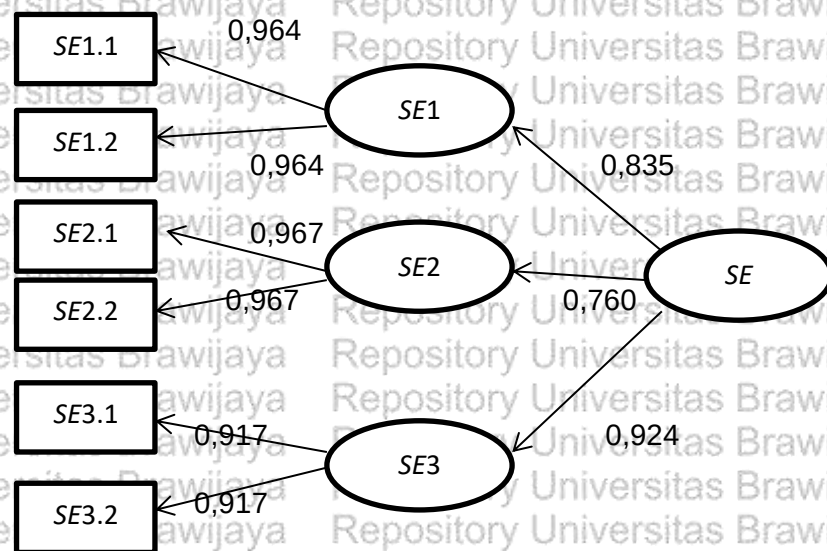
Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel *Self efficacy* memiliki nilai rata-rata variabel sebesar 3,66. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa *self efficacy* perawat yang ada di rumah sakit adalah baik/ tinggi, yang dilihat dari *level/* keyakinan dalam menyelesaikan tugas, *generality/* keyakinan mampu menyelesaikan tugas di bagian lain/ tugas yang berbeda dan *strength* yang dilihat dari keyakinan/ keuletan dalam melaksanakan tugas. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah *self efficacy* perawat dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi agar lebih mampu dan tanggap lagi dalam memberikan pelayanan kepada klien/ pasien dan masyarakat.

Berdasarkan pendapat Bandura (1997) *self efficacy* dapat ditingkatkan dengan 4 cara:

1. *Enactive mastery experience/* pengalaman yang telah dilalui. Pengalaman yang telah dilalui oleh seseorang merupakan sumber informasi yang sangat penting karena langsung berhubungan dengan pengalaman pribadi seseorang. Pengalaman tentang keberhasilan dalam melakukan sesuatu akan meningkatkan *self efficacy* seseorang.
2. Pengalaman Orang lain / *Vicarios experience/ modeling. Self efficacy* dapat ditingkatkan dengan melihat pengalaman yang telah dilakukan orang lain. Orang lain dapat digunakan sebagai ukuran terhadap kemampuan yang dimilikinya dan dapat menilai kemampuannya dengan hasil yang telah dicapai orang lain.
3. Persuasi sosial/ *social persuasion*. Persuasi sosial merupakan penguatan yang diperoleh dari orang lain tentang kemampuan yang dimilikinya. Seseorang yang mendapatkan kesulitan dalam melaksanakan tugasnya

akan meningkat *self efficacy*nya ketika ada seseorang yang menyakinkan bahwa dia mampu menyelesaikan tugasnya.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan GSCA dapat dijabarkan tentang kontribusi item terhadap indikator, kontribusi indikator terhadap variabel. Secara lebih ringkas kontribusi tersebut dapat ditunjukkan dalam gambar diagram jalur sebagai berikut:



Gambar 6.2 diagram Jalur variabel *Self Efficacy/ SE*

Sumber: Hasil Analisis, 2018

Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa indikator *level/* (SE1) memberikan kontribusi sebesar 0,835. Hal ini berarti keragaman variabel *Self Efficacy* (SE) mampu dijelaskan oleh indikator *level/* (SE1) sebesar 83,5%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *level/* (SE1) dalam mengukur variabel *Self Efficacy* (SE) sebesar 83,5%.

Indikator *generality* (SE2) memberikan kontribusi terhadap variabel sebesar 0,760. Hal ini berarti keragaman variabel *Self Efficacy* (SE) mampu dijelaskan oleh indikator *generality* (SE2) sebesar 76,0%. Dengan kata lain, kontribusi *generality* (SE2) dalam mengukur variabel *Self Efficacy* (SE) sebesar 76,0%.

Indikator *strength* (SE3) sebesar 0,924. Hal ini berarti keragaman variabel *Self Efficacy* (SE) mampu dijelaskan oleh indikator *strength* (SE3) sebesar 92,4,6%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *strength* (SE3) dalam mengukur variabel *Self Efficacy* (SE) sebesar 92,4%.

Model pengukuran variabel *Self Efficacy* (SE) juga menginformasikan bahwa indikator *strength* (SE3) memiliki nilai *loading* paling besar yaitu sebesar 0,924. Hal ini berarti indikator *strength* (SE3) merupakan indikator yang dominan dalam mengukur variabel *Self Efficacy* (SE). Dengan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa indikator *strength* (yaitu tentang keyakinan mampu menyelesaikan tugas sesuai standar dan keuletan/ ketekunan dalam melaksanakan tugas) memberikan kontribusi dominan terhadap variabel *self efficacy*.

Indikator *generality* memiliki nilai *loading* yang paling kecil. Indikator tersebut yang harus lebih ditingkatkan. Yang menjadi kendala adalah perawat tersebut memiliki keahlian/ latar belakang pendidikan tertentu, sehingga ketika ditempatkan harus sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Sehingga ketika dilakukan pemindahan/ rotasi pekerjaan harus sesuai dengan kompetensinya.

Berdasarkan data responden tentang latar belakang pendidikan, menunjukkan bahwa semua responden bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikannya yang menuntut perawat memiliki latar belakang pendidikan D3

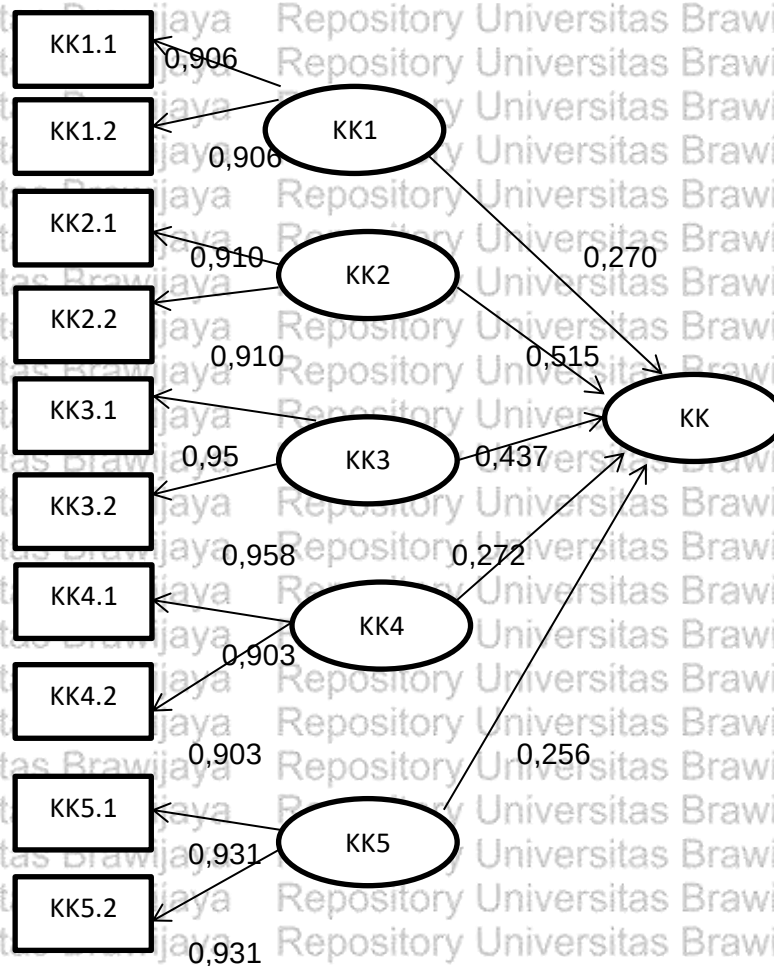
sebanyak 124 responden (70,86 %). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan mampu mengukur variabel *self efficacy* dan mendukung pendapat dari Bandura (1997).

6.1.5.3. Pembahasan Variabel Kepuasan Kerja/ KK (Y1)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki nilai rata-rata sebesar 3,47. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan kerja perawat adalah baik / tinggi, yang dilihat dari kepuasan terhadap pekerjaan perawat merasakan puas, kepuasan terhadap gaji adalah terletak pada tengah-tengah/ netral/ sedang/ cukup, kepuasan terhadap promosi adalah berada di tengah-tengah/ netral/ cukup, kepuasan terhadap atasan adalah puas dan kepuasan terhadap rekan kerja, perawat merasakan puas. Yang perlu ditingkatkan lagi adalah kepuasan terhadap gaji dan kepuasan terhadap promosi, mengingat rata-rata indikator jawaban responden masih netral/ sedang / cukup. Secara umum kepuasan kerja perawat tersebut harus ditingkatkan lagi.

Berdasarkan model pengukuran variabel kepuasan kerja (KK) dengan menggunakan analisis GSCA dapat digambarkan dalam diagram jalur sebagai berikut dengan melihat kontribusi item terhadap indikator dan kontribusi indikator terhadap variabel kepuasan kerja. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan kontribusi indikator yang dominan dalam mengukur variabel kepuasan kerja adalah indikator kepuasan terhadap penggajian yang besarnya 0,515 (51,5%).

Diagram jalur variabel kepuasan kerja tersebut digambarkan sebagai berikut:



Gambar 6.3 Diagram Jalur Variabel Kepuasan Kerja/KK

Sumber: Hasil Analisis Data, 2018

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *weight* indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) sebesar 0,270 yang menunjukkan indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) mampu mengukur variabel kepuasan kerja (KK) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kepuasan terhadap pekerjaan (KK1) cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja (KK).

Nilai *weight* indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) sebesar 0,515 yang menunjukkan indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2)

mampu mengukur variabel kepuasan kerja (KK) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kepuasan terhadap gaji / pembayaran (KK2) cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja (KK).

Nilai *weight* indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) sebesar 0,437 yang menunjukkan indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) mampu mengukur variabel Kepuasan kerja (KK) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja (KK).

Nilai *weight* indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) sebesar 0,272 yang menunjukkan indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) mampu mengukur variabel kepuasan kerja (KK) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kepuasan terhadap atasan (KK4) cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja (KK).

Nilai *weight* indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) sebesar 0,256 yang menunjukkan indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) mampu mengukur variabel kepuasan kerja (KK) secara positif dan signifikan. Hal ini berarti semakin baik indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja (KK).

Berdasarkan data tersebut menunjukkan semua indikator mampu mengukur variabel kepuasan kerja secara positif dan signifikan. Indikator yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan kerja adalah kepuasan terhadap gaji, yaitu sebesar 0,515 (51,5%). Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan terhadap penggajian menunjukkan jawaban yang netral / sedang / cukup. Sedangkan berdasarkan hasil analisis GSCA indikator kepuasan terhadap penggajian memberikan kontribusi terbesar terhadap

kepuasan kerja. Oleh karena itu diharapkan bagi pihak rumah sakit perlu memperhatikan kepuasan terhadap penggajian.

Indikator yang memberikan kontribusi terbesar kedua terhadap kepuasan kerja adalah kepuasan terhadap promosi sebesar 0,437 (43,7%). Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan terhadap promosi ditanggapi netral/ sedang / cukup oleh perawat. Sedangkan berdasarkan hasil analisis GSCA ini kepuasan terhadap promosi memberikan kontribusi terbesar kedua terhadap kepuasan kerja. Oleh sebab itu untuk lebih meningkatkan kepuasan kerja perawat perlu meningkatkan kepuasan terhadap promosi.

Pihak rumah sakit perlu memperhatikan kepuasan kerja perawat terutama berkaitan dengan kepuasan terhadap penggajian dan kepuasan terhadap promosi, di samping juga meningkatkan kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap atasan dan kepuasan terhadap rekan kerja. Semua indikator tersebut memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja perawat. Kontribusi item kepuasan terhadap gaji yang adil dan adanya pemberian tunjangan mampu memberikan kontribusi/ mampu mengukur indikator kepuasan terhadap penggajian masing-masing sebesar 0,910 (91,0%). Kontribusi item adanya kesempatan promosi dan adanya keterbukaan informasi tentang promosi mampu mengukur indikator kepuasan terhadap promosi masing-masing sebesar 0,958 (95,8%). Jadi kontribusi item terhadap indikator memberikan kontribusi yang sangat besar.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur kepuasan kerja perawat. Hal ini mendukung pendapat dari Robbins (2002), Luthans (2005), Spector (2007),

Saad et al. (2008) yang dikutip oleh Azeem (2010). Indikator kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap penggajian, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap atasan dan kepuasan terhadap rekan kerja mampu mengukur kepuasan kerja perawat di rumah sakit.

Berdasarkan gambar 5.1 Model struktural secara keseluruhan menunjukkan bahwa variabel QWL dan self efficacy menjadi variabel yang mempengaruhi variabel kepuasan kerja. Berdasarkan model tersebut memiliki model formatif, namun sebagai variabel yang mempengaruhi. Kontribusi variabel QWL terhadap kepuasan kerja sebesar 0,795 (79,5%) berpengaruh signifikan. Kontribusi variabel self efficacy terhadap kepuasan kerja sebesar 0,074 (7,4%). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh namun tidak signifikan.

Gambar variabel kepuasan kerja terhadap indikator KK1, KK2, KK3, KK4, KK5, menunjukkan model formatif (variabel kepuasan kerja dipengaruhi oleh indikator), yaitu variabel kepuasan kerja dipengaruhi oleh indikator KK1 (kepuasan terhadap pekerjaan) yang kontribusinya sebesar 0,270. Variabel kepuasan kerja dipengaruhi oleh indikator kepuasan terhadap penggajian (KK2) sebesar 0,515, dipengaruhi oleh indikator kepuasan terhadap promosi (KK3) sebesar 0,437; dipengaruhi oleh indikator kepuasan terhadap pimpinan (KK4) sebesar 0,272 dan dipengaruhi oleh indikator kepuasan terhadap rekan kerja (KK5) sebesar 0,256

6.1.5.4. Pembahasan Variabel Komitmen Organisasional / KO (Y2) berdasarkan hasil Analisis GSCA

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasional memiliki nilai rata-rata sebesar 3,39 yang dapat diinterpretasikan bahwa komitmen organisasional perawat dipersepsikan/ ditanggapi netral/ sedang/ cukup baik oleh perawat. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dengan meningkatkan komitmen organisasional perawat tersebut agar semakin baik lagi. Secara teoritis, terdapat cara yang dapat dilakukan untuk membentuk/ membangun komitmen organisasional, sebagaimana pendapat dari Dessler (1986) yang disesuaikan dengan lokasi penelitian adalah:

1. *Make it charismatic*: menjadikan visi dan misi organisasi menjadi sesuatu yang kharismatik, menjadi dasar pijakan untuk dijadikan dasar bagi semua anggota organisasi dalam berperilaku dan bersikap.
2. *Build the traditional*: sesuatu yang baik yang ada dalam organisasi dijadikan tradisi dan dipelihara oleh generasi berikutnya.
3. *Have comprehensive grievance procedure*: terdapat prosedur dalam menyelesaikan keluhan baik yang berasal dari internal maupun eksternal organisasi.
4. *Provide extensive two-way communication*: terjalin komunikasi dua arah.
5. *Create of sense of community*: unsur-unsur yang ada dalam organisasi dijadikan sebuah komunitas yang memiliki nilai kebersamaan, perasaan memiliki, kerjasama dan saling berbagi.

6. *Build value homogeneity*: membangun nilai-nilai kebersamaan. Tidak ada perbedaan di antara tiap anggota, setiap anggota memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri.
7. *Share and share alike*: menunjukkan kebijakan yang *elegant*, tidak terlalu mencolok perbedaan antara level atas dan bawah.
8. *Emphasize barn rising, cross utilization, and team work*: organisasi harus saling bekerja sama, saling berbagi dan bermanfaat dan memberikan kesempatan yang sama bagi semua anggota. Semua anggota organisasi merupakan sebuah tim yang bekerja sama memberikan kontribusi bagi organisasi.
9. *Get together*: melibatkan semua anggota organisasi dalam melakukan setiap kegiatan.
10. *Support employee development*: adanya dukungan dari organisasi bagi karyawan/ organisasi untuk mengembangkan diri.
11. *Commit to actualizing*, semua anggota organisasi diberikan kesempatan untuk mengembangkan diri sesuai dengan kemampuannya masing-masing.
12. *Provide first year challenge*: Orang tergabung dalam organisasi memiliki harapan dan kebutuhan. Organisasi harus dapat memberikan bantuan agar mereka dapat mengembangkan potensi yang dimiliki untuk mengembangkan potensi yang dimiliki.
13. *Enrich and empower*: menciptakan suasana kerja yang tidak monoton, tidak membosankan dan memberdayakan pegawai.



14. *Promote from within*: ketika ada kesempatan promosi, berikan kesempatan kepada orang dalam terlebih dahulu yang memiliki kemampuan.

15. *Provide developmental activities*: jika ada kesempatan promosi dari orang-orang dalam, maka akan memotivasi pegawai untuk mengembangkan diri.

16. *The question of employee security*: jika karyawan merasakan keamanan baik secara fisik maupun mental maka akan muncul komitmen organisasional.

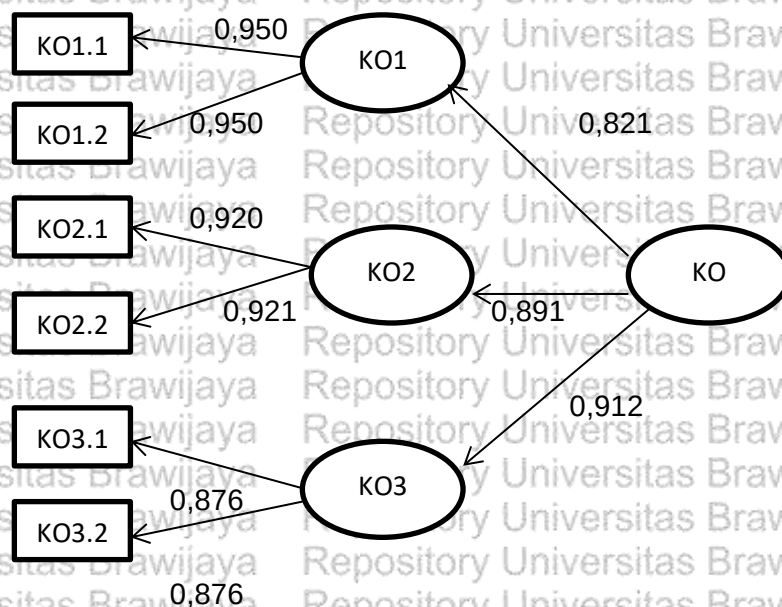
17. *Commit to people first value*: perlakukan karyawan dengan baik sejak awal masuk menjadi pegawai.

18. *Put in writing*: visi, misi, filosofi, strategi, dan kebijakan organisasi seharusnya disajikan dalam bentuk tertulis.

19. *Hire right kind manager*: seorang manajer seharusnya dapat menjadi contoh tauladan yang baik dengan menanamkan nilai, aturan, kebiasaan kepada bawahan.

20. *Walk the talk*: seorang manajer harus memberikan contoh tindakan sebelum menginginkan karyawan melakukan sesuatu, karena perbuatan lebih efektif daripada perkataan.

Hasil dari analisis dengan menggunakan GSCA dihasilkan diagram jalur berkaitan dengan variabel komitmen organisasional sebagai berikut:



Gambar 6.4 Diagram Jalur Variabel Komitmen Organisasional /KO

Sumber: Hasil Analisis Data, 2018

Berdasarkan model tersebut menunjukkan bahwa nilai *loading* indikator komitmen afektif (KO1) sebesar 0,821. Hal ini berarti keragaman variabel komitmen organisasional (KO) mampu dijelaskan oleh indikator komitmen afektif (KO1) sebesar 82,1%. Dengan kata lain, kontribusi indikator komitmen afektif (KO1) dalam mengukur variabel Komitmen organisasional (KO) sebesar 82,1%.

Nilai *loading* indikator komitmen kontinyu (KO2) sebesar 0,891. Hal ini berarti keragaman variabel komitmen organisasional (KO) mampu dijelaskan oleh indikator komitmen kontinyu (KO2) sebesar 89,1%. Dengan kata lain, kontribusi komitmen kontinyu (KO2) dalam mengukur variabel komitmen organisasional (KO) sebesar 89,1%.

Nilai *loading* indikator komitmen normatif (KO3) sebesar 0,912. Hal ini berarti keragaman variabel komitmen organisasional (KO) mampu dijelaskan oleh indikator komitmen normatif (KO3) sebesar 91,2%. Dengan kata lain,

kontribusi indikator komitmen normatif (KO3) dalam mengukur variabel komitmen organisasional (KO) sebesar 91,2%.

Model pengukuran variabel komitmen organisasional (KO) juga menginformasikan bahwa indikator komitmen normatif (KO3) memiliki nilai *loading* paling besar yaitu sebesar 0,912. Hal ini berarti indikator komitmen normatif (KO3) merupakan indikator yang dominan dalam mengukur variabel komitmen organisasional (KO). Berdasarkan data tersebut komitmen normatif (keinginan untuk tetap tinggal di rumah sakit tanpa paksaan dan senang menghabiskan sisa karir dalam organisasi) harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan komitmen organisasional disamping komitmen kontinyu dan komitmen normatif. Komitmen afektif dan komitmen kontinyu juga harus ditingkatkan lagi agar dapat lebih meningkatkan lagi komitmen organisasional perawat.

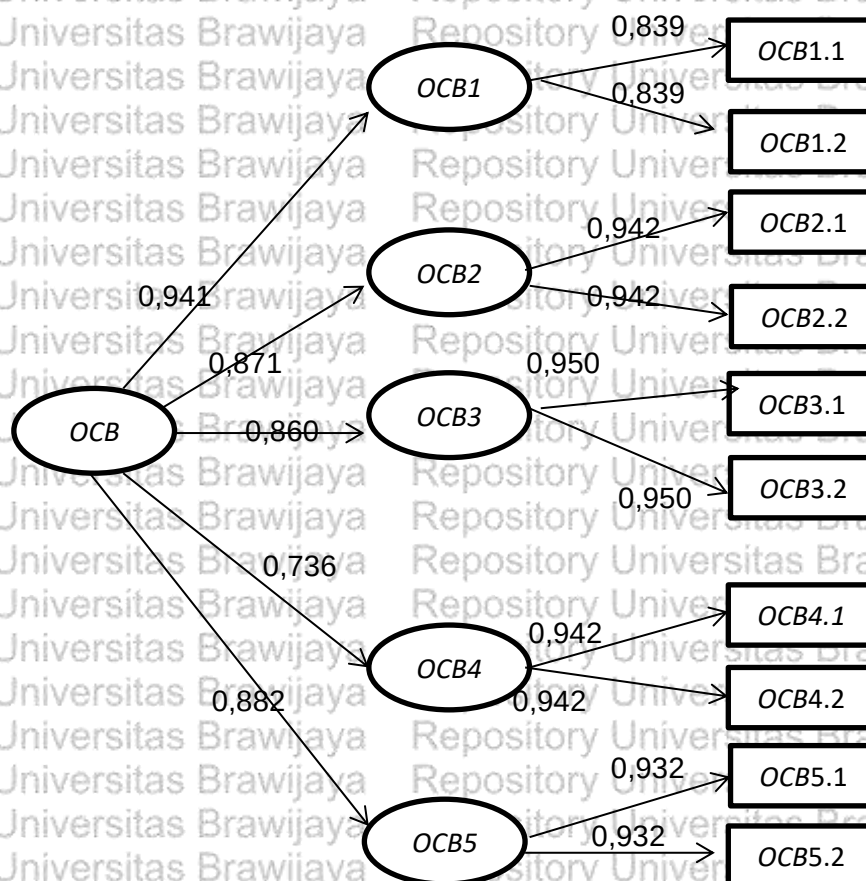
Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator normatif menunjukkan nilai bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap komitmen normatif. Komitmen normatif perawat dapat diinterpretasikan baik/ tinggi. Namun yang perlu diperhatikan adalah komitmen afektif terutama yang berkaitan dengan keterlibatan perawat dalam kegiatan organisasi, dan komitmen kontinyu yang menunjukkan bahwa jawaban perawat adalah netral terutama yang berkaitan dengan keinginan perawat untuk tetap tinggal di rumah sakit tersebut karena membutuhkan dan adanya perasaan sedikitnya pilihan jika keluar dari rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur variabel komitmen

organisasional. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Mowdey, Steers and Porter (1979), Meyer and Allen (1991) Khan et al. (2010) dan Parvar et al. (2013) tentang indikator / dimensi dalam mengukur komitmen organisasional.

6.1.5.5. Pembahasan Variabel OCB (Y3) berdasar analisis GSCA

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel OCB memiliki nilai rata-rata sebesar 3,76. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa OCB perawat adalah baik/ tinggi yang ditunjukkan dengan sikap *altruism*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *courtesy*, dan *sportmanship* yang baik. OCB perawat sudah baik/ tinggi, hal ini dapat dipertahankan/ lebih ditingkatkan lagi agar semakin baik lagi. Hasil analisis GSCA tersebut ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 6.5 Diagram Jalur Variabel OCB

Sumber: Hasil Analisis Data, 2018

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *loading* indikator *altruism* (OCB1) sebesar 0,941. Hal ini berarti keragaman variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu dijelaskan oleh indikator *altruism* (OCB1) sebesar 94,1%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *altruism* (OCB1) dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 94,1%.

Nilai *loading* indikator *civic virtue* (OCB2) sebesar 0,871. Hal ini berarti keragaman variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu dijelaskan oleh indikator *civic virtue* (OCB2) sebesar 87,1%. Dengan kata lain, kontribusi indikator komitmen normatif (OCB2) dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 87,1%.

Nilai *loading* indikator *consientiousness* (OCB3) sebesar 0,860. Hal ini berarti keragaman variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu dijelaskan oleh indikator *consientiousness* (OCB3) sebesar 86,0%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *consientiousness* (OCB3) dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 86,0%.

Nilai *loading* indikator *courtesy* (OCB4) sebesar 0,736. Hal ini berarti keragaman variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu dijelaskan oleh indikator *courtesy* (OCB4) sebesar 73,6%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *courtesy* (OCB4) dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 73,6%.

Nilai *loading* indikator *sportsmanship* (OCB5) sebesar 0,822. Hal ini berarti keragaman variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mampu dijelaskan oleh indikator *sportsmanship* (OCB5) sebesar 82,2%. Dengan kata lain, kontribusi indikator *sportsmanship* (OCB5) dalam mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 82,2%.



Berdasarkan model pengukuran variabel OCB juga menginformasikan bahwa indikator *altruism* (OCB1) memiliki nilai *loading* paling besar yaitu sebesar 0,941. Hal ini berarti indikator *altruism* (OCB1) merupakan indikator yang dominan dalam mengukur variabel OCB. Oleh karena itu indikator *altruism* harus lebih ditingkatkan lagi, disamping indikator-indikator yang lain, supaya OCB dari perawat lebih meningkat lagi. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan semua indikator berada pada jawaban setuju/ baik/ tinggi. Dengan demikian kondisi OCB perawat dalam kondisi baik/ tinggi. Untuk lebih meningkatkan lagi OCB perawat dapat lebih meningkatkan *altruism* disamping indikator yang lain.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan mampu mengukur variabel OCB. Hal ini mendukung pendapat Organ (1998), Kashani (2012), Nair (2013) dan Neeta (2013) tentang indikator / dimensi dalam mengukur OCB. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini cocok diterapkan pada perawat rumah sakit.

6.2. Pembahasan Hasil Penelitian

6.2.1 Pembahasan Hasil Analisis Pengaruh Antar Variabel/ Pengujian Hipotesis / Analisis Korelasional

Berdasarkan hasil uji pengaruh antar variabel dapat diringkas dan ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6.2 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Eksogen	Endogen	Path Coefficients	CR	Keterangan
H1	QWL	KK	0,795	18,459*	signifikan
H2	QWL	KO	0,209	2,197*	signifikan
H3	QWL	OCB	0,059	0,831	Tidak signifikan
H4	SE	KK	0,074	0,639	Tidak signifikan
H5	SE	KO	0,251	3,067*	signifikan
H6	SE	OCB	0,222	2,817*	signifikan
H7	KK	KO	0,396	2,840*	signifikan
H8	KK	OCB	0,236	3,082*	signifikan
H9	KO	OCB	0,691	9,188*	signifikan

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis tersebut dari 9 hipotesis yang diuji, terdapat 2 hipotesis yang ditolak, maknanya terdapat pengaruh yang tidak signifikan diantara variabel tersebut, yaitu terdapat pengaruh yang tidak signifikan QWL terhadap OCB dan terdapat pengaruh yang tidak signifikan *Self efficacy* terhadap kepuasan kerja.

6.2.1.1 Pengaruh QWL terhadap Kepuasan Kerja/ KK

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan QWL terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan *Social Exchange Theory*, yang menyatakan: seseorang berperilaku tertentu karena adanya imbal balik yang diberikan oleh organisasi. Dalam penelitian ini perawat merasakan puas karena adanya QWL yang diberikan oleh organisasi dalam bentuk kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan. Besar pengaruh QWL terhadap kepuasan kerja sebesar 0,795

(79,5%). Berdasarkan nilai sebesar 0,795 tersebut dapat diartikan bahwa QWL melalui indikator kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian tersebut mendukung pendapat Walton (1975) menyebutkan: ketidakpuasan dengan kehidupan kerja merupakan masalah yang mempengaruhi hampir di semua pekerja, terlepas dari posisi dan statusnya. Sikap frustrasi, bosan, kecewa, marah dengan kehidupan kerja mereka akan menjadi masalah bagi individu dan organisasi. QWL mempengaruhi kepuasan karyawan (Ruzevicius, 2007). Karyawan yang dapat menghasilkan QWL yang tinggi, akan lebih produktif dan efektif, karena program QWL dapat meningkatkan moral karyawan dan keefektifan organisasi (Tabassum, 2012).

Hasil penelitian ini juga berkesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Sirgy (2001), Saad *et al.* (2008), Muftah and Lafi (2011), Hasanmoradi (2011), Tabassum (2012), Gayathiri and Ramakrishnan (2013), dimana QWL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil analisis deskriptif QWL perawat adalah dipersepsikan netral/ cukup/ sedang. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat dipengaruhi oleh faktor organisasional (QWL). Hal ini sesuai dengan teori kognitif sosial (Bandura, 1977), dimana perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor personal, perilaku dan lingkungan.

6.2.1.2. Pengaruh QWL terhadap Komitmen Organisasional/KO

Hasil pengujian hipotesis secara langsung menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Quality of Work Life* terhadap komitmen organisasional.

Pengaruh QWL terhadap KO adalah positif sebesar 0,209 (20,9%). Hasil

penelitian ini sesuai/ mendukung *Social Exchange Theory* yang menyatakan bahwa seseorang berperilaku tertentu karena adanya pertukaran/ mengharapkan imbalan tertentu dari organisasi. Dalam penelitian ini perawat memiliki komitmen organisasional karena organisasi memberikan QWL/ adanya QWL terhadap perawat dalam bentuk kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Mayer *and* Allen (1991), yang menyatakan komitmen organisasional merupakan tingkat pengorbanan karyawan terhadap organisasi. Karyawan akan ikut berpartisipasi dalam kegiatan di organisasi dan akan mempengaruhi perilaku mereka di tempat kerja. Yang diwujudkan dalam bentuk komitmen organisasional. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fields *and* Tacher (1992), Daud (2010), Ahmadi *et al.* (2012), Farjad *and* Varnous (2013), Parvar *et al.* (2013), yang menunjukkan hasil penelitian bahwa QWL berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh tidak langsung QWL terhadap komitmen organisasional, akan memiliki kontribusi yang semakin besar apabila melalui kepuasan kerja. Jadi QWL akan berpengaruh positif dan signifikan ketika dimediasi oleh variabel kepuasan kerja, besarnya pengaruh secara tidak langsung 0,293*. Berdasarkan temuan ini menunjukkan bahwa QWL perawat akan semakin meningkat mempengaruhi komitmen organisasional, ketika dimediasi oleh kepuasan kerja. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa komitmen organisasional perawat dalam kondisi cukup baik, hal ini dapat ditingkatkan lagi dengan cara meningkatkan kepuasan kerja perawat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa QWL akan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional dan pengaruhnya akan semakin besar ketika dimediasi oleh kepuasan kerja. Jadi komitmen organisasional perawat akan semakin tinggi apabila QWL perawat baik dan kepuasan kerja perawat juga baik / tinggi.

6.2.1.3 Pengaruh QWL terhadap OCB

Pengaruh langsung *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan terdapat pengaruh yang tidak signifikan QWL terhadap OCB, dengan besar pengaruhnya sebesar 0,059 (5,9%).

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan *Social Exchange Theory*, dimana OCB perawat dapat meningkat dengan adanya QWL dari organisasi. QWL yang tinggi sangat penting bagi organisasi untuk menarik dan mempertahankan pekerja (Kasraei, et al., 2014). Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Sofiah et al. (2014), Kashani (2012), Nair (2013), Tehran et al. (2013) dan Kasraie et al. (2014). Hasilnya menunjukkan adanya pengaruh antara QWL terhadap OCB. Penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa QWL akan berpengaruh positif dan signifikan ketika melalui / dimediasi oleh kepuasan kerja sebesar 0,188*. Hal ini menunjukkan semakin baik kepuasan kerja yang disebabkan oleh semakin baiknya QWL maka cenderung dapat meningkatkan OCB perawat. Berdasarkan hasil temuan penelitian ini QWL

berpengaruh tidak signifikan terhadap OCB perawat. Untuk dapat meningkatkan OCB perawat maka QWL perawat juga harus ditingkatkan, sehingga perawat juga akan merasa puas sehingga OCB perawat juga akan semakin meningkat.

QWL perawat juga akan meningkat apabila kepuasan kerja perawat meningkat dan komitmen organisasional perawat juga meningkat. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara tidak langsung menunjukkan bahwa QWL akan berpengaruh positif dan signifikan apabila melalui kepuasan kerja dan melalui komitmen organisasional sebesar 0,203*. Hal ini menunjukkan semakin baiknya komitmen organisasional yang disebabkan oleh semakin baiknya kepuasan kerja akibat meningkatnya QWL, maka cenderung dapat meningkatkan OCB. Maka OCB dapat semakin meningkat ketika QWL perawat baik/ meningkat, kepuasan kerja perawat meningkat, dan komitmen organisasional perawat meningkat/ baik/ tinggi.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa QWL perawat ditanggapi netral / sedang / cukup. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa QWL perawat adalah cukup. OCB perawat ditanggapi setuju/ baik oleh perawat. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan QWL tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB perawat. Dalam penelitian ini OCB perawat lebih dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasional. OCB perawat akan semakin meningkat ketika kepuasan kerja perawat juga semakin meningkat. OCB perawat juga akan meningkat apabila komitmen organisasional perawat juga meningkat. OCB perawat juga akan semakin meningkat ketika kepuasan kerja perawat juga meningkat dan komitmen organisasional perawat juga meningkat. Dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa OCB perawat tidak banyak dipengaruhi oleh kondisi QWL perawat, yang meliputi kompensasi, kondisi kerja,

pengembangan kompetensi dan kepemimpinan. Indikator untuk mengukur QWL berasal dari luar diri / faktor eksternal sedangkan untuk mengukur OCB indikatornya berasal dari dalam diri. QWL perawat akan berpengaruh signifikan terhadap OCB ketika perawat merasakan kepuasan dalam bekerja dan memiliki komitmen organisasional.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel QWL perawat ditanggapi netral / cukup, indikator kompensasi yang terdiri dari item kompensasi yang adil dan kompensasi yang memadai juga ditanggapi netral / netral, item lingkungan fisik di tempat kerja sehat juga ditanggapi netral / cukup.

Berdasarkan hasil analisis ini juga mempengaruhi mengapa pengaruh QWL terhadap OCB tidak signifikan. Variabel eksogen yang berpengaruh langsung terhadap OCB adalah *self efficacy*. Jadi dalam penelitian ini variabel eksogen yang berpengaruh langsung secara signifikan terhadap OCB adalah *self efficacy*.

OCB perawat akan muncul ketika ada dukungan dari organisasi (obligasi). Sedangkan QWL merupakan suatu bentuk dukungan dari organisasi yang memang sudah seharusnya diberikan oleh organisasi. Jadi karena merupakan suatu keharusan/ sudah seharusnya diberikan oleh organisasi, QWL bukan merupakan hal yang ekstra yang dapat mempengaruhi OCB perawat. Jadi pengaruh QWL terhadap OCB menunjukkan hasil berpengaruh namun tidak signifikan.

6.2.1.4. Pengaruh SE terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh langsung *self efficacy* terhadap kepuasan kerja menunjukkan hasil terdapat pengaruh yang tidak signifikan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori pertukaran sosial, dimana

seseorang memiliki *self efficacy* sehingga akan mempengaruhi kepuasan kerja dan teori kognitif sosial yang menyatakan *self efficacy* akan mempengaruhi perilaku seseorang (Bandura, 1997).

Berdasarkan hasil penelitian ini tidak sesuai dengan pendapat dari Robert yang dikutip oleh Hassan *et al.* (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan *self efficacy*. *Self efficacy* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Tojjari *et al.* (2013) yang menyatakan bahwa *self efficacy* berarti kepercayaan diri tentang kemampuan yang dimilikinya yang diimplementasikan dalam perilaku yang sukses dan hasil yang diharapkan dapat diperoleh. *Self efficacy* terbentuk dari adanya tantangan yang secara bertahap membentuk perilaku seseorang (Bandura, yang dikutip oleh Tojjari *et al.* (2013). Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Judge *et al.* (2007) yang berpendapat bahwa *self efficacy* akan mempengaruhi kepuasan kerja, sebab individu dengan *self efficacy* tinggi akan lebih efektif dalam menghadapi kesulitan dan kegagalan, mereka lebih bisa mencapai hasil yang bernilai dan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini tidak sesuai / tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Judge and Bono (2001); Cheng Lai and Chun Chen (2012); Hassan *et al.* (2013) dan Tojjari *et al.* (2013), yang menyatakan bahwa *self efficacy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang tidak signifikan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja.





Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa *self efficacy* perawat sudah baik/ tinggi, kepuasan kerja perawat juga sudah baik. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja perawat banyak dipengaruhi oleh kepuasan terhadap gaji sebesar 0,515 (51,5%). Pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja dalam penelitian ini sangat kecil sekali sebesar 7,4%. Secara teori, kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap penggajian, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap atasan dan kepuasan terhadap rekan kerja menurut Robbins (2002) dan Luthans (2005).

Pengaruh *SE* terhadap kepuasan kerja dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan dikarenakan untuk menilai kepuasan kerja indikatornya berasal dari luar diri (yaitu kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap penggajian, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap atasan dan kepuasan terhadap rekan kerja). Indikator untuk mengukur *self efficacy* berasal dari dalam diri (persepsi mereka dalam melaksanakan pekerjaan : *level, generality* dan *strength*). Sehingga ketika *self efficacy* dikaitkan dengan kepuasan kerja tidak berpengaruh banyak. Dalam penelitian ini kepuasan kerja perawat lebih dipengaruhi oleh QWL perawat (faktor yang berasal dari luar diri perawat).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa *self efficacy* perawat dipersepsikan baik/ tinggi oleh perawat, dan kepuasan kerja perawat juga dipersepsikan baik/ tinggi. Namun jika dilihat dari indikator kepuasan kerja terdapat indikator yang ditanggapi netral oleh perawat yaitu indikator kepuasan terhadap penggajian dan kepuasan terhadap promosi. Masing-masing item dalam 2 indikator tersebut juga ditanggapi netral. Sehingga berdasarkan hasil

analisis tersebut meskipun *self efficacy* perawat baik/ tinggi namun memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

6.2.1.5. Pengaruh SE terhadap Komitmen Organisasional/ KO

Hasil analisis pengaruh langsung *self efficacy* terhadap komitmen organisasional menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional, yang besarnya 0,251 (25,1%). Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Kognitif Sosial Bandura (1997)) yang menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh terhadap perilaku seseorang yaitu dalam bentuk komitmen organisasional. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Murthy (2014) yang menyatakan dengan *self efficacy* yang tinggi akan menciptakan komitmen yang efektif.

Hasil penelitian ini sesuai/ mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Saleem *et al.* (2013), Murthy (2014), dan Ten Tsai *et al.* (2011), yang menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Hasil penelitian ini mendukung pendapat dari Mayer and Allen (1991) yang menyatakan tentang anteseden komitmen afektif, salah satunya adalah karakteristik personal yang meliputi jenis kelamin, latar belakang pendidikan, masa kerja, motivasi dan termasuk di dalamnya adalah *self efficacy*. Steers (1977) juga menyatakan faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional adalah ciri pribadi karyawan, yang meliputi jabatan dalam perusahaan, masa kerja, keinginan karyawan dan sebagainya. Menurut peneliti karakteristik personal / ciri pribadi karyawan itu termasuk di dalamnya adalah *self*

efficacy yang merupakan keyakinan individu tentang kemampuan yang dimilikinya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh tidak langsung SE terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja menunjukkan nilai sebesar 0,027 hal ini menunjukkan bahwa SE berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja. Hal ini disebabkan karena pengaruh SE secara langsung terhadap kepuasan kerja menunjukkan hasil berpengaruh tidak signifikan. Oleh karena itu pengaruh tidak langsung SE terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* perawat berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasional, tanpa harus dimediasi oleh kepuasan kerja.

6.2.1.6. Pengaruh SE terhadap OCB

Hasil analisis pengaruh langsung *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,222 (22,2 %).

Hasil penelitian ini mendukung teori kognitif sosial Bandura (1997) yang menyatakan bahwa *self efficacy* (aspek *person*) mempengaruhi perilaku seseorang yaitu dalam bentuk OCB. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Motowidlo *et al.* (1997) yang menyatakan bahwa *Self efficacy* yang tinggi memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja dalam berbagai situasi yang dikaitkan dengan strategi perilaku yang efektif. Ketramampilan kontekstual dan kemampuan sebagai prediktor dari OCB akan mempengaruhi

tingkat *self efficacy* individu. Individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan memiliki strategi perilaku yang adaptif. Individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan lebih suka membantu rekan kerja dalam menghadapi masalah dalam pekerjaan, karena lebih mampu secara proaktif merencanakan aktifitas dan menampung keluhan/ masalah dari rekan kerja (Beauregard, 2012).

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahman *et al.* (2014), Mahrugby and Yadegar (2016) dan Beauregard (2012) yang menunjukkan terdapat pengaruh antara *self efficacy* terhadap OCB dan memiliki pengaruh positif. Hasil analisis pengaruh secara tidak langsung *self efficacy* terhadap OCB menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,017, dan tidak bertanda bintang, hal ini menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap OCB melalui kepuasan kerja. Dikarenakan pengaruh langsung *self efficacy* terhadap kepuasan kerja menunjukkan hasil berpengaruh namun tidak signifikan. Jadi pengaruh *self efficacy* yang dimediasi oleh kepuasan kerja terhadap OCB menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Hasil penelitian akan menunjukkan pengaruh yang signifikan ketika *self efficacy* terhadap OCB.

Pengaruh tidak langsung *self efficacy* terhadap OCB melalui kepuasan kerja dan melalui komitmen organisasional menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,019 dan tidak bertanda bintang. Hal ini menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap OCB melalui kepuasan kerja dan melalui komitmen organisasional. *Self efficacy* akan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap komitmen organisasional dan terhadap OCB.

6.2.1.7. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, sebesar 0,396 (39,6%). Hasil penelitian ini mendukung TRA/TPB dimana sikap kerja akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam bentuk komitmen organisasional (Truxillo *et al.*, 2016). Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Steers (1977) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor personal dan organisasional, yang mempengaruhi reaksi emosional terhadap komitmen organisasional.

Hasil penelitian ini sesuai/ mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Malik, *et al.* (2010) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional, kepuasan kerja merupakan prediktor komitmen organisasional, hasil penelitian Azeem (2010) yang menyatakan kepuasan kerja merupakan salah satu determinan komitmen organisasional, semakin tinggi kepuasan kerja seseorang akan semakin tinggi komitmen seseorang terhadap organisasi. Kepuasan kerja (supervisi, gaji dan keseluruhan kepuasan kerja) memiliki hubungan yang signifikan terhadap komitmen organisasional, dan hasil penelitian Unal ((2013) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional dan kepuasan kerja merupakan determinan yang sangat penting bagi komitmen karyawan terhadap organisasinya.

6.2.1.8. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap OCB menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan komitmen organisasional terhadap OCB, sebesar 0,236 (23,6%). Hasil penelitian ini mendukung *TRA/TPB* dimana sikap kerja (kepuasan kerja) seseorang akan mempengaruhi perilaku dalam bentuk OCB (*Truxillo et al., 2016*). Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat (*Organ and Ryan, 1995*) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat terhadap OCB. Karyawan akan menampilkan perilaku OCB lebih banyak ketika mereka merasa puas dengan pekerjaan mereka, puas dengan rekan kerja, dukungan yang diberikan oleh organisasi dan rekan kerjanya (*Bateman and Organ, 1983*). *Spector (1997)* menyatakan seorang karyawan yang memiliki peringkat kepuasan kerja tinggi berkorelasi dengan perilaku OCB yang positif, yakni tepat waktu, *altruisme* dan kepatuhan.

Hasil penelitian ini sesuai/ mendukung penelitian yang dilakukan oleh *Bateman and Organ (1983)*; *Shokrkon and Naami (2009)*; *Arif and Chohan (2012)*; dan *Swaminathan and Jawahar (2013)* yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kepuasan kerja dan OCB. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh *Mehboob and Bhutto (2012)* yang menunjukkan hasil penelitian kepuasan kerja merupakan prediktor yang sangat lemah terhadap OCB dan hanya secara parsial mempengaruhi dimensi OCB.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap OCB menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,255 dan bertanda bintang, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan



terhadap OCB melalui komitmen organisasional. Koefisien pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap OCB melalui komitmen organisasional nilainya lebih besar daripada pengaruh secara langsung kepuasan kerja terhadap OCB sebesar 0,236. Hal ini menunjukkan bahwa untuk lebih dapat meningkatkan OCB perawat harus meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

6.2.1.9. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap OCB

Pengaruh langsung komitmen organisasional terhadap OCB menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap OCB sebesar 0,691 (69,1%). Hasil penelitian ini mendukung *TRA / TPB* dimana sikap kerja (komitmen organisasional) mempengaruhi perilaku seseorang dalam bentuk OCB (Truxillo *et al.*, 2016). Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Zainabadi (2010) yang menyatakan terdapat hubungan yang positif antara komitmen organisasional dan OCB, dikarenakan karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan cenderung memiliki perilaku untuk meningkatkan nilai mereka dan mendukung organisasi. Organ (1990) menyatakan bahwa komitmen afektif yang dirasakan merupakan perasaan mental yang akan mengarahkan pada OCB.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dihasilkan oleh Zainabadi (2010) dan Bakhshi (2013) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh William and Anderson (1991) yang dikutip oleh Unal, 2013) yang menyatakan komitmen organisasional bukan

prediktor yang signifikan terhadap OCB. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasional yang baik/ tinggi akan meningkatkan OCB perawat.

6.2.1.10. Pembahasan Uji Hipotesis *Indirect Effect*

Uji hipotesis tidak langsung dilakukan untuk memperkuat hasil analisis dan diperlukan untuk pembahasan. Ketika hasil uji hipotesis secara langsung berpengaruh tidak signifikan, bagaimana hasilnya ketika dimediasi oleh variabel yang lain. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan pengaruh langsung QWL terhadap kepuasan kerja, hal ini menunjukkan bahwa QWL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar 79,5%.

Pengaruh langsung QWL terhadap komitmen organisasional menghasilkan nilai 0,209*. Hal ini berarti QWL berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional sebesar 20,9%. Pengaruh tidak langsung QWL terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja menghasilkan nilai sebesar 0,293*. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan QWL terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja. Pengaruh QWL terhadap komitmen organisasional tersebut menghasilkan nilai yang lebih besar. Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa QWL akan berpengaruh signifikan dan pengaruhnya akan semakin besar ketika dimediasi oleh kepuasan kerja. Jadi komitmen organisasional perawat akan semakin meningkat ketika QWL perawat meningkat dan kepuasan kerja perawat juga meningkat.

Pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja menghasilkan nilai sebesar 0,074. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja. Besarnya pengaruh hanya sedikit 7,4 %. berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat kurang dipengaruhi oleh *self efficacy*/ pengaruhnya sangat kecil sekali. Kepuasan kerja perawat lebih dipengaruhi oleh QWL.

Pengaruh langsung *self efficacy* terhadap komitmen organisasional menghasilkan nilai sebesar 0,251*. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh langsung *self efficacy* terhadap komitmen organisasional sebesar 25,1%.

Pengaruh *Self Efficacy* terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja menghasilkan nilai sebesar 0,027. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan *Self Efficacy* terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja. Hal ini disebabkan pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan. *Self efficacy* akan berpengaruh langsung secara signifikan terhadap komitmen organisasional.

Pengaruh langsung QWL terhadap OCB menghasilkan nilai sebesar 0,059. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan secara langsung QWL terhadap OCB. berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OCB perawat tidak dipengaruhi oleh faktor organisasional / QWL, namun dipengaruhi oleh aspek personal / *self efficacy*. Pengaruh QWL terhadap OCB melalui kepuasan kerja menghasilkan nilai sebesar 0,188*. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh signifikan QWL terhadap OCB melalui kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa QWL perawat akan dapat meningkatkan OCB ketika dimediasi oleh kepuasan kerja.

Pengaruh tidak langsung *QWL* terhadap *OCB* melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasional menghasilkan nilai sebesar 0,203*. Hal ini menunjukkan bahwa *QWL* berpengaruh signifikan terhadap *OCB* melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *OCB* perawat akan semakin meningkat ketika *QWL* meningkat, kepuasan kerja meningkat dan komitmen organisasional meningkat.

Pengaruh langsung *self efficacy* terhadap *OCB* menghasilkan nilai sebesar 0,222*. Hal ini berarti terdapat pengaruh langsung secara signifikan *self efficacy* terhadap *OCB* sebesar 22,2%. Pengaruh *self efficacy* terhadap *OCB* melalui kepuasan kerja menghasilkan nilai sebesar 0,017. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang tidak signifikan *self efficacy* terhadap *OCB* melalui kepuasan kerja. Pengaruh *self efficacy* terhadap *OCB* melalui kepuasan kerja melalui komitmen organisasional menghasilkan nilai sebesar 0,019. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan *self efficacy* terhadap *OCB* melalui kepuasan kerja dan melalui komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *OCB* perawat akan meningkat ketika *self efficacy* perawat meningkat. Yang menunjukkan bahwa perilaku ekstra tugas perawat akan meningkat ketika *self efficacy* perawat meningkat/ kepercayaan akan kemampuan yang dimiliki meningkat.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional menghasilkan nilai sebesar 0,369*. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasional perawat akan meningkat ketika kepuasan kerja perawat juga meningkat.



Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB menghasilkan nilai sebesar 0,236*. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap OCB. Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB melalui komitmen organisasional menghasilkan nilai sebesar 0,255*. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap OCB melalui komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OCB perawat akan meningkat ketika kepuasan kerja perawat meningkat dan akan semakin meningkat lagi ketika dimediasi oleh komitmen organisasional.

Pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB menghasilkan nilai sebesar 0,691*. Hal ini berarti komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap OCB sebesar 0,691 (69,1 %). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OCB perawat meningkat ketika komitmen organisasional perawat juga meningkat.

Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung antar variabel yang menghasilkan pengaruh yang signifikan:

QWL terhadap kepuasan kerja, QWL terhadap komitmen organisasional, *Self efficacy* terhadap komitmen organisasional, *Self efficacy* terhadap OCB.

Kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, kepuasan kerja terhadap OCB, komitmen organisasional.

Hasil analisis tersebut juga menunjukkan terdapat pengaruh yang tidak signifikan antar variabel secara langsung, yaitu pengaruh QWL terhadap OCB, *self efficacy* terhadap kepuasan kerja. QWL akan berpengaruh signifikan terhadap OCB ketika dimediasi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasional. *Self efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

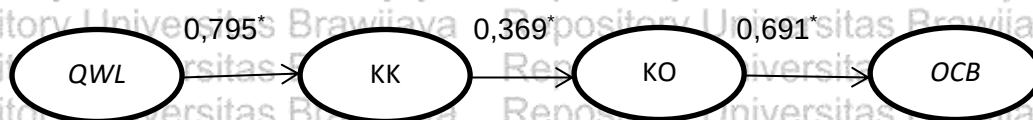
6.2.1.11. Pengaruh Dominan

Variabel eksogen yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel endogen dapat diketahui melalui total efek yang paling besar. Hasil analisis menginformasikan variabel yang memiliki total efek paling besar terhadap kepuasan kerja adalah QWL dengan total efek sebesar 0,795. Dengan demikian QWL merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan kerja daripada *self efficacy*. Oleh karena itu untuk lebih meningkatkan kepuasan kerja perawat harus lebih meningkatkan lagi QWL nya dan juga tetap meningkatkan *self efficacy* untuk lebih meningkatkan lagi kepercayaan/ keyakinan diri perawat dalam melaksanakan tugasnya.

Variabel yang memiliki total efek paling besar terhadap komitmen organisasional adalah kepuasan kerja dengan total efek sebesar 0,369. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang dominan terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan temuan penelitian tentang pengaruh yang dominan terhadap kepuasan kerja adalah QWL, kemudian yang berpengaruh dominan terhadap komitmen organisasional adalah kepuasan kerja. Maka terdapat kaitannya untuk meningkatkan kepuasan kerja harus meningkatkan QWL, dan untuk lebih meningkatkan komitmen organisasional harus lebih meningkatkan kepuasan kerja.

Variabel yang memiliki total efek paling besar terhadap OCB adalah komitmen organisasional dengan total efek sebesar 0,691. Dengan demikian komitmen organisasional merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang dominan terhadap OCB. Berdasarkan hasil analisis

pengaruh dominan tersebut, maka untuk lebih meningkatkan OCB perawat, komitmen organisasional perawat juga harus lebih meningkat. Secara lebih jelas dapat digambarkan sebagai berikut:



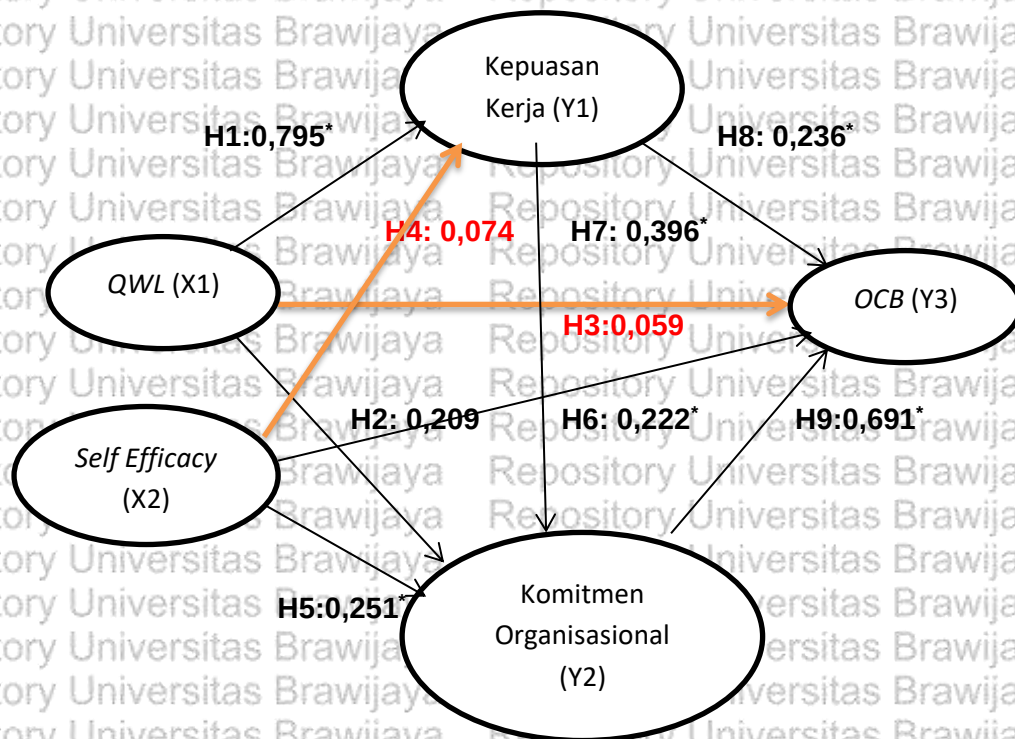
Gambar 6.1 Pengaruh Dominan antar Variabel

Sumber: Hasil Analisis Data, 2018

6.2.1.12. Pembahasan Model Keseluruhan Hasil Penelitian

Pembahasan model keseluruhan hasil penelitian didasarkan pada hasil pembahasan terhadap hipotesis yang diajukan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan, terdapat 7 hipotesis yang diterima, dan 2 hipotesis yang ditolak yaitu: terdapat pengaruh positif dan signifikan QWL terhadap kepuasan kerja. Terdapat pengaruh positif dan signifikan QWL terhadap komitmen organisasional, terdapat pengaruh yang tidak signifikan QWL terhadap OCB, terdapat pengaruh yang tidak signifikan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja, terdapat pengaruh positif dan signifikan *self efficacy* terhadap komitmen organisasional, terdapat pengaruh positif dan signifikan *self efficacy* terhadap OCB, terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap OCB dan terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasional terhadap OCB.

Berdasarkan pembahasan terhadap hasil uji hipotesis antar variabel, terhadap H1 sampai H9 tersebut, dapat diringkas dalam sebuah model sebagai berikut:



Gambar 6.2 Hasil Pengujian Hipotesis

Sumber: Hasil olah Data Primer, 2018.

Keterangan:



: signifikan



: tidak signifikan

*

: tanda bintang menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan level of signifikansi / α 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan QWL berpengaruh tidak signifikan terhadap OCB (H3), hasil analisis deskriptif menunjukkan QWL dipersepsikan netral oleh perawat, sedangkan OCB dipersepsikan baik oleh perawat. QWL berasal dari organisasi kemudian di persepsikan oleh perawat. Sedangkan OCB merupakan perilaku yang berasal dari dalam diri yang meliputi *altruism, civic virtue, conscienciousness, courtesy* dan *sportmanship*. Pengaruh QWL terhadap OCB hanya kecil yaitu 5,9 %.

Self efficacy berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja (H4), berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator dalam mengukur *self efficacy* dalam penelitian ini didasarkan pada aspek internal (*level, generality* dan *strength*) sedangkan untuk mengukur kepuasan kerja didasarkan pada indikator yang berasal dari luar diri (kepuasan terhadap kondisi kerja, kepuasan terhadap penggajian, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap atasan, dan kepuasan terhadap rekan kerja. Ketika *self efficacy* dihubungkan dengan kepuasan kerja, pengaruhnya sangat sedikit hanya 7,4 %.

Berdasarkan gambar 5.1 tentang model struktural hasil penelitian tentang variabel QWL, menunjukkan bahwa semua item dan indikator memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap variabel QWL. Indikator yang memberikan kontribusi dominan terhadap variabel QWL adalah indikator pengembangan kompetensi 0,617 (61,7%). Untuk variabel *self efficacy*, item dan indikatornya semua memberikan kontribusi yang positif dan signifikan. Indikator yang memberikan kontribusi dominan terhadap variabel *self efficacy* adalah variabel *strength* (ketangguhan/ keuletan). Berkaitan dengan variabel kepuasan kerja, semua item dan indikatornya memberikan kontribusi yang positif dan signifikan. Indikator yang memberikan kontribusi yang dominan adalah indikator

kepuasan terhadap penggajian. Variabel komitmen organisasional, semua item dan indikatornya juga memberikan kontribusi yang positif dan signifikan, sedangkan indikator yang memberikan kontribusi yang dominan adalah indikator komitmen normatif. Variabel *OCB*, semua item dan indikatornya memberikan kontribusi positif dan signifikan. Indikator yang memberikan kontribusi dominan terhadap variabel *OCB* adalah *altruism*.

Berkaitan dengan hubungan antar variabel, variabel yang memberikan kontribusi dominan terhadap kepuasan kerja adalah variabel *QWL*, variabel yang memberikan kontribusi dominan terhadap variabel komitmen organisasional adalah variabel kepuasan kerja, variabel yang memberikan kontribusi dominan terhadap *OCB* adalah komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika rumah sakit menginginkan *OCB* perawatnya baik/ tinggi dapat dilakukan dengan meningkatkan/ memperbaiki *QWL*, meningkatkan kepuasan kerjanya dan meningkatkan komitmen organisasionalnya.

Berdasarkan nilai *goodness FIT* model dalam penelitian ini menghasilkan nilai *FIT* sebesar 0,532. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *OCB* dapat dijelaskan oleh model secara keseluruhan sebesar 53,2%. Atau dengan kata lain kontribusi variabel *QWL*, *self efficacy*, kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara keseluruhan terhadap variabel *OCB* sebesar 53,2%.

Sedangkan sisanya sebesar 46,8% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian Ackfeldt and Coote (2005), variabel yang dapat mempengaruhi *OCB* (selain kepuasan kerja dan komitmen organisasional) adalah dipengaruhi oleh dukungan kepemimpinan, pengembangan profesional dan *empowerment*. Berdasarkan hasil penelitiannya Beauregard (2012) menunjukkan hasil bahwa *personality* memiliki kekuatan

penjelas yang signifikan dalam memprediksi OCB. Jadi berdasarkan penelitian tersebut *personality* dapat mempengaruhi OCB. Dalam penelitian Sofiah et al., 2014 diperoleh hasil penelitian bahwa *empowerment*, *transformational leadership* dan *competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. berdasarkan hasil penelitian yang digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini, variabel yang lain yang dapat mempengaruhi OCB adalah sikap kerja (dukungan kepemimpinan, pengembangan profesional dan *empowerment*), *personality*, *empowerment*, *transformational leadership* dan *competency*. Bagi penelitian selanjutnya dapat memasukkan variabel dan menghubungkannya dengan OCB.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan kerja adalah QWL daripada *self efficacy*. Variabel yang dominan dalam mempengaruhi komitmen organisasional adalah kepuasan kerja dan variabel yang dominan dalam mempengaruhi OCB adalah komitmen organisasional. Oleh karena itu rumah sakit dapat meningkatkan OCB perawatnya dengan cara meningkatkan QWL, meningkatkan kepuasan kerja dan meningkatkan komitmen organisasional perawatnya.

6.3. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi temuan penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel QWL ditanggapi netral oleh perawat dan dapat diinterpretasikan bahwa QWL perawat cukup baik / sedang. Berkaitan dengan indikator kompensasi juga ditanggapi netral / cukup / sedang berkaitan dengan pemberian

kompensasi yang adil dan memadai. Item tentang lingkungan fisik yang sehat juga ditanggapi netral / cukup / sedang oleh perawat. Hal ini yang menjadikan temuan dalam penelitian ini mengapa QWL perawat ditanggapi cukup baik / sedang. Variabel QWL dalam penelitian menggunakan indikator kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan GSCA tentang pengukuran model diketahui bahwa indikator pengembangan kompetensi (QWL3) memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel QWL.

2. Untuk variabel *self efficacy*, berdasarkan hasil analisis deskriptif semua item dan indikatornya berada dalam tingkatan baik/ tinggi. Berdasarkan hasil analisis dengan GSCA menunjukkan bahwa indikator yang memiliki pengaruh dominan dalam mengukur *self efficacy* adalah indikator *strength*. Hal ini menunjukkan bahwa indikator *strength* mampu mengukur variabel *self efficacy* sebesar 92,4%, yang ditunjukkan dengan adanya keyakinan yang kuat dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun mengalami kesulitan dan keuletan perawat dalam melaksanakan tugas.

3. Untuk variabel kepuasan kerja, berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan terhadap penggajian ditanggapi/ dijawab netral / cukup puas / sedang oleh perawat. Kepuasan terhadap promosi juga ditanggapi netral / cukup puas / sedang oleh perawat. Sedangkan dari hasil analisis GSCA menunjukkan bahwa kepuasan terhadap penggajian memiliki pengaruh/ kontribusi yang dominan terhadap kepuasan kerja, sebesar 0,515. Hal ini menunjukkan semakin baik indikator kepuasan terhadap penggajian akan cenderung dapat

meningkatkan kepuasan kerja. Jika dikaitkan dengan hasil analisis deskriptif dan analisis GSCA maka indikator kepuasan terhadap pengajian harus lebih ditingkatkan lagi.

4. Berkaitan dengan variabel komitmen organisasional, berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa komitmen organisasional perawat ditanggapi netral / cukup baik/ sedang oleh perawat. Indikator komitmen kontinu ditanggapi netral/ cukup / sedang oleh perawat dan juga berkaitan dengan item keinginan untuk tetap tinggal di organisasi karena membutuhkan dan sedikitnya pilihan ketika meninggalkan organisasi juga ditanggapi netral / cukup / sedang oleh perawat. Item tentang memiliki keterlibatan penuh dalam kegiatan organisasi juga ditanggapi netral / cukup / sedang oleh perawat. Berdasarkan hasil analisis dengan GSCA menunjukkan bahwa indikator yang memiliki pengaruh dominan dalam mengukur variabel komitmen organisasional adalah komitmen normatif (KO3). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik indikator komitmen normatif akan semakin meningkatkan komitmen organisasional.
5. Untuk variabel OCB, berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel OCB perawat adalah baik/ tinggi. Berdasarkan model pengukuran variabel OCB menunjukkan bahwa indikator *altruism* (OCB1) memberikan kontribusi yang dominan dalam mengukur variabel OCB sebesar 0,941.
6. Hasil uji hipotesis menghasilkan temuan yang berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya. Pengaruh QWL terhadap OCB menghasilkan temuan terdapat pengaruh yang tidak signifikan dan terdapat pengaruh yang tidak signifikan *self efficacy* terhadap OCB.

7. Berdasarkan hasil penelitian, variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja adalah variabel QWL daripada *self efficacy* dengan nilai *total effect* sebesar 0,795. Variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap komitmen organisasional adalah kepuasan kerja dengan nilai total efek sebesar 0,502. Variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap OCB adalah komitmen organisasional dengan nilai total efek sebesar 0,691.

6.4. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan terdapat 7 hipotesis yang diterima dan terdapat 2 hipotesis yang ditolak.

Secara ringkas data tersebut ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6.3 Ringkasan Hasil Penelitian

No	eksogen	Endogen	hipotesis	Kesimpulan
1	QWL	KK	Diterima	Terdapat pengaruh yang signifikan
2	QWL	KO	diterima	Terdapat pengaruh yang signifikan
3	QWL	OCB	Ditolak	Terdapat pengaruh yang tidak signifikan
4	SE	KK	Ditolak	Terdapat pengaruh yang tidak signifikan
5	SE	KO	Diterima	Terdapat pengaruh yang signifikan
6	SE	OCB	diterima	Terdapat pengaruh yang signifikan
7	KK	KO	Diterima	Terdapat pengaruh yang signifikan
8	KK	OCB	Diterima	Terdapat pengaruh yang signifikan
9	KO	OCB	Diterima	Terdapat pengaruh yang signifikan

Sumber: Hasil Analisis Data, 2018.

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang ditolak 7 terdapat pengaruh yang tidak signifikan adalah: pengaruh QWL terhadap OCB,

dan pengaruh SE terhadap kepuasan kerja. Hipotesis yang diterima/ terdapat pengaruh yang signifikan adalah QWL terhadap kepuasan kerja, QWL terhadap komitmen organisasional, SE terhadap komitmen organisasional, *self efficacy* terhadap OCB, Kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, kepuasan kerja terhadap OCB dan komitmen organisasional terhadap OCB.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat 2 hasil penelitian yang tidak mendukung/ tidak sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya. Secara ringkas perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dapat ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6.4 Perbedaan dan Persamaan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya

No	Hipotesis	Penelitian terdahulu	Hasil Penelitian sekarang	Keterangan
1	QWL- KK	Lewis (2001), Sirgy (2001), Saad (2008), Muftah and Hadi (2008), Hasanmoradi (2011), Tabassum (2012), Gayathiri <i>et al.</i> (2013), Rubel and Kee (2014)	Berpengaruh positif dan signifikan	Mendukung penelitian terdahulu
2	QWL- KO	Fields and Tacher (1992), Daud (2010), Ahmadi (2012), Farjad and Varnous (2013), Parvar (2013), Fattahi <i>et al.</i> (2014).	Berpengaruh positif dan signifikan	Mendukung hasil penelitian sebelumnya
3	QWL- OCB	Kashari (2012), Nair (2013), Neeta (2013) dan Kasraie (2014)	terdapat pengaruh yang tidak signifikan.	Tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya: terdapat pengaruh positif dan signifikan

Lanjutan Tabel 6.4

No	Hipotesis	Penelitian terdahulu	Hasil Penelitian sekarang	Keterangan
4	SE - KK	Judge and Bono (2001), Cheng Lai and Chun Chen (2012), Hasan <i>et al.</i> (2013), Tojjari <i>et al.</i> (2013)	terdapat pengaruh yang tidak signifikan	Tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya
5	SE-KO	Shahnawaz and Jafri (2009), Then Tsai (2011), Saleem <i>et al.</i> (2013), Murthy (2014)	Terdapat pengaruh yang signifikan	Mendukung hasil penelitian sebelumnya,
6	SE - OCB	Beauregard (2012), Rehman <i>et al.</i> (2014), Mahrughy and Yadegar (2016).	Terdapat pengaruh yang signifikan	mendukung penelitian sebelumnya.
7	H7: KK terhadap KO	Spector (1997), Malik <i>et al.</i> (2010), dan Azeem, (2010)	Terdapat pengaruh yang signifikan	Mendukung hasil penelitian sebelumnya
8	H8:KK terhadap OCB	Shokrkon and Naami (2009), Mohammad <i>et al.</i> (2011), Menhoob and Bhutto (2012), Arif and Chohan (2012), Swaminathan and Jawahar (2013) dan Unal (2013),	Terdapat pengaruh yang signifikan	Mendukung hasil penelitian sebelumnya

Sumber: Kajian Empiris dan Hasil Penelitian, 2018

6.5. Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian tidak lepas dari adanya keterbatasan. Keterbatasan penelitian menunjukkan hal-hal atau variabel yang sebenarnya tercakup di dalam ruang lingkup penelitian tapi karena kesulitan-kesulitan metodologis atau prosedural tertentu sehingga tidak dapat dicakup di dalam penelitian dan di luar kendali peneliti.

Keterbatasan penelitian ini adalah : tidak membedakan pengelolaan rumah sakit Umum milik pemerintah (dalam penelitian ini RSSA dan RSUDH) dan milik swasta (Persada Hospital dan RSI Madinah Kasembon). Tidak

memfokuskan pada RSUD milik pemerintah saja atau RSUD milik swasta, sehingga hasil penelitian bisa terjadi bias. Karakteristik RSUD milik pemerintah dan swasta berbeda. Tidak membedakan RSUD berdasarkan tipenya (A, B, C dan D)

6.6. Implikasi / Kontribusi Penelitian

6.6.1. Implikasi / Kontribusi terhadap Studi

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap studi Perilaku Organisasi, terutama berkaitan dengan *Social Exchange Theory* dan *Sosial Cognitive Theory*, *TRA* dan *TPB*. Kontribusi penelitian ini berkaitan dengan bagaimana meningkatkan dan mengelola QWL, berkaitan dengan *self efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *OCB*.

1. Kontribusi terhadap studi tentang QWL

Indikator yang digunakan untuk mengukur QWL adalah: kompensasi, kondisi kerja, pengembangan kompetensi dan kepemimpinan. Indikator yang memberikan kontribusi yang paling besar terhadap variabel QWL adalah pengembangan kompetensi, dan yang paling rendah adalah kondisi kerja, karena itu bagi peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan 2 indikator untuk diuji ulang apakah hasilnya akan sama atau berbeda.

Hasil uji hipotesis tentang pengaruh QWL terhadap *OCB* menunjukkan hasil tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara QWL terhadap *OCB*. Berdasarkan hasil uji tidak langsung menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan QWL terhadap *OCB* melalui Kepuasan kerja dan QWL berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB* melalui kepuasan kerja dan melalui komitmen organisasional. Oleh karena itu saran bagi peneliti berikutnya

memasukkan variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi QWL terhadap OCB.

2. Kontribusi terhadap studi tentang *Self Efficacy*.

Indikator *self efficacy* dalam penelitian ini terdiri dari 3 : *level*, *generality* dan *strength*. Berdasarkan hasil uji *first order* dan *second order* terhadap variabel *Self efficacy* menunjukkan hasil yang valid, yaitu semua item dalam penelitian ini mampu mengukur indikator dan semua indikator dalam penelitian ini mampu mengukur variabel. Item dan indikator dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam penelitian selanjutnya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis *self efficacy* terhadap kepuasan kerja menunjukkan hasil tidak terdapat pengaruh yang signifikan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu bagi peneliti berikutnya dapat menguji ulang apakah *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. *Self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. *Self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja. *Self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap OCB secara langsung, namun tidak berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui kepuasan kerja dan melalui komitmen organisasional. Pengaruh tidak langsung *self efficacy* terhadap OCB melalui kepuasan kerja melalui komitmen organisasional juga menunjukkan hasil tidak terdapat pengaruh yang signifikan *self efficacy* terhadap OCB melalui kepuasan kerja dan melalui komitmen organisasional.

Berdasarkan hasil penelitian ini yang menghasilkan pengaruh positif dan signifikan adalah pengaruh *self efficacy* terhadap komitmen organisasional.

Dengan adanya perbedaan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel *self efficacy* tersebut, sangat menarik untuk diteliti selanjutnya.

3. Kontribusi terhadap studi tentang Kepuasan Kerja

Variabel kepuasan kerja memiliki model formatif. Dalam penelitian ini menggunakan 5 indikator, yaitu: kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap penggajian, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap atasan dan kepuasan terhadap rekan kerja. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap Komitmen organisasional, kepuasan kerja terhadap OCB. Pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap OCB melalui komitmen organisasional juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap OCB melalui komitmen organisasional.

4. Kontribusi terhadap studi tentang Komitmen Organisasional

Berdasarkan pengujian validitas komitmen organisasional *first order* dan *second order* menunjukkan hasil bahwa item-item yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur indikator dan indikator-indikator yang digunakan mampu mengukur variabelnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator komitmen normatif (KO3) merupakan indikator yang paling dominan dalam mengukur variabel komitmen organisasional.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Berdasarkan



hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasional merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh dominan terhadap OCB.

5. Kontribusi terhadap studi tentang OCB

Berdasarkan uji validitas *first order* dan *second order* variabel OCB menunjukkan bahwa item-item yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid / mampu mengukur indikator dan indikator-indikator yang digunakan adalah valid/ mampu mengukur variabel. Indikator *altruism* (OCB1) merupakan indikator yang dominan dalam mengukur variabel OCB.

6.6.2. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan hasil penelitian bahwa variabel QWL dan komitmen organisasional ditanggapi netral oleh perawat. Perawat menjawab netral terhadap variabel QWL dan komitmen organisasional. Jadi dalam hal ini perawat menanggapi variabel QWL dan komitmen organisasional tersebut tidak berada dalam interval setuju atau tidak setuju, tetapi berada di tengah-tengah namun tidak memihak. Berkaitan dengan variabel QWL perawat menjawab netral terhadap indikator kompensasi dan item lingkungan fisik yang sehat. Sedangkan untuk variabel komitmen organisasional, perawat menanggapi netral terhadap indikator komitmen kontinu dan item keterlibatan penuh terhadap kegiatan organisasi. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus lebih meningkatkan lagi.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa QWL perawat ditanggapi netral oleh perawat, oleh karena itu pihak Rumah Sakit harus lebih meningkatkan lagi QWL perawatnya. Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel QWL, indikator yang memiliki nilai *weight* yang paling besar adalah indikator pengembangan kompetensi dengan nilai 0,617. Oleh karena itu untuk lebih meningkatkan lagi QWL perawat dapat lebih meningkatkan lagi pengembangan kompetensi perawat dengan memberikan kesempatan yang lebih lagi untuk mengembangkan karir dan untuk lebih meningkatkan lagi ketrampilan/ *skill* perawat di samping meningkatkan lagi tentang kompensasi perawat, menciptakan kondisi kerja yang aman dan sehat, dan menerapkan gaya kepemimpinan yang menerapkan gaya kepemimpinan berorientasi tugas dan hubungan.

Untuk variabel *self efficacy*, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa *self efficacy* perawat adalah baik. Indikator yang memberikan kontribusi yang paling besar adalah *strength*, yang meliputi adanya keinginan yang kuat untuk menyelesaikan pekerjaan meskipun ada hambatan dan adanya keuletan individu dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu *self efficacy* perawat dapat lebih ditingkatkan lagi dengan menguatkan indikator *strength*, dengan tanpa mengabaikan indikator yang lain. Berdasarkan hasil uji hipotesis, *self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, namun berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional dan OCB. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat tidak dipengaruhi oleh *self efficacy*/ faktor dari dalam diri, namun lebih disebabkan oleh faktor yang berasal dari luar diri. *Self efficacy* perawat harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit, karena dapat meningkatkan komitmen organisasional dan OCB.

Untuk variabel kepuasan kerja, berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja perawat adalah baik. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus lebih meningkatkan lagi kepuasan kerja perawat. Indikator yang memiliki nilai besar adalah kepuasan terhadap penggajian dan kepuasan terhadap promosi. Oleh karena itu pihak rumah sakit dapat lebih meningkatkan lagi kepuasan kerja perawat berkaitan dengan penggajian dan promosi, disamping meningkatkan lagi kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap atasan dan kepuasan terhadap rekan kerja.

Variabel komitmen organisasional, berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasional perawat ditanggapi netral. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus lebih meningkatkan lagi komitmen organisasional perawatnya. Indikator yang paling besar nilainya adalah komitmen normatif terhadap variabel komitmen organisasional. Oleh karena itu pihak rumah sakit atau perawat sendiri harus lebih meningkatkan lagi komitmen normatifnya disamping komitmen kontinyu dan afektif.

Variabel OCB berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa OCB ditanggapi perawat setuju, oleh karena itu lebih ditingkatkan lagi. Indikator yang memiliki nilai yang paling besar adalah *civic virtue*, yaitu untuk lebih meningkatkan lagi perasaan bangga menjadi bagian dari rumah sakit dan meningkatkan lagi keaktifan perawat dalam mengikuti perkembangan dan informasi tentang rumah sakit. Indikator yang lain juga perlu ditingkatkan seperti *altruism, conscientiousness, courtesy* dan *sportmanship*.



BAB VII

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel QWL dan komitmen organisasional ditanggapi cukup baik / cukup tinggi / sedang oleh perawat, variabel *self efficacy*, kepuasan kerja dan OCB ditanggapi baik/ tinggi oleh perawat.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan QWL terhadap kepuasan kerja. Pengaruhnya adalah positif dan signifikan, hal ini berarti semakin baik QWL maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Lewis (2001), Sirgy (2001), Saad (2008), Muftah and Hadi (2008), Hasanmoradi (2011), Tabassum (2012), Gayathiri et al. (2013) Rubel and Kee (2014) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan QWL terhadap kepuasan kerja.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan QWL terhadap komitmen organisasional. Pengaruh QWL tersebut positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, hal ini menunjukkan semakin baik QWL maka cenderung dapat meningkatkan komitmen organisasional. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fields and Tacher (1992), Daud (2010), Ahmadi (2012), Farjad and



Varnous (2013), Parvar *et al.* (2013) dan Fattahi *et al.* (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan QWL terhadap komitmen organisasional.

4. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan QWL terhadap OCB. Pengaruh QWL terhadap OCB tersebut positif dan tidak signifikan, hal ini berarti semakin baik QWL maka cenderung dapat meningkatkan OCB, meskipun peningkatannya tersebut tidak signifikan. Hasil penelitian ini tidak mendukung / berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kashani (2012), Nair (2013), Neeta (2013) dan Kasraie (2014) yang menyatakan terdapat pengaruh/ hubungan yang signifikan antara QWL dan OCB.

5. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif namun tidak signifikan yang berarti semakin baik *self efficacy* maka cenderung meningkatkan kepuasan kerja, meskipun peningkatan tersebut tidak signifikan. Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya seperti: Judge and Bono (2001), Cheng Lai and Chun Chen (2012), Hasan *et al.*, (2013) dan Tojjari *et al.* (2013) yang menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

6. Terdapat pengaruh yang signifikan *self efficacy* terhadap komitmen organisasional, hal ini menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Dengan demikian menunjukkan semakin baik *self efficacy* maka cenderung dapat meningkatkan komitmen organisasional. Hasil penelitian ini mendukung



hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya seperti Shahnawas and Jafri (2009), Then Tsai et al. (2011), Saleem et al. (2013) dan Murthy (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *self efficacy* terhadap komitmen organisasional.

7. Terdapat pengaruh yang signifikan *self efficacy* terhadap OCB. Hal ini menunjukkan *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, hal ini berarti semakin baik *self efficacy* maka cenderung dapat meningkatkan OCB, hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Beauregard (2012), Rehman et al. (2014), dan Mahrugby and Yadegar (2016), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *self efficacy* terhadap OCB.

8. Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan semakin baik kepuasan kerja maka cenderung dapat meningkatkan komitmen organisasional. Hasil penelitian ini mendukung terhadap hasil penelitian yang dilakukan oleh: Spector (1997), Malik et al. (2010) dan Azeem (2010) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional.

9. Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap OCB, hal ini menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, yang menunjukkan semakin baik kepuasan kerja maka cenderung dapat meningkatkan OCB. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Shokrhon and Naami (2009),



Mohammad *et al.* (2011), Arif and Chohan (2012), Menhooob and Bhutto (2012), Unal (2013), dan Swaminathan and Jawahar (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap OCB.

10. Terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasional terhadap OCB, menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, hal ini menunjukkan semakin baik komitmen organisasional maka cenderung dapat meningkatkan OCB. Penelitian ini hasilnya mendukung terhadap penelitian yang dilakukan oleh Zainabadi (2010), Mehrabi *et al.* (2010) dan Unal (2013) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasional terhadap OCB.

1.2. Saran

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, saran yang dapat diberikan adalah:

1.2.1. Saran bagi pihak Rumah sakit:

1. Berkaitan dengan hasil analisis deskriptif, yang perlu lebih ditingkatkan lagi adalah QWL perawat dan komitmen organisasional, Agar QWL perawat meningkat yang dapat dilakukan oleh rumah sakit adalah meningkatkan kompensasinya, karena berdasarkan hasil analisis deskriptif indikator kompensasi dipersepsikan netral oleh perawat. Hasil analisis GSCA, untuk meningkatkan QWL perawat yang dapat dilakukan oleh pihak RS adalah dengan meningkatkan pengembangan kompetensi perawat, karena pengembangan kompetensi memberikan kontribusi dominan terhadap



QWL. Untuk variabel komitmen organisasional yang perlu ditingkatkan lagi adalah komitmen kontinyu (keinginan untuk berada di organisasi karena membutuhkan), hal ini berkaitan dengan hasil analisis deskriptif. Berdasarkan hasil analisis dengan GSCA, yang harus lebih ditingkatkan lagi adalah berkaitan dengan komitmen normatifnya karena yang dominan memberikan kontribusi terhadap variabel komitmen organisasional, yaitu dengan menumbuhkan keyakinan untuk tetap tinggal di RS karena merupakan kewajiban dan dengan menumbuhkan perasaan senang untuk menghabiskan sisa karir dalam RS.

2. Pengaruh QWL terhadap OCB menghasilkan pengaruh yang tidak signifikan secara langsung. Yang dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit agar QWL perawat dapat mempengaruhi OCB adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja. Disamping meningkatkan kepuasan kerja juga dapat dilakukan dengan meningkatkan komitmen organisasional, terutama komitmen normatif. Berkaitan dengan variabel kepuasan kerja yang perlu ditingkatkan lagi adalah indikator kepuasan terhadap penggajian karena memberikan kontribusi dominan terhadap variabel kepuasan kerja.

3. Untuk pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja menghasilkan pengaruh yang tidak signifikan, karena *self efficacy* perawat sudah baik/tinggi, kepuasan kerja perawat juga sudah baik. Yang perlu ditingkatkan lagi adalah kepuasan kerja perawat, terutama berkaitan dengan kepuasan terhadap penggajian dan kepuasan terhadap promosi, di samping kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap atasan dan kepuasan terhadap rekan kerja.



1.2.2. Saran bagi Peneliti Berikutnya

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang diberikan bagi peneliti berikutnya adalah:

1. Penelitian di rumah sakit sangat menarik, terutama berkaitan dengan perawat, meskipun banyak hambatan yang dialami dalam proses penelitian. Disarankan bagi peneliti berikutnya untuk bisa menggali lagi informasi yang mendetail berkaitan dengan *QWL*, *self efficacy*, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *OCB* perawat dengan cara wawancara. Sehingga akan diperoleh data yang lengkap/ mendetail.
2. Peneliti selanjutnya dapat menguji pengaruh *QWL* terhadap *self efficacy* yang tidak diuji dalam penelitian ini.
3. Berkaitan dengan terdapatnya pengaruh yang tidak signifikan antara variabel *QWL* terhadap *OCB*, dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengeksplor/ menjelaskan lebih detail mengapa hasilnya tidak signifikan, dan dapat menguji ulang apakah hasilnya akan mendukung/ sesuai dengan penelitian ini jika dilakukan di lokasi yang sama atau lokasi dan responden yang berbeda.
4. Peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel lain supaya nilai *FIT*nya lebih tinggi lagi dan dapat meningkatkan *OCB*. Variabel yang lain yang disarankan bagi peneliti berikutnya adalah sikap kerja (dukungan kepemimpinan, *professional development*, dan *empowerment*), seperti penelitian yang dilakukan oleh Ackfeldt and Coote (2005). Penelitian yang dilakukan oleh Beauregard (2012), *personality* mempengaruhi *OCB* dan



penelitian yang dilakukan oleh Sofiah et al. (2014) menyatakan variabel yang mempengaruhi OCB adalah *empowerment*, kepemimpinan transformasional dan kompetensi.

5. Berkaitan dengan masalah penelitian ini adalah tentang kepuasan kerja, variabel lain yang dapat disarankan bagi peneliti berikutnya berkaitan dengan kepuasan kerja adalah: *effort* (Cheng Lai and Chun Chen, 2012); indikator QWL menurut Gayathiri and Ramakrishnan, (2013) adalah: desain pekerjaan, lingkungan kerja dan fasilitas, keamanan kerja, kesehatan, stres dan keamanan, gaji dan imbalan, keseimbangan kehidupan kerja, konflik, pembelajaran dan pengembangan, kepemimpinan; karakteristik personel (*self efficacy*, *trait competitiveness* dan *effort*) menurut Hassan et al. (2013); Rubel and Kee (2014) menyatakan perilaku supervisor, kompensasi, karakteristik kerja dan keseimbangan kehidupan kerja (*work life balance*).
6. Untuk peneliti berikutnya seharusnya membedakan atau memisahkan antara RS pemerintah dan RS swasta. Misalnya lebih fokus ke RS pemerintah saja atau RS swasta saja. Peneliti selanjutnya seharusnya membedakan dan menganalisis rumah sakit berdasarkan tipenya (A,B, C dan D).



DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Iqra; Omar, Rozeyta; Yashid, Yahya. 2013. Effect of Personality on Organizational Commitment and Employees' Performance: Empirical Evidence from Banking Sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research* 18 (6): 759-766

Ackfeldt, Anna Lena; Coote, Leonard V. 2005. A Study of Organizational Citizenship Behaviors in a Retail Setting. *Journal of Business Research* 58 (2005) 151 – 159

Aditama Y.T. 2002. *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta: PPFKM-UI.

Ahmad, Shueb. 2013. Paradigms of Quality of Work Life. *Journal of Human*. 2013 (19): 73. DOI: 10.1177/0971685812470345

Ahmadi, Freydon; Salavati, Adel; Rajabzadeh, Ebrahim. 2012. Survey Relationship between Quality of Work Life and Organization Commitment in Public Organization in Kurdistan Province. *Ijcrb.webs.com. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 4 (1): 235 – 246

Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50: 179 – 211

Ajzen, I; Fishbein, M. 1977. Attitude- Behavior Relation: A theoretical Analysis and Review of Emperical Research. *Phsycological Bulletin*. 84: 888-918.

Akbar, Aulia. 2018. Perawat digaji Pas-Pasan padahal Mereka Lakukan 6 Kerja Berat ini Lo. [http://www. Moneysmart.id/ gaji perawat kecil](http://www.Moneysmart.id/gaji_perawat_kecil).

Arif, Amna; Chohan, Aisha. 2012. How Job Satisfaction is Influencing the Organization Citizenship Behavior (OCB): a Study on Employees Working in Bangking Sector of Pakistan. *ijcrb.webs.com. Interdisciplinary Journal of Contemporary Reseach in Business*. December 2012. 4 (8): 74 - 88



Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Edisi revisi V. Cetakan keduabelas. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Asiedu, Michael; Sarfo, Jacob Owusu; Adjei, Daniel. 2014. Organizational Commitment and Citizenship Behavior: Tools to Improve Employee Performance; an Internal Marketing Approach. *European Scientific Journal*. February 2014 edition : 10 (4): 288 - 305

Azeem, Syed Mohammad. 2010. Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Sultanate of Oman. *Psychology*. 2010 (1): 295-299. doi:10.4236/psych.2010.14038 Published Online October 2010 (<http://www.SciRP.org/journal/psych>)

Bandura, A. 1991. Social cognitive Theory of Self-Regulation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50, 248--287. 10.1016/0749-5978(91)90022-L

Bandura, A. 1977a. Self-Efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. *Psychological Review*, 84, hal. 191-215

Bandura, Albert. 1986. *Social Foundations of Thought and Action: a Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, Nj: Prentice-hall.

Bandura, Albert. 1993. *Perceived Self-efficacy in Cognitive Development and Function - Dalam Educational Psychologist*. 28 (2), 1178.

Bandura, A. 1997. *Self-efficacy: The exercise of control*. Freeman. New York.

Bakhshi, Arti, Sharma, Atut Dutt, Kumar Kuldeep. 2013. Organizational Commitment as Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *European Journal of Business and Management* 3 (4): 78 - 86

Bateman, T. S., and Organ, D. W, "Job Satisfaction and The Good Soldier:The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship." *Academy of Management Journal*. 1983 (26): 587-595.



Bateman, T. S. and Strasser, S. 1984. A Longitudinal Analysis of the Antecedents of Organizational Commitment. *The Academy of Management Journal*. 1(27): 95-112.

Beauregard, T. A. 2012. Perfectionism, self-efficacy and OCB: The Moderating Role of Gender. *Personnel Review*. 41(5): 590-608.

Beh, Loo See; Rose, Riduan Che. 2007. Linking QWL and Job Performance : Implications for Organizations. *Performance Improvement*. Proquest, Jul 2007. 46(6) : 30.

Bernardin, H. John dan Russel, J.E.A. 1993. *Humans Resource Management: an Experimental Approach*, International Edition. McGraw Hill. Inc. Sing apore.

Bharathi, P.Subburethina; Umaselvi, Kumar, Senthil. 2011. Quality of Work Life: Perception of College Teachers. *Paper No. 27868*, posted 6. January 2011 10:44 UTC. Online at <http://mpira.ub.uni-muenchen.de/27868/MPRA>

Bolhari, Alireza; Rezaeean, Ali; Bolhari, Jafar; Bairamzadeh, Sona; Soltan, Amir Arzi. 2011. The Relationship between Quality of Work Life and Demographic Characteristics of Information Technology Staffs. *International Conference on Computer Communication and Management Proc. of CSIT vol.5 (2011): 374 – 378*

BPS Propinsi Jatim. 2017. <http://jatim.bps.go.id/LinkTabelStatis/view/id/309>).

Bryson, J.M. 2003. *Strategi Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. (M. Miftahuddin, Trans.). Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Byars dan Rue . 2000. *Human Resources management*.

Cheng Lai, Ming and Chun, Chen, Yen. 2012. Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, and Turnover Intention: The Effect of personal Characteristics on Organization Performance. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3 (4): 387 - 391 .



Chib, Shiney. 2012. Quality of Work Life and Organizational Performance Parameters at Workplace. *SEGi Review* ISSN 1985-5672. 5 (2): 36-47.

Cambell, J.P; Mc Henry, J.J; Wise, L.I. 1990. Modeling Performance in a Population of Jobs. *Personal Psychology*. 43: 313 – 333

Daud, Normala. 2010. Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms. www.ccsenet.org/ijbm. *International Journal of Business and Management*. 5 (10): 75 -82

Dessler, Gary. 1986. *Manajemen Personalia*. Terjemahan oleh Agus Dharma. Edisi Ketiga. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Dixon, Marlene A; Sagas, Michael. 2007. The Relationship Between Organizational Support, Work Family Conflict, and The Job life Satisfaction, of University Coaches. *Research Quarterly for Exercise and Sport*. 78 (3): 236 -247.

Eisenberger, Robert; Huntington, Robin; Hutchison, Steven; Sowa, Debora. 1986. Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 71 (3): 500 -507.

Emerson, Richard M. 1976. Social Exchange Theory. *Annual Review of Sociology*. Vol. 2 (1976), pp. 335-362

Farjad, Hajieh Rajabi; Varnous, Shahnaz. 2013. Study of Relationship of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Commitment. ijcrb.webs.com. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. January . 4 (9): 449 - 456

Fattahi, Fatemeh; Kazemian , Mehrane ; Damirchi Qader Vazifeh . 2014. Quality of Work Life and Employee's Commitment Organizational on Sari City Health Center. *Journal of Research and Development* . 1 (9): 12 - 20.

Fields, Mitchell W ; Tacher, James W. 1992. Influence Of Quality of Work Life on Company and Union Commitment. *Academy of Management Journal*. 35 (2): 439 – 450.



Fuller, J.B., Marler, L.E., Hester, K. (2006), "Promoting felt responsible for constructive change and proactive behavior: Exploring aspects of an elaborated model of work design", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27, pp. 1089-1120.

Gayathiri, R ; Ramakrishnan, Lalitha. 2013. Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance. *International Journal of Business and Management Invention*. 2 (1): 01-08.

Ghozali, Imam. 2008. *Generalized Structured Component Analysis (GSCA)*. Badan Penerbit Undip. Semarang.

Gillies, D.A. 2007. *Nursing Management a System Approach*. 3 Th Edition. International Edition. WB Saunders.

Ginting, Kalvin. 2017. Gaji Perawat Masih Rendah. <http://harian.analisadaily.com/opini/news/gaji-perawat-masih-rendah/350268/2017/05/24>

Gomes, Faustino Cardoso. 2000. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.

Griffiths, A .2003. *Work Organization and Stress*. Switzerland: WHO

Hairudinor. 2014. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi terhadap Social Competence, Self Efficacy, Work Engagement, Psychological Well Being, dan Kinerja Individu.(Studi pada Perawat Rumah Sakit Swasta di Propinsi Kalimantan Selatan). *Disertasi*. FIA. Universitas Brawijaya.

Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen*. Edisi Kedua. BPFE. Yogyakarta.

Hannif, Zeenobiyah; Burgess, John; Connel, Julia. 2008. Call Centres and the Quality of Work Life: Towards a Research Agenda. *Journal of Industrial Relations*.© Industrial Relations Society of Australia. Publications Ltd, Los Angeles, London, New Delhi and Singapore. ISSN 0022-1856, 50(2) 271–284



Hajra, Nilufer. 2016. MIMS Today. Masalah yang Dihadapi Perawat.

Hassan, Masood, Ul; Kibria, Rabia; Nawas, Kashif. 2013. The Effects of Personal Characteristics on Organizational Commitment Through Job Satisfaction: An Empirical Study of Pakistan's Financial Sector. *Middle-East Journal of Scientific Research* 16 (7): 942-951.

Hasanmoradi, Narges. 2011. Relationship between The Quality of Work Life and Job Satisfaction among The Teachers of Public and Non -Public School in Tehran. *International Journal of Arts & Sciences*, CD-ROM. SSN: 1944-6934 : 4(25): 279-285

Islam, Md. Zohurul; Siengthai, Sununta. 2009. Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence from Dhaka Export Processing Zone. *Paper in the ILO Conference on 'Regulating for Decent Work, to be held at the International Labour Office, Geneva during July 8-10. 1 - 19.*

Ivancevich, J.M. Kanopaske, R dan Matterson, M. T. 2007. *Organizational Behavior and Management*. Seven Edition. McGraw-Hill. Gina Gania (penerjemah). *Perilaku dan Managemen*. Jilid 1, edisi 7. Erlangga. Jakarta.

Joudi, Ali and Ebrahimpour, Habib. 2014. The Role of Employees' Sense of Self-efficacy on the Relationship between Organizational Performance and Organizational Socialization: Case Study on Employee of Housing Foundation in Ardabil. *TI Journals International Journal of Economy, Management and Social Sciences*.3 (9): 508-511.

Judge, Timothy A and Bono, Joyce E. 2001. Relationship of Core Self-Evaluations Traits—Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability—With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*. 86 (1): 80-92

Judge, Timothy A; Shaw, John C; Jackson, Christine L; Scott, Brent A; Rich, Bruce L. 2007. Self-Efficacy and Work-Related Performance: The Integral



- Role of Individual Differences. *Journal of Applied Psychology*. 92 (1): 107-127.
- Kanten , Selahattin and Sadullah, Omer. 2012. An Empirical Research on Relationship Quality of Work Life and Work Engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 62 (2012) 360 – 366
- Kashani, Farideh Haghshenas . 2012. A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior (Case Study: An Iranian Company). *J. Basic. Appl. Sci. Res*. 2(9): 9523-9531
- Kasraie, Shokoufeh; Parsa Sheler; Hassani, Mohammad; Zadeh, Abolfazl Ghasem. 2014. The Relationship between Quality of Work Life, Job Stress, Job Satisfaction and Citizenship Behavior in Oshnaviyeh Hospital's Staff. *Patient Safety & Quality Improvement Journal*. 2(2):77-81.
- Khan, Muhammad Riaz; Ziauddin; Jam, Farooq Ahmed; Ramai, M.I. 2010. The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance. *European Journal of Social Sciences* . 15 (3): 292 – 298
- Kifle, Temesgen; Desta, Isaac Haelemariam. 2012. Gender Differences in Domains Of Job Satisfactio: Evidance From Doctoral Graduated Australian Universities. *Economic Analysis and Policy*. Vol 42(3): 319 – 338.
- Kolade, Obamiro John; Oluseye, Ogunnaike Olaleke; Omotayo A, Osibanjo. 2014. Organizational Citizenship Behaviour, Hospital Corporate Image and Performance. *Journal of Competitiveness* . 6 (1): 36 – 49.
- Kusumadewi, Karlina Aprilia; Ghazali, Imam. 2013. *Generalized Struktured Component Analysis (GeSCA). Model Persamaan Struktural Berbasis Komponen*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Lawler E. E., LLL. 1982. Strategies for Improving the Quality of Work Life. *American Psychologist*. 37: 486-693



Latan, Henky. 2014. *Teori, Konsep dan Aplikasi Menggunakan GSCA*. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Jakarta.

Lewis, D., Brazil, K., Krueger, P., Lohfeld, L. & Tjam, E. 2001. Extrinsic and Intrinsic Determinants of Quality of Work Life. *Leadership in Health Service* 14(2): 9-15.

Locke, E.A. 1976. The Nature and Causes of Job Satisfaction in M. D. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally College Publishing Company: pp. 1297-1349.

Lumley, E.J; Coetzee, M; Tladinyane, R and Ferreira, N. 2011. Exploring the Job Satisfaction and Organisational Commitment of Employees in The Information Technology Environment. *Southern African Business Review*. 15 (1): 100 - 118

Lunenborg, Fred C. 2011. Self-Efficacy in the Workplace: Implications for Motivation and Performance. *International Journal of Management, Business, and Administration*. 14 (1):1 – 5.

Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. McGraw-Hills International Edition.

Mahrughy, Hamid; Yadegar, Robabeh. 2016. Examine the Relationship between Self-Efficacy Perception and Organizational Citizenship Behavior of Managers and Assistants (Case Study: School's Managers And Assistants Of Zabarkhan Area Of Neyshabur). *International Journal of Advanced Biotechnology and Research (IJBR)* Special Issue.). 7 (4): 891-895.

Majbel, Anwar Abdellah; Almsafir, Mahmoud Khalid ; Siron, Rusinah Siron and Alnaser, Ahmad Salih Mheidi. 2013. The Drivers of Quality of Working Life (QWL): A Critical Review. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(10): 398-405.

Majumdar, Malini Nandi; Dawn, Debosmita; Dutta, Avijan . 2012. Impact of Quality of Work on Job Performance: A Case Study on Indian Telecom Sector. *International Journal of Arts & Sciences*, CD-ROM. ISSN: 1944-6934 : 5(6):655–685.



Mathis, Robert L. And John H. Jackson. 2007. *Human Resource Management*. Edisi 12. Cengage Learning.

Mayer, John P; Allen, Natalie J. 1991. A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1 (1): 61 – 69.

Mehta, Esha. 2012. Inevitability of Quality of Work Life In Today's Organization. *AJMR Asian Journal of Multidimensional Research* .1 (1): June 2012, ISSN 2278-4853

Mehrabi, Javad; Alemzadeh, Mehrdad; Jodidi Mehrdad; Mahdevar Nematollah. 2013. Explaining the Relation between Organizational Commitment and Dimensions of Organizational Citizenship Behavior Case study: Textile Factories in Borujerd County. *ijcbr.webs.com. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. December. 5 (8): 121 - 132

Menhoob, Farhan and Bhutto, Nias A. 2012. Job satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *International Conference on Business, Economics, Management and Behavioral Sciences*. 7 (8) : 552 - 556

Mensah, Abigail Opoku and Lebbeus, Asamani. 2013. *The Influence of Employees' Self-Efficacy on Their Quality of Work Life: The Case of Cape Coast, Ghana*. *International Journal of Business and Social Science* . 4 (2): 195 - 205

Minner. 1998. *Organizational Behavior: Performance and Productivity*. Random House Inc. New York.

Mohammad, Jehad; Habib, Farzana Quoquab; Alias, Mohamad Adnan. 2011. Job Satisfaction and Organization Citizenship Behavior: An Empirical Study at Higher Learning Institution. *Asian Academy of Management Journal*. 16 (2): 149–165.

Mortazavi, Saeed; Yazd, Seyyed Vahid Shalbah; Amini, Alireza. 2012. The Role of the Psychological Capital on Quality of Work Life And Organization



- performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*. 4 (2): 206 - 217
- Muftah, Hend Al; Lafi, Hanan. 2011. Impact of QWL on employee satisfaction case of oil and gas industry in Qatar. *Advances in Management & Applied Economics*. 1 (2): 107-134.
- Murthy, Ravindranath K. 2014. Self-Efficacy, Work Engagement and Organizational Commitment . *Global Journal of Multidisciplinary Studies*. 3 (6): 113 - 214.
- Nair, G.S. Sandhya. 2013. A Study on The Effect of Quality of Work Life (QWL) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) – With Special reference to College Teachers in Thrissur District, Kerala. *Integral Review- A Journal of Management*. 6 (1): 34 – 46.
- Nanjundeswaraswamy, T.S; Swamy, D.R. 2013. Review of Literature on Quality of Work Life. *International Journal for Quality Research* 7(2) 201–214.
- Neeta. 2013. Organizational Citizenship Behavior of Faculties in Private Engineering Colleges W.E.F Lucknow. *IJMBS* 3 (1): 116- 123.
- Nasab, Neda Ehteshami; Bagheri, Fereshteh; Lavasani, Soheila Jahangir; Bahiraei, Roshanak. 2014. An Investigation of the Relationship of Organizational Commitment on Performance among Employees of the Office of Vice President of Planning, Development and New Technologies at Communication Infrastructure Company of Iran. *MAGNT Research Report*. 2 (5): 150-162.
- Organ, DW.1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome.*: Lexington Books. Lexington, MA
- Organ, D. W. and Ryan, K. 1995. A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*. 48: 775–802
- Parvar, Mohammad Reza Faghih; Allameh, Sayyed Mohsen; Ansari, Reza. 2013. Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM.



(Case Study: OICO Company). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 3 (10): 135 – 144.

Permenkes No 56 tahun 2004 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan RI no.40 tahun 2017 tentang Pengembangan Karier Profesional Perawat Klinis.

Porter, L.W. and E.E. Lawler. 1968. *Managerial Attitudes and Performance*. Irwin-Dorsey, Homewood, Illinois, p.209

Pranata, Lilik;Rini, Maria Tarisia; Surani, Vincencius. 2017. Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim*. 6 (2): 44-51

Pugalendhi, Subburethina Bharathi; Umaseelvi, M; Kumar, N. Senthil. 2010. Quality of work life: Perception of college teachers. Online at <http://mpra.ub.unimuenchen.de/27868/> MPRA Paper No. 27868, posted 6. January 2011 10:44 UTC

PPNI. 2013. Standar Kompetensi Perawat Indonesia. Jakarta.

Rahman Ulfiani; Sulaiman, Wan Shahrzad Wan; Nasir , Rohany; Omar, Fatimah. 2014. The Role of Job Satisfaction as Mediator in the Relationship between Self-Efficacy and Organizational Citizenship Behavior among Indonesian Teachers . *International Journal of Business and Social Science* . 5 (9): 255 – 261

Ramstad, Elise. 2008. Promoting Performance and The Quality of Working Life Simultaneously. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 58 (5): 423-436

Rehman, Khalid; Rehman, Zia-Ur; Saif, Naveed; Khan, Abdul Sattar; Nawaz, Allah; Rehman Shafiq ur . 2013. Impacts of Job Satisfaction on Organizational Commitment: A Theoretical Model for Academicians in HEI of Developing Countries like Pakistan. *International Journal of*



Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 3 (1): 80–89.

Rethinam, Guna Seelan; Ismail, Maimunah. 2008. Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals. *European Journal of Social Sciences*, 7 (1): 58 - 70.

Riduwan. 2005. *Dasar-dasar Statistika*. Alfabeta, Bandung.

Risambessy, Agusthina. 2010. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, Burnout terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Disertasi.FIA. Universitas Brawijaya.

Ritzer, George., Smart, Barry. 2011. *Handbook Teori Sosial*. NusaMedia, Bandung.

Rivai, Veithzal dan Sagala, Jauvani Ella. 2011. *Managemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Rajawali Pers, Jakarta.

Ritzer, Goerge. 2012. *Teori Sosiologi; Dari Klasik Sampai Perkembangan Terakhir Posmodern*.:Pustaka Pelajar, Jogjakarta

Rhoades, L. and Eisenberger, R. 2002. Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87: pp 698 – 714.

Robbins. P.S, 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. (5th Ed.). Erlangga. Jakarta.

Robbins, S.P. 2005. *Organizational Behavior*. 11th edition. Prentice Hall International

Robbins, S.P. and Coulter, M. 2002. *Management*. Upper sadle River. Prentice Hall International.

Rubel, Mohammad Rabiul Basher; Kee, Daisy Mui Hung. 2014. Quality of Work Life and Employee Performance: Antecedent and Outcome of Job



Satisfaction in Partial Least Square (PLS). *World Applied Sciences Journal* 31 (4): 456-467.

Saad, Hanita Sarah; Samah, Ainon Jauhariah Abu and Juhdi, Nurita. 2011. Employees' Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution. *International Review of Business Research Papers*. 4 (3): 23-34

Sabarirajan, A; Geethanjali, N. 2011. A Study on Quality of work Life and Organizational Performance among The Employees of Public and Private Banks in Dindigul. *IJER*. 2(6): 38 - 45

Saleem, Akhtar; Saba, Ghayas; Adnan, Adil. 2013. Self-efficacy and optimism as predictors of organizational commitment among bank employees . *International Journal of Research Studies in Psychology* . 2 (2): 33-42

Schmidt, Aaron M; DeShon, Richard P. 2010. The Moderating Effects of Performance Ambiguity on the Relationship Between Self-Efficacy and Performance. *Journal of Applied Psychology*. 95 (5). 572-581.

Shahnawaz, M.G.; Jafri, Md. Hassan. 2009. Psychological Capital as Predictors of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviour. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology* October 2009, Vol. 35, Special Issue, 78-83

Sheel, Shalini; Sindhwani, Bhawna Khosla; Goel, Shashank; Pathak, Sunil, 2012. Quality of Work Life, Employee Performance and Career Growth Opportunities: A Literature Review. ZENITH . *International Journal of Multidisciplinary Research* .2 (2): 291 – 300.

Shokhron, H and Naami, A. 2009. The Relationship of Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in Ahvaz Factory Workers. *Journal of Education & Psychology*.3 (2): 39-52

Singarimbun, M dan E, Sofian. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Edisi kedua. LP3ES. Yogyakarta.



Singh, YP. 2013. Quality of Work Life and its Impact on Organizational Performance. *Asia Pacific Journal of Management & Entrepreneurship Research (APJMER)*. 2 (1): 240 - 246.

Sirgy, M. Joseph; Efraty, David; Siegel, Philip; Dong -Jin, Lee. 2011. Measure of Quality of Work Life (QWL) Base on Need Satisfaction and Spillover Theory. *Social Indicators Research*. ProQuest. 55 (3): pg. 241 – 302.

Sofiah K.K., Padmashantini,P.,Gengswari,K. 2014. A Study on Organizational Citizenship Behavior in Banking Industry. *International Journal for Innovation Education and Research*. 2 (7): 73 - 82

Solimun. 2012. *Penguatan Conformatory Research Pemodelan Persamaan Struktural Generalized Struktured Component Analysis GSCA Aplikasi GeSCA*. Diklat Diklat. Aplikasi Statistika Universitas Brawijaya Malang.

Sonnentag, Sabine; Volmer, Judith; Spycala, Anne. 2010. *Job Performance*. First Publish in: *Micro Approaches (Sage Handbook of Organizational Behavior*; vol 1. Los Angeles, Calif. Sage, pp. 427-447.

Spector, P. 1997. *Job Satisfaction: Application, Assesment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications

Steers, R.M. 1977. Antecedent and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22 (5): 46-56

Stephen, A; Dhanapal, D. 2012. Quality of Work Life in Small Scale Industrial Units: Employers and Employees Perspectives . *European Journal of Social Sciences*.28 (2): 262-272.

Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.

Sundaray, Bijaya Kumar; Sahoo, Chandan Kumar; Tripathy, Santosh Kumar. 2013. Impact of Human Resource Interventions on Quality of Work Life: An Exploration. *International Employment Relations Review*. 2013, 19 (1): 68-86.



Supranto, J. 2008. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi ketujuh jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Swaminathan, Samanvitha and Jawahar, P. David . 2013. Job Satisfaction as predictor of Organization Citizenship Behavior: An Empirical Study. *Global Journal Of Business Reseach*. 7 (1): 71 - 80

Tabassum, Ayesha. 2012. Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh. *European Journal of Business and Management*. 4 (2): 78 - 89

Tao Miao, Ren. 2011. Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China. Copyright. *Institute of Behavioral and Applied Management*. 105 - 127.

Tehran, Gholamreza Memarzadeh; Abtahi, Masoumeh Sadat; Esmaeili, Soheila. 2013. The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Performance of the Staff of Qazvin University of Medical Sciences and Health Services. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* . 3 (9): 534 - 542

Ten Tsai, Ming; Lin Tsai, Chung and Chou Wang, Yi. 2011. A Study on The Relationship Between Leadership Style, Emotionall, Self-Efficacy and Organizational Commitment : A Case Study of The Banking Industry in Taiwan. *African Journal of Business Management* 5(13): 5319-5329

Tojjari, Farshad; Esmaeili, Mohammad Reza and Bavandpour, Reza. 2013. The Effect of Self-Efficacy on Job Satisfaction of Sport Referees . Pelagia Research Library *European Journal of Experimental Biology*. 3(2):219-225

Truxillo, M. Donald; Bauer, N. Talya, Erdogan, Berrin. 2016. *Psychology and Work. Perpektive on Industrial and organizational Psychology*. Rautledge Taylor and Francis Group. New York and London.



Unal, Omer Faruk. 2013. Relationship between The Facets of Job Satisfaction and The Dimensions of Organization Citizenship Behavior: Mediating Role Of Organization Commitmen. Suleyman Demirel University .*The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences* . 18 (1): 243-269.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan.

Utami, Ngesti W; Agustine, Uli; Happy Endah Ros. 2016. *Etika Keperawatan dan Keperawatan Profesional*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.

Viswesvaran, C; Ones, D.C; Schmidt, F.L. 1996. Comparative analysis of The Reliability of Job Performance Ratings. *Journal of Applied Psychology*. 81 (5): 557- 574

Walton, R.A. 1973. Quality of Work Life: What is it? *Sloan Management Review*, Fall, pp. 11-21.

Winardi. J., 2003. *Teori organisasi dan Pengorganisasian*, Rajawali Pers, Jakarta

Witt, L.A; Burke, L.A; Barrick, M.R & Mount,M.K. 2002. The Interactive Effects of consientiousness and agreeableness on Job Performance. *Journal of Applied Psychology*. 87 (1): 164-169.

Werther, W.B. & Davis, K.. 1996. *Human Resources and Personnel Management*, 5th Ed., McGraw-Hill, Boston.

Yeh, Hueryren; Hong, Dachuan. 2012. The Mediating Effect of Organizational Commitment on Leadership Type and Job Performance. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 8 (2): 50 – 59.

Yudatama, Razvi dan Haksama, Setya. 2014. Beban Kerja Perawat Intensive Care Unit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2 (3). Juli-September 2014.



Yukl, G.A. and Tracey, J.B. 1992. Consequences of Influence Tactics used with Subordinates, Peers, and the Boss. *Journal of Applied Psychology*.

Yukl, Gary. 2010. *Leadership in Organizations: Pearson Prentice Hall ; Seventh Edition*. University at Albany. State University of New York.

Yulianti, Andriani. 2016. Ratio Kecukupan Perawat Sebuah Sistematis Review Strategi Keselamatan Pasien.

<http://mutupelayanankesehatan.net/index.php/publikasi/artikel/19-headline/558-ratio-kecukupan-perawat-sebuah-sistematis-review-strategi-keselamatan-pasien>.

Zeinabadi, H. and Salehi, K. 2011. Role of Procedural Justice, Trust, Job Satisfaction, and Organizational Commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Teachers: Proposing a Modified Social Exchange Model", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 29: 1472-1481.