

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN KARAKTERISTIK  
INDIVIDU TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASIONAL  
PADA PEGAWAI BALAI PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA  
INDONESIA (BP3TKI) MATARAM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**Fidya Martiyani Prihatiningsih<sup>1</sup>**

**Surati<sup>2</sup>**

**Hj. Sulaimiah<sup>3</sup>**

*Abstract*

*The research objectives are (1) to find out the significance influence of Quality of Work Life on employees' Organizational Commitment, (2) to find out the significance influence of Individual Characteristics on employees' Organizational Commitment, (3) to find out the significance effect of Quality of Work Life on employees' work performance, (4) to find out the significance influence of individual characteristics on employees' work performance, (5) to find out the significance influence of employees' Organizational Commitment to employees' work performance, (6) to find out the significance effect of Quality of Work Life on Employees' work Performance through Organizational Commitment, (7) to find out the significance influence of individual characteristics on Employees' Performance through Organizational Commitment. This type of research is associative causality. Data collection tool was conducted using questionnaires given to 61 employees of BP3TKI Mataram Nusa Tenggara Barat Province. Data analysis and hypothesis was tested using path analysis. The results showed that (1) Quality of Work Life has significant influence on employees' performance. (2) Individual Characteristics has significant influence on employees' performance. (3) Quality of Work Life significantly affects the Employees' Organizational Commitment. (4) Individual characteristics significantly influence the Employee Organizational Commitment. (5) Organizational Commitment has significant influence on employees' performance. (6) Quality of Work Life significantly affects the Employees' Performance through Organizational Commitment. (7) The individual characteristics significantly influence Employees' Performance through Organizational Commitment.*

*Keywords: Quality of Work Life, Individual Characteristics, Organizational Commitment, Employee Performance*

## **1. PENDAHULUAN**

Setiap organisasi baik swasta maupun pemerintah, mengharapkan kinerja terbaik yang mampu dihasilkan oleh sistem yang berlaku dalam organisasi tersebut. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam usaha mendapatkan kinerja terbaik karena selain menangani masalah keterampilan serta keahlian, membangun perilaku kondusif pegawai juga wajib dilaksanakan oleh manajemen untuk mendapatkan kinerja terbaik.

Secara umum tanggung jawab pemerintah adalah menyelenggarakan kewajiban negara yang meliputi melindungi, melayani dan mengatur rakyat. Esensi tanggung jawab pemerintah

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mataram.

<sup>2</sup>Dosen Pembimbing Utama, Dosen Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mataram.

<sup>3</sup>Dosen Pembimbing Pendamping, Dosen Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mataram.

itu adalah melaksanakan “fungsi pelayanan” dan rakyat sebagai penerima manfaat pelayanan tersebut. Oleh karena itu, terwujudkan *good governance* pada dasarnya adalah terwujudnya pelayanan yang *excellent* atau pelayanan prima (Surjadi, 2010). Pelayanan prima dapat terwujud ketika aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan memiliki kinerja yang baik.

As’ad dalam Husnawati (2006) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua organisasi yang mempekerjakannya. Kinerja pegawai pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan, khususnya pada organisasi pemerintah seperti pada Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Mataram Provinsi NTB, dituntut untuk dapat memberikan kinerja terbaik dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2007), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :1) Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), 2) Pendidikan, 3) Keterampilan, 4) Manajemen kepemimpinan, 5) Tingkat penghasilan, 6) Gaji dan kesehatan, 7) Jaminan sosial, 8) Iklim kerja, 9) Sarana dan prasarana, 10) Teknologi, dan 11) Kesempatan berprestasi, 12) kualitas kehidupan kerja. Selain itu, hasil penelitian Husnawati (2006) tentang pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional dan kepuasan kerja sebagai variable intervening menghasilkan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan.

Menurut Dessler (1992:476) “Kualitas kehidupan kerja adalah keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi”.

Tujuan utama penerapan beberapa program kualitas kehidupan kerja pegawai pada suatu perusahaan yaitu program-program yang bertujuan memotivasi pegawai melalui upaya pemenuhan kebutuhan tingkat tinggi mereka untuk berprestasi, harga diri, dan perwujudan diri.

Perwujudan diri, harga diri ataupun keinginan berprestasi setiap pegawai tentu saja berbeda karena setiap manusia mempunyai *individual characteristics* (karakteristik individu) yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Menurut Thoha (2012:34), individu membawa ke dalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya. Karakteristik yang dipunyai individu akan dibawa olehnya ketika memasuki lingkungan baru seperti organisasi tempatnya bekerja. Menurut Ivancevich (2006:11), adanya variabel individu seperti kepribadian, kemampuan dan keterampilan, persepsi, dan sikap, semua variabel tersebut mempengaruhi perilaku kerja utama seperti produktivitas karyawan, kreativitas, dan kinerja. Dari pendapat Ivancevich menyatakan bahwa faktor individu atau karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja.

Ward and Davis (1995) dalam Samad (2011) menemukan bahwa komitmen organisasional memiliki hubungan yang positif dan kuat dengan kinerja. Sedangkan menurut Meyer and Allen’s (1996) menemukan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja.

Radja, J., et al (2013), Parvar, MRF., et al (2013), Siburian, P (2014), Afsar, S.T (2014), Ling, L.X dan Yuen, J.L.F (2014), dan Kumorojati dan Endratno (2014) menemukan bahwa *Quality of Work Life* dan karakteristik individu mempengaruhi komitmen organisasional. Meskipun Akinyemi, B.O (2014) menemukan bahwa karakteristik individu (usia, masa kerja dan pendidikan) tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional. Komitmen organisasional didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh

penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi (Robbins and Judges, 2008).

Komitmen organisasional adalah perasaan identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan yang ditunjukkan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit dari organisasi. Komitmen pada organisasi menyangkut tiga sikap yaitu : (1) perasaan identifikasi dengan tujuan organisasi; (2) perasaan keterlibatan dalam tugas organisasi; dan (3) perasaan loyalitas terhadap organisasi (Wibowo, 2010), sedangkan, komitmen organisasional (*organizational commitment*) menurut Robbins dan Judge (2008:10) sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

Komitmen organisasional pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB salah satunya dapat dilihat dari loyalitasnya terhadap organisasi. Berdasarkan data tahun 2014-2016, dari 30 PNS sebanyak 6 orang pegawai mengajukan pindah dari Provinsi NTB masing-masing yaitu 1 orang ke Sulawesi Selatan, 1 orang ke Sulawesi Tenggara, 2 orang ke Jawa Timur dan 1 orang ke DKI Jakarta. Jumlah tersebut mencapai prosentase sebesar 20% dari total PNS yang ada. Kemudian, pada terdapat 2 orang CPNS yang hanya bertahan kurang dari 1 tahun karena mengundurkan diri dengan alasan sulit untuk segera pindah ke daerah asal. Kepindahan dari para pegawai tersebut ke luar Provinsi NTB dikarenakan alasan pribadi seperti mengikuti suami, pulang ke daerah asal, ataupun ingin dekat dengan keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pegawai terhadap organisasi masih kurang karena lebih mengutamakan kepentingan pribadi (kembali ke daerah asal) dibandingkan kebutuhan organisasi yang belum mampu memenuhi jumlah pegawai ideal.

Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB tentunya dituntut berkinerja baik supaya mampu mewujudkan tujuan dari instansi. Menurut Kepala Seksi Penyiapan Penempatan, kinerja dari pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB secara keseluruhan sudah cukup baik dilihat dari presentase capaian target kerja maupun dari penilaian pribadinya, meskipun pada sebagian pegawai masih belum mampu memenuhi harapan. Data kepegawaian menunjukkan bahwa nilai rata-rata capaian kinerja individu pegawai masuk dalam kategori baik atau mendapatkan nilai diatas 76.

Reformasi birokrasi menuntut terwujudnya pelayanan prima sehingga masyarakat dapat menerima manfaat yang maksimal terhadap pelayanan yang diberikan oleh BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Komitmen pegawai terhadap tugas pelayanan masih belum maksimal pada sebagian pegawai terlihat dari masih adanya data yang menunjukkan keterlambatan pada jam masuk kantor pada sebagian pegawai.

Kualitas kehidupan kerja dapat dikatakan sudah cukup kondusif pada beberapa hal meskipun masih ada yang kurang. Pada hal yang berhubungan dengan gaji/upah, pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB menerima gaji relative lebih tinggi apabila dibandingkan dengan instansi yang menangani bidang yang sama seperti Disnakertrans Provinsi NTB. Bagi PNS BP3TKI Mataram Provinsi NTB, sudah mendapatkan tunjangan kinerja serta standar tunjangan uang makan disamakan dengan pusat (standar DKI Jakarta), bagi pegawai honorer juga mendapat gaji yang cukup tinggi bila dibandingkan dengan honorer pada instansi sejenis. Namun demikian, gaji yang diterima selaras dengan pekerjaan yang harus dilaksanakan seperti *over hour* dimana tetap harus bekerja di hari libur ataupun pada jam-jam diluar waktu normal khususnya dalam penanganan TKI deportasi, pengantaran jenazah, banyaknya jumlah dokumen penempatan yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai sehingga mengakibatkan kelelahan dan kurangnya waktu bersama keluarga. Selain itu, ruangan kerja pelayanan khususnya seksi

penempatan relative sesak meskipun dengan ukuran 16x5 m, tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang menempatkannya sejumlah 16 orang ditambah dengan berbagai peralatan penunjang kerja (mesin cetak kartu, server besar, computer) serta tidak terdapatnya gudang penyimpanan berkas. Kesempatan untuk tumbuh dan berkembang seperti diklat ataupun pelatihan bimbingan teknis bagi PNS belum merata pada seluruh pegawai karena masih bertumpu pada pegawai tertentu. Hal ini terkadang menimbulkan suatu kondisi yang kurang nyaman, walaupun tidak diungkapkan namun dirasakan.

## 2. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- 2) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari Karakteristik Individu terhadap Kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- 3) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasional pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- 4) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari Karakteristik Individu terhadap Komitmen Organisasional pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- 5) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari Komitmen Organisasional terhadap Kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.

## 3. KAJIAN PUSTAKA

### 3.1. Kualitas Kehidupan Kerja

Kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life (QWL)* merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya. Sebagai filsafat, kualitas kehidupan kerja merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Unsur-unsur pokok dalam filsafat tersebut ialah: kepedulian manajemen tentang dampak pekerjaan pada manusia, efektifitas organisasi serta pentingnya para karyawan dalam pemecahan keputusan terutama yang menyangkut pekerjaan, karier, penghasilan dan nasib mereka dalam pekerjaan (Husnawati, 2006).

*Quality of Work Life* merupakan pandangan yang berfokus pada pengaruh kesehatan dan kesejahteraan pada umumnya dan cara untuk meningkatkan kualitas pengalaman kerja seseorang (Bowditch dan Buono; (2005) dalam Parvar, et al (2013)).

Sedangkan menurut Walton (Robbins, 2002) mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi pekerja terhadap suasana dan pengalaman pekerja di lingkup pekerjaan.

Cascio (2010) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi-persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapat kesempatan mampu untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia.

Richard E Walton (1974) dalam Parvar, et al (2013) dan Atmaja (2014) menjelaskan bahwa terdapat 8 (delapan) kriteria untuk mengukur Kualitas Kehidupan Kerja pegawai sebagai berikut:

- a) *Adequate and fair compensation* (Pengupahan/ gaji yang adil dan sesuai)

Sistem Pengupahan (gaji): Penghargaan dari energi pegawai yang dimanifestasikan sebagai hasil produksi, atau suatu jasa yang dianggap sama untuk itu, yang berwujud uang, dengan suatu jaminan yang pasti dalam tiap-tiap minggu atau bulan. Berkaitan pula dengan

kesesuaian antara gaji dengan standar sosial yang berkecukupan atau standar subyektif dari penerima.

- b) *Safe and healthy working conditions* (Kondisi kerja yang aman dan sehat)  
Kondisi kerja yang aman dan sehat: suatu sistem pengendalian terhadap manusia, sarana, lingkungan kerja dan perangkat lunak. Aspek ini mencakup pula jam kerja yang masuk akal, kondisi kerja secara fisik yang meminimalisir resiko penyakit dan kecelakaan, dan juga batas usia yang dipaksakan saat kerja menjadi penghancur potensial bagi kesejahteraan orang tersebut yang berada pada umur diatas (maupun dibawah) usia tertentu. Karena ditemukan bahwa peningkatan secara umum dalam kualitas kondisi kerja dan kedewasaan dini pada orang yang masih muda mungkin dapat mengacu pada relaksasi dari batas usia di beberapa area lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang aman dan sehat juga meliputi lingkungan kerja yang bebas dari kebisingan, bebas dari gangguan pandangan seperti pencahayaan di lingkungan kerja yang baik, dan bebas polusi (Walton, 1975 dalam Atmaja 2014).
- c) *Immediate opportunity to use and develop human capacities* (Terdapatnya kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kapasitas diri sebagai manusia)  
Kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kapasitas diri: bagaimana pekerjaan yang digeluti oleh karyawan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menggunakan dan mengembangkan segala kemampuan dan keterampilan yang dia miliki dan apakah pekerjaan tersebut memberikan tantangan bagi dirinya untuk terlibat seutuhnya. Kesempatan untuk tumbuh dan berkembang juga meliputi kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan melanjutkan pendidikan sebagai upaya untuk mengikuti pelatihan dan melanjutkan pendidikan sebagai upaya untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan pekerjaan ( Walton, 1975 ; Taylor, 1978 ; Levine *et al.*, 1984 dalam Brooks, 2001).
- d) *Opportunity for continued growth and development* (Kesempatan untuk maju dan berkembang)  
Kesempatan untuk maju: bagaimana pekerjaan yang digeluti oleh karyawan dapat memberikan peluang bagi dirinya untuk maju dalam karier di masa yang akan datang. Berfokus pada karir dibandingkan padakesempatan bekerja termasuk juga perkembangan pribadi, aplikasi kemampuan baru, kesempatan mengembangkan diri, dan keamanan.
- e) *Social integration in the work organization* (Relasi sosial di tempat kerja)  
Relasi sosial di tempat kerja: bagaimana lingkungan pekerjaan dan rekan kerja dapat menerima kehadiran individu dan bagaimana lingkungan kerja lepas dari prasangka yang destruktif. Apakah karyawan mencapai identitas personal dan kepercayaan diri dikarenakan keadaan di tempat kerja yang bebas dari prasangka, *egalitarianism* (penganut paham persamaan), mobilitas ke arah atas, kelompok utama yang suportif, rasa kebersamaan antara grup, dan juga perasaan terbuka antar karyawan.
- f) *Constitutionalism in the work organization* (Konstitusionalisme di tempat kerja, berkaitan juga dengan hak-hak pribadi karyawan)  
Hak-hak pribadi karyawan: Bagaimana organisasi dapat memenuhi hak-hak yang semestinya dimiliki karyawan dan bagaimana organisasi memberikan kebebasan terhadap keleluasan pribadi (*privacy*). Mungkin terdapat banyak variasi untuk memperluas pengertian ini, termasuk juga budaya organisasi yang menghargai keleluasan pribadi, mentoleransi perbedaan dan adanya kesempatan untuk mengungkapkan pendapat, dan juga adanya kesetaraan dalam pendistribusian *reward* dari organisasi.
- g) *Work and total life space* ( Kerja dan ruang kehidupan keseluruhan)  
Kerja dan ruang kehidupan keseluruhan: bagaimana pekerjaan mempengaruhi peranan-peranan hidup pribadi karyawan, seperti hubungan dengan keluarga. Menitikberatkan pada

adanya keseimbangan peran dari dunia kerja terhadap kehidupan karyawan sebenarnya. Konsep dari peran yang seimbang berkaitan pula dengan jam kerja, permintaan karir, diberikan waktu berlibur termasuk juga adanya waktu senggang dan waktu untuk keluarga.

h) *The social relevance of work life* (Relevansi sosial dari kehidupan kerja)

Relevansi sosial kehidupan kerja: bagaimana organisasi memiliki tanggung jawab sosial terhadap lingkungannya, bagaimana organisasi dapat memberikan kebanggaan kepada karyawannya, dan lain-lain. Organisasi yang tidak ikut bertanggungjawab secara sosial dapat menjadi penyebab meningkatnya pekerja yang memiliki penilaian yang turun pada pekerjaannya dan juga pada karirnya sehingga akan berpengaruh pada kepercayaan dirinya.

### 3.2. Karakteristik Individu

Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi dapat tetap eksistensinya. Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Berikut ini beberapa pendapat mengenai karakteristik individu. Mathiue & Zajac, (1990) menyatakan bahwa, "Karakteristik personal (individu) mencakup usia, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan, suku bangsa, dan kepribadian.

Robbins (2006) menyatakan bahwa, "Faktor-faktor yang mudah didefinisikan dan tersedia, data yang dapat diperoleh sebagian besar dari informasi yang tersedia dalam berkas personalia seorang pegawai mengemukakan karakteristik individu meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungan dan masa kerja dalam organisasi.

Siagian (2008) menyatakan bahwa, "Karakteristik biografikal (individu) dapat dilihat dari umur, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah tanggungan dan masa kerja. Menurut Morrow menyatakan bahwa, motivasi kerja dipengaruhi oleh karakter

personal (individu) yang mencakup usia, masa kerja, pendidikan dan jenis kelamin (Prayitno, 2005). Dari pendapat Robbins dan Siagian di atas yang membentuk karakteristik individu dalam organisasi meliputi: usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, dan jumlah tanggungan. Menurut Thoha (2012:35) menyatakan bahwa, karakteristik individu meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, pengharapan.

Menurut Thoha (2012:35) indikator *individual characteristics* yaitu:

- a. Kepribadian. Kepribadian digunakan untuk mengukur bagaimana kepribadian pegawai didalam bekerja.
- b. Sikap. Sikap digunakan untuk mengukur bagaimana sikap pegawai melayani masyarakat.
- c. Kemampuan. Kemampuan digunakan untuk mengukur bagaimana kapasitas pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas.
- d. Kepercayaan. Indikator kepercayaan digunakan untuk mengukur bagaimana menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat.
- e. Pengalaman kerja. Pengalaman kerja digunakan untuk mengukur seberapa tinggi dan lamanya pengalaman kerja yang telah dimiliki.

### 3.3. Komitmen Organisasional

Komitmen Organisasional didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi (Robbins and Judges, 2008).

Komitmen organisasional adalah perasaan identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan yang ditunjukkan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit dari organisasi. Komitmen pada

organisasi menyangkut tiga sikap yaitu : (1) perasaan identifikasi dengan tujuan organisasi; (2) perasaan keterlibatan dalam tugas organisasi; dan (3) perasaan loyalitas terhadap organisasi (Wibowo, 2010).

Komitmen Organisasional (*organizational commitment*), didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. (Robbins dan Judge, 2008:101).

Menurut Gibson dkk (2008:315) komitmen terhadap organisasi melibatkan tiga sikap: (1) identifikasi dengan tujuan organisasi, (2) perasaan keterlibatan dalam tugas-tugas organisasi, dan (3) Perasaan loyalitas terhadap organisasi. Sehingga dimaknai bahwa komitmen organisasional merupakan suatu bentuk identifikasi, loyalitas dan keterlibatan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen yang baik berarti bahwa pegawai tersebut memiliki loyalitas terhadap organisasi dimana ia berada saat ini dan akan berupaya dengan optimal mencapai tujuan organisasi tempat ia bekerja.

Berdasarkan tiga dimensi dari komitmen organisasioanal, maka dapat dirumuskan indikator atau pengukur dari masing-masing variabel sebagaimana yang dijelaskan di bawah ini (Meyer dan Allen dalam Brown dan Bennet, 2004:223)

1) Komitmen afektif dengan unsur-unsur pengukur sebagai berikut :

- (1) Saya merasa bahagia menghabiskan karir pada organisasi ini.
- (2) Saya merasa permasalahan organisasi ini adalah permasalahan saya juga
- (3) Saya merasa tidak akan mudah terikat dengan organisasi lain seperti saya terikat dengan organisasi ini
- (4) organisasi ini mempunyai arti yang sangat besar bagi saya

2) Komitmen berkelanjutan dengan unsur-unsur pengukur sebagai berikut:

- (1) Saya khawatir tidak ada alternatif pekerjaan lain apabila saya meninggalkan organisasi ini
- (2) Saya merasa banyak hal yang akan terganggu dalam kehidupan saya apabila saya meninggalkan organisasi ini
- (3) Saat ini tetap bekerja di organisasi ini merupakan kebutuhan sekaligus keinginan saya

3) Komitmen normatif dengan unsur-unsur pengukur sebagai berikut :

- (1) Salah satu alasan utama untuk melanjutkan bekerja pada organisasi ini adalah bahwa saya percaya loyalitas adalah penting
- (2) Saya dididik untuk percaya terhadap nilai tetap setia pada satu organisasi
- (3) Saya berpikir bahwa menjadi pegawai yang tetap setia pada organisasi merupakan tindakan yang bijaksana.

### **3.4. Kinerja Pegawai**

Pengertian Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Wibowo (2010:7) menyatakan bahwa, "Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Sedangkan menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2010:7) mendefinisikan kinerja sebagai hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2008:134) adalah Kemampuan dan Keterampilan, Demografi, Persepsi, Sikap, Kepribadian, Motivasi, Komitmen Organisasional, Stres Kerja, Disiplin Kerja, Imbalan/Kompensasi, Kepemimpinan, kepuasan, Konflik, Kekuasaan, Struktur Organisasi, Desain Pekerjaan, Desain Organisasi, Komunikasi, dan Karir.

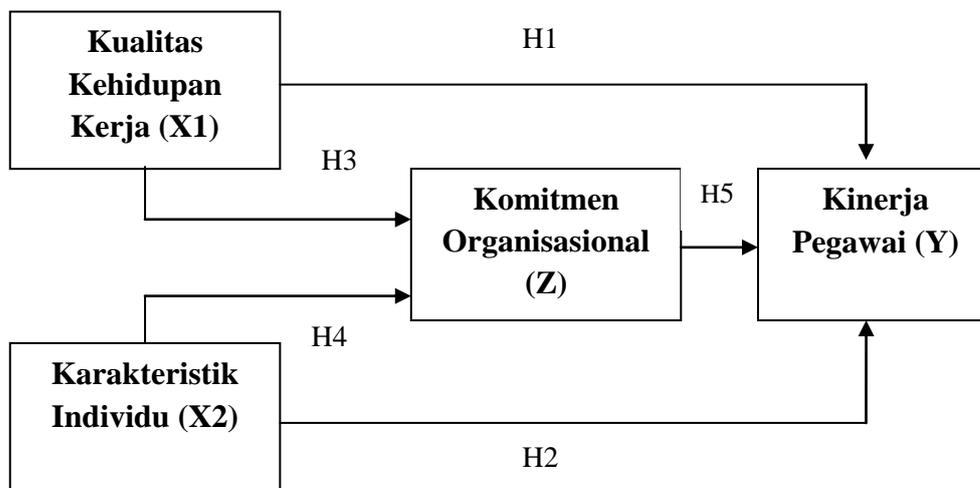
Menurut Simanjutak (2005) kinerja dipengaruhi oleh:

- Kualitas dan kemampuan pegawai. Yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
- Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/ gaji, jaminan sosial, keamanan kerja)
- Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Menurut Sedarmayanti (2007), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :1) Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), 2) Pendidikan,

3) Keterampilan, 4) Manajemen kepemimpinan, 5) Tingkat penghasilan, 6) Gaji dan kesehatan, 7) Jaminan sosial, 8) Iklim kerja, 9) Sarana dan prasarana, 10) Teknologi, dan 11) Kesempatan berprestasi, 12) kualitas kehidupan kerja.

#### 4. KERANGKA KONSEPTUAL



#### 5. HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian di atas, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Diduga Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- H2: Diduga karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- H3: Diduga Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- H4: Diduga karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.

H5: Diduga komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.

## 6. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal. Menurut Silalahi (2010:33) "Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dari dua variabel atau lebih". Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai yang ada di BP3TKI Mataram Provinsi NTB sejumlah 61 orang. Didalam penelitian ini teknik penentuan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana anggota populasi dijadikan sampel (Sugiono dalam Sariningtyas, 2016).

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini kuesioner yaitu berupa pernyataan mengenai indikator-indikator yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian. Pada penelitian ini variabelnya ialah Kualitas Kehidupan Kerja, Karakteristik Individu, Komitmen Organisasional dan Kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *analisis jalur (Path Analysis)* dengan menggunakan aplikasi AMOS 21.

## 7. HASIL PENELITIAN

### 7.1. Deskripsi Karakteristik Responden

- 1) Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang dengan persentase 68,9%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB adalah laki-laki.
- 2) Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB yang memiliki umur antara 31-40 tahun sebanyak 33 orang dengan persentase sebesar 54,1% pegawai sebagian besar berusia antara 31- 40 tahun.
- 3) Jenjang Pendidikan pegawai menunjukkan bahwa tingkat pendidikan S1 sebanyak 33 orang dengan persentase 54,1%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki pendidikan tinggi.
- 4) Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB yang memiliki dominasi masa kerja antara 6-10 tahun sebanyak 33 orang dengan persentase 54,1%.

### 7.2. Deskripsi Variabel Penelitian

#### 1) Kualitas Kehidupan Kerja

Kualitas Kehidupan Kerja merupakan tanggapan responden terhadap pemenuhan syarat kualitatif yang menjadi tuntutan pekerjaan pada BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Pernyataan yang diajukan untuk variabel ini sebanyak 14 item pernyataan. Rata-rata total dari Kualitas Kehidupan Kerja dari tanggapan responden sebesar 4,08 dengan kriteria baik, artinya Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB kualitas sayarat pekerjaan mereka sudah baik bila disesuaikan dengan kemampuan Pegawai.

#### 2) Karakteristik Individu

Karakteristik Individu merupakan tanggapan responden terhadap karakteristik individu yang memengaruhi mereka bekerja pada BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Pernyataan yang diajukan untuk variabel ini sebanyak 6 item pernyataan. Rata-rata total dari Karakteristik Individu dari tanggapan responden sebesar 4,11 dengan kriteria sesuai. Hal ini bermakna bahwa Karakteristik pegawai pada Kantor BP3TKI Mataram Provinsi NTB sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

### 3) Komitmen Organisasional

Komitmen Organisasional merupakan tanggapan responden terhadap perasaan setia yang diekspresikan oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaan kedinasannya. Pernyataan yang diajukan untuk variabel ini sebanyak 10 item pernyataan. Rata-rata total dari Komitmen Organisasional dari tanggapan responden sebesar 4,16 dengan kriteria tinggi. Pegawai Kantor BP3TKI Mataram Provinsi NTB Cukup memiliki loyalitas yang tinggi dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya sebagai Pegawai.

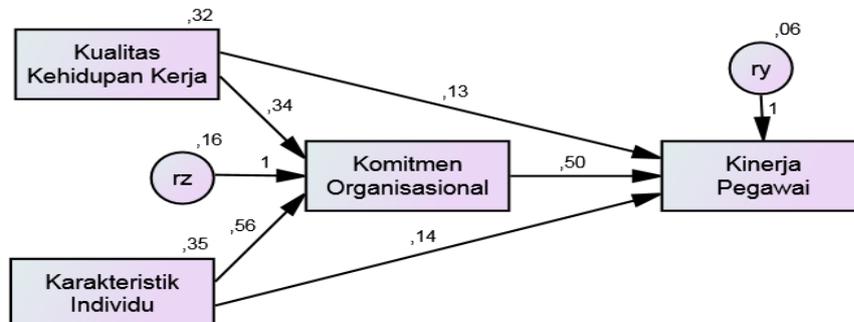
### 4) Kinerja

Kinerja merupakan penilaian atasan langsung terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Pernyataan yang diajukan untuk variabel ini sebanyak 5 item pernyataan. Rata-rata total dari Kinerja berdasarkan tanggapan responden sebesar 4,20 dengan kriteria sangat baik. Kriteria ini menunjukkan bahwa tingkat Kinerja Pegawai dinilai sangat baik oleh pimpinan.

## 7.3. Hasil Analisis Jalur

Berdasarkan analisis hasil yang dilakukan dengan menggunakan analisis jalur, maka dapat dihitung pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengaruh tersebut berupa pengaruh signifikan, pengaruh tidak signifikan. Analisis mengenai signifikansi koefisien jalur dianalisis melalui signifikansi besaran regression weights menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1 maupun X2 terhadap Z dan Y karena nilai  $p \leq 0,05$ . Adapun hasil analisis tersebut selengkapnya dapat dilihat pada Gambar dan tabel berikut:

Gambar 1. Gambar Analisis Jalur



Keterangan :

Jalur Kualitas Kehidupan Kerja → Komitmen Organisasional signifikan

Jalur Karakteristik Individu → Komitmen Organisasional signifikan

Jalur Kualitas Kehidupan Kerja → Kinerja Pegawai signifikan

Jalur Karakteristik Individu → Kinerja Pegawai signifikan

Jalur Komitmen Organisasional → Kinerja Pegawai signifikan

Tabel 1. Regression Weights

Pengaruh Antar Variabel	Estimate	P	Keterangan
Komitmen Organisasional<--- Kualitas Kehidupan Kerja	0.341	0.000	Signifikan
Komitmen Organisasional<--- Karakteristik Individu	0.559	0.000	Signifikan
Kinerja Pegawai<--- Kualitas Kehidupan Kerja	0.127	0.041	Signifikan
Kinerja Pegawai<--- Karakteristik Individu	0.145	0.038	Signifikan
Kinerja Pegawai<--- Komitmen Organisasional	0.495	0.000	Signifikan

#### 7.4. Hasil Uji Validitas Model

##### 1) Analisis Pengaruh Total Antar Variabel

Pengaruh total adalah pengaruh dari berbagai pengaruh baik pengaruh langsung maupun tidak langsung. Hasil analisis pengaruh total dapat dihitung dari nilai *Squared Multiple Correlations* sesuai pada tabel berikut:

Tabel 2. Squared Multiple Correlations

Variabel	Estimate
Komitmen Organisasional	0,470
Kinerja Pegawai	0,680

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan pengaruh simultan ( $R_1^2$ ) dari variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X1) dan Karakteristik Individu (X2) terhadap Komitmen Organisasional (Z) sebesar 0,470, sedangkan pengaruh simultan ( $R_2^2$ ) dari Kualitas Kehidupan Kerja (X1) dan Karakteristik Individu (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) secara langsung maupun tidak langsung melalui Komitmen Organisasional (Z) sebesar 0,680.

Berdasarkan data tersebut di atas, dapat dihitung total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model penelitian ini adalah:

$$Rm^2 = 1 - R_1^2 \cdot R_2^2$$

$$Rm^2 = 1 - (0,470)^2 \cdot (0,680)^2$$

$$Rm^2 = 1 - 0,221 \cdot 0,462$$

$$Rm^2 = 1 - 0,102$$

$$Rm^2 = 0,898$$

$$Rm = 0,947$$

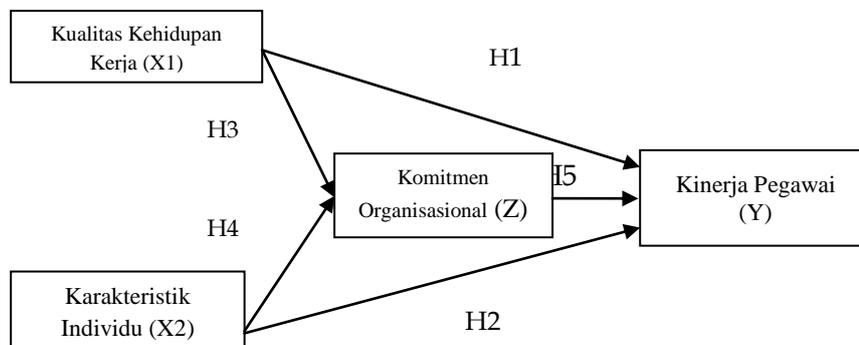
Dalam hal ini  $Rm$ , sama dengan interpretasi koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada analisis regresi. Berdasarkan hasil koefisien determinasi total sebesar 0,947 artinya keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model penelitian ini adalah sebesar 94,7%. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel yang lain dari luar model yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

##### 2) Hasil Uji Trimming Model

Berdasarkan model-model pengaruh yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat dibuat model lintasan pengaruh analisis jalur secara keseluruhan, yang merupakan gabungan antara lintasan pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X1) dan Karakteristik Individu (X2) terhadap Komitmen Organisasional (Z) dan Kinerja Pegawai (Y) pada gambar di bawah ini.

Berdasarkan theory trimming, maka jalur-jalur yang non signifikan dibuang, sehingga diperoleh model yang didukung oleh data empiris. Dari hasil analisis data secara keseluruhan, ternyata jalur dibuang sehingga membentuk jalur yang valid sesuai dengan gambar 2.

Gambar 2. Model Gabungan Lintasan Pengaruh



Dari gambar di atas terlihat bahwa ternyata seluruh variabel yang diajukan seluruhnya signifikan, sehingga lintasan lainnya tidak ada yang ditriming (dibuang) dari model, sehingga yang terbentuk tetap seperti model awal yang diajukan.

### 7.5. Pembuktian Hipotesis

Dengan menggunakan hasil analisis jalur, pada tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka dapat dilakukan pembuktian perumusan hipotesis. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada penjabaran berikut ini:

#### 1) Hasil Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis Pertama (H1) dalam Penelitian ini menyatakan “Diduga Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai”. Pembuktian hipotesis ini dilakukan dengan analisis jalur yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0,127 pada taraf signifikansi 0,041 dengan taraf kesalahan pada kategori 5% (0,05). Taraf signifikansi untuk pengaruh antar variabel sebesar 0,041 di mana nilai ini lebih kecil dari standar toleransi kesalahan sebesar 5% (0,05) yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai, maka hipotesis pertama **diterima**.

#### 2) Hasil Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis Kedua (H2) dalam Penelitian ini menyatakan “Diduga Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai”. Pembuktian hipotesis ini dilakukan dengan analisis jalur yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari Karakteristik Individu terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0,145 pada taraf signifikansi 0,038 dengan taraf kesalahan pada kategori 5% (0,05). Taraf signifikansi untuk pengaruh antar variabel sebesar 0,041 di mana nilai ini lebih kecil dari standar toleransi kesalahan sebesar 5% (0,05) yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Karakteristik Individu terhadap Kinerja Pegawai, maka hipotesis kedua **diterima**.

#### 3) Hasil Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis Ketiga (H3) dalam Penelitian ini menyatakan “Diduga Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Organisasional Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB”. Pembuktian hipotesis ini dilakukan dengan analisis jalur yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen

Organisasional sebesar 0,341 pada taraf signifikansi 0,000 dengan taraf kesalahan pada Kategori 5% (0,05). Taraf signifikansi untuk pengaruh antar variabel sebesar 0,000 di mana nilai ini lebih kecil dari standar toleransi kesalahan sebesar 5% (0,05) yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasional, maka hipotesis ketiga **diterima**.

#### 4) Hasil Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis keempat (H4) dalam Penelitian ini menyatakan "Diduga Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Organisasional Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB". Pembuktian hipotesis ini dilakukan dengan analisis jalur yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari Karakteristik Individu terhadap Komitmen Organisasional sebesar 0,559 pada taraf signifikansi 0,000 dengan taraf kesalahan pada Kategori 5% (0,05). Taraf signifikansi untuk pengaruh antar variabel sebesar 0,000 di mana nilai ini lebih kecil dari standar

toleransi kesalahan sebesar 5% (0,05) yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Karakteristik Individu terhadap Komitmen Organisasional, maka hipotesis keempat **dapat diterima**.

#### 5) Hasil Pengujian Hipotesis 5

Hipotesis kelima (H5) dalam Penelitian ini menyatakan "Diduga Komitmen Organisasional berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai". Pembuktian hipotesis ini dilakukan dengan analisis jalur yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0,495 pada taraf signifikansi 0,000 dengan taraf kesalahan pada kategori 5% (0,05). Taraf signifikansi untuk pengaruh antar variabel sebesar 0,495 di mana nilai ini lebih kecil dari standar toleransi kesalahan sebesar 5% (0,05) yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai, maka hipotesis kelima **diterima**.

#### 6) Hasil Pengujian Hipotesis 6

Hipotesis keenam (H6) dalam Penelitian ini menyatakan "Diduga Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasional Pegawai". Pembuktian hipotesis ini dilakukan dengan analisis jalur yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasional Pegawai sebesar 0,169 pada taraf signifikansi 0,000 dengan standar taraf kesalahan pada kategori 5% (0,05). Taraf signifikansi untuk pengaruh antar variabel sebesar 0,000 lebih kecil dari standar toleransi kesalahan sebesar 5% (0,05) yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasional Pegawai, maka hipotesis keenam **diterima**.

#### 7) Hasil Pengujian Hipotesis 7

Hipotesis ketujuh (H7) dalam Penelitian ini menyatakan "Diduga Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasional Pegawai". Pembuktian hipotesis ini dilakukan dengan analisis jalur yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh dari Karakteristik Individu terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasional Pegawai sebesar 0,277 pada taraf signifikansi 0,000 dengan taraf kesalahan pada Kategori 5% (0,05). Taraf signifikansi untuk pengaruh antar variabel sebesar 0,000 lebih kecil dari standar toleransi kesalahan sebesar 5% (0,05) yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Karakteristik

Individu terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasional Pegawai, maka hipotesis ketujuh **diterima**.

## **8. PEMBAHASAN**

### **8.1. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pegawai**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasional Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB dengan koefisien sebesar 0,341. Artinya jika ada peningkatan Kualitas Kehidupan Kerja sebesar 1 poin maka akan meningkatkan Komitmen Organisasional kerja sebesar  $1 \times 0,341$ .

Kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life (QWL)* merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya. Sebagai filsafat, kualitas kehidupan kerja

merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Unsur-unsur pokok dalam filsafat tersebut ialah: kepedulian manajemen tentang dampak pekerjaan pada manusia, efektifitas organisasi serta pentingnya para karyawan dalam pemecahan keputusan terutama yang menyangkut pekerjaan, karier, penghasilan dan nasib mereka dalam pekerjaan (Husnawati, 2006).

Komitmen Organisasional didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi (Robbins and Judges, 2008). Kepedulian manajemen terhadap pekerjaan, dampaknya serta kehidupan karyawan akan mendorong karyawan untuk mempertahankan keanggotaan dan loyal terhadap organisasi.

Chrisienty (2015) dan Fitriyanti (2014) menemukan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional. Selain itu, Parvar, Alameh dan Ansari (2013) juga menemukan bahwa QWL berhubungan positif dengan komitmen organisasional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap Komitmen Organisasional pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Semakin baik kualitas kehidupan kerja akan diikuti dengan semakin loyal pegawai dalam melaksanakan pekerjaan pada BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Manajemen BP3TKI selalu berusaha untuk memperbaiki dan menyesuaikan kualitas syarat pekerjaan dengan kemampuan mereka sehingga pegawai menjadi loyal pada organisasi dan pekerjaannya.

### **8.2. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Komitmen Organisasional Pegawai**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasional Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB di Kantor BP3TKI Mataram Provinsi NTB dengan koefisien sebesar 0,559. Artinya jika ada peningkatan Karakteristik Individu sebesar 1 poin maka akan meningkatkan Komitmen Organisasional sebesar  $1 \times 0,559$ .

Komitmen Organisasional didefinisikan sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi (Robbins and Judges, 2008).

Sementara Menurut Thoha (2012:35) menyatakan bahwa, karakteristik individu meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, pengharapan. Kemampuan yang tinggi, kebutuhan yang dapat terpenuhi di hasil kerja di dalam organisasi, adanya pengalaman kerja yang sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan, dan keyakinan bahwa pekerjaan yang

dilaksanakan akan membuahkan hasil yang optimal dapat membangun loyalitas seseorang terhadap pekerjaan dan organisasi.

Akinyemi (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa karakteristik individu (pendidikan, usia, masa kerja) tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional. Sedangkan, berbeda dengan Akinyemi, penelitian Sariningtyas dan Sulistyani (2016) menunjukkan bahwa karakteristik individu dan motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja serta meningkatkan komitmen organisasi pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik Individu berpengaruh signifikan dan positif terhadap Komitmen Organisasional pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Semakin sesuai karakteristik pegawai dengan kebutuhan pekerjaannya, maka akan diikuti dengan semakin tinggi komitmen pegawai kepada organisasi dan semakin tinggi loyalitasnya dalam melaksanakan pekerjaan pada BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Manajemen BP3TKI berusaha untuk menstandarkan setiap pekerjaan sehingga sumberdaya yang melaksanakannya harus sesuai dengan standar kualifikasi yang sudah ditetapkan sehingga dalam bekerja mereka tidak mengalami kesulitan.

### **8.3. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB dengan koefisien sebesar 0,127. Artinya jika ada peningkatan Kualitas Kehidupan Kerja sebesar 1 poin maka akan mempengaruhi Kinerja sebesar  $1 \times 0,127$ . Hal ini berarti apabila Kualitas Kehidupan Kerja diperhatikan oleh organisasi maka akan terjadi peningkatan Kinerja pegawainya.

Istilah kualitas kehidupan kerja pertama kali diperkenalkan pada Konferensi Buruh Internasional pada tahun 1972, tetapi baru mendapat perhatian setelah *United Auto Workers* dan General Motor berinisiatif mengadopsi praktek kualitas kehidupan kerja. Afsar (2014) menyebutkan bahwa *Quality of Work Life* berhubungan dengan kesejahteraan yang secara komprehensif dapat dikaitkan dengan kepuasan karyawan, kondisi pekerjaan dan efisiensi pekerjaan. *Quality of Work Life* merupakan pandangan yang berfokus pada pengaruh kesehatan dan kesejahteraan pada umumnya dan cara untuk meningkatkan kualitas pengalaman kerja seseorang (Bowditch dan Buono; (2005) dalam Parvar, et al (2013)). Sedangkan menurut Walton (Robbins, 2002) mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi pekerja terhadap suasana dan pengalaman pekerja di lingkup pekerjaan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sedarmayanti (2007), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :1) Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), 2) Pendidikan, 3) Keterampilan, 4) Manajemen kepemimpinan, 5) Tingkat penghasilan, 6) Gaji dan kesehatan, 7) Jaminan sosial, 8) Iklim kerja, 9) Sarana dan prasarana, 10) Teknologi, dan 11) Kesempatan berprestasi, 12) kualitas kehidupan kerja.

Peneliti terdahulu yaitu Husnawati (2006) menemukan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan di Perum Pegadaian Kanwil VI Semarang. Shekari, Monshizadeh, dan Ansari (2014) dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif antara *Quality of Work Life* dengan Kinerja Pegawai di perusahaan Water and Wastewater Office Khorazan Razavi Iran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Semakin baik kualitas kehidupan kerja akan diikuti dengan semakin baik hasil pekerjaan pegawai pada BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Manajemen BP3TKI selalu berusaha untuk menyesuaikan kemampuan

pegawai dengan pekerjaan yang harus mereka laksanakan sehingga hasil pekerjaan mereka semakin lebih baik.

#### **8.4. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB dengan koefisien sebesar 0,145. Artinya jika ada peningkatan Karakteristik Individu sebesar 1 poin maka akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar  $1 \times 0,145$ .

Setiap manusia mempunyai *individual characteristics* (karakteristik individu) yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Menurut Thoha (2012:34), individu membawa kedalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya. Lanjutnya, ini semuanya adalah karakteristik yang dimiliki individu, dan karakteristik ini akan dibawa olehnya ketika memasuki lingkungan baru, yakni organisasi atau lainnya. Menurut Ivancevich (2006:11), adanya variabel individu seperti kepribadian, kemampuan dan keterampilan, persepsi, dan sikap, semua variabel tersebut mempengaruhi perilaku kerja utama seperti produktivitas karyawan, kreativitas, dan kinerja. Dari pendapat Ivancevich menyatakan bahwa faktor individu atau karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja.

Sedangkan menurut Kopelman dalam Rojuaniah (2015:6) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: *individual characteristics* (karakteristik individual), *organizational characteristics* (karakteristik organisasi) dan *work characteristics* (karakteristik pekerjaan). Lebih lanjut oleh Kopelman dijelaskan bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh faktor lingkungan juga sangat tergantung dari karakteristik individu seperti kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma dan nilai. Karakteristik individu selain dipengaruhi oleh lingkungan juga dipengaruhi oleh: (1) karakteristik organisasi seperti *reward system*, seleksi dan pelatihan, struktur organisasi, visi dan misi organisasi serta kepemimpinan; (2) karakteristik pekerjaan seperti deskripsi pekerjaan, desain pekerjaan dan jadwal kerja.

Menurut Panggabean dalam Prasetyo (2008:29-40), kinerja individu dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: karakteristik individu, karakteristik organisasi dan karakteristik pekerjaan. Musriha dan EC (2013) dalam penelitiannya, menemukan bahwa karakteristik individu dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan maupun perkembangan karirnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik Individu berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Semakin sesuai karakteristik pegawai dengan pekerjaannya, maka akan diikuti dengan semakin baik hasil pekerjaan pegawai pada BP3TKI Mataram Provinsi NTB.

#### **8.5. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB dengan koefisien sebesar 0,495. Artinya jika ada peningkatan Komitmen Organisasional sebesar 1 poin maka tidak akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar  $1 \times 0,495$ .

Menurut Robbins dan Judges (2008) Komitmen Organisasional merupakan kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi sehingga mereka menunjukkan hasil kerja yang tinggi.

Menurut Robbins dan Judges (2008), Komitmen Organisasional merupakan kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan

dirinya kedalam bagian organisasi, yang dicirikan oleh penerimaan nilai dan tujuan organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi sehingga mereka menunjukkan hasil kerja yang tinggi. Hasil kerja yang tinggi (kuantitas dan kualitas) merupakan salah satu indikator bahwa kinerja individu tersebut baik (Mathis and Jackson).

Hasil penelitian Folorunso, Adewale, dan Abodunde (2014) menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara dimensi komitmen organisasional dengan kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen pegawai berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Semakin tinggi komitmen pegawai terhadap organisasi dan pekerjaannya, maka akan diikuti dengan semakin baik hasil pekerjaan pegawai pada BP3TKI Mataram Provinsi NTB. Selama ini para pegawai memiliki komitmen dalam bekerja.

#### **8.6. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasional.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB melalui komitmen organisasional dengan koefisien sebesar 0,169. Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu konsep atau filsafat manajemen dalam rangka perbaikan kualitas sumber daya manusia yang telah dikenal sejak dekade tujuh puluhan. Pada saat itu kualitas kehidupan kerja diartikan secara sempit yaitu sebagai teknik manajemen yang mencakup gugus kendali mutu, perkayaan pekerjaan, suatu pendekatan untuk bernegosiasi dengan serikat pekerja, upaya manajemen untuk memelihara kebugaran mental para karyawan, hubungan industrial yang serasi, manajemen yang partisipatif dan salah satu bentuk intervensi dalam pengembangan organisasional (French et al, 1990 dalam Noor Arifin, 1999).

Dalam perkembangan selanjutnya kualitas kehidupan kerja merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan oleh manajemen dalam mengelola organisasi pada khususnya dan sumber daya manusia khususnya. Ada empat dimensi di dalam kualitas kehidupan kerja yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu partisipasi dalam pemecahan masalah, sistem imbalan yang inovatif, perbaikan lingkungan kerja dan restrukturisasi kerja.

Kualitas kehidupan kerja merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi ( Lewis dkk, 2001 ) Hal ini merujuk pada pemikiran bahwa kualitas kehidupan kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para anggota atau karyawan terhadap organisasi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan (May dan Lau, 1999). Adanya kualitas kehidupan kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Komitmen organisasi menurut Robbins (2006) merupakan suatu status di mana suatu karyawan mengidentifikasi dengan organisasi tertentu dan mengharapakan untuk memelihara keanggotaannya di dalam organisasi tersebut. Keterlibatan karyawan dalam pekerjaan yang tinggi dapat membuat komitmen organisasional yang tinggi di mana bermanfaat bagi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja seseorang dapat dibentuk oleh kualitas kehidupan kerja melalui komitmen karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas kehidupan kerja dapat berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB melalui komitmen organisasional. Semakin baik kualitas kehidupan pekerjaan yang dirasakan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya loyalitas

pegawai dan pada akhirnya akan meningkatkan hasil pekerjaan pegawai pada BP3TKI Mataram Provinsi NTB.

#### 8.7. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB melalui komitmen organisasional dengan koefisien sebesar 0,277. Karakteristik individu adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang karyawan baik yang bersifat positif maupun negatif Thoah (2003:27) dalam Sugijanto (2011:10). Karakteristik-karakteristik ini sangat beragam, setiap perusahaan tentunya dapat memilih seorang karyawan yang mempunyai kriteria yang baik dan karakteristik ini juga harus sesuai dengan apa yang diinginkan Perusahaan. Individu melakukan proses evaluasi dalam hubungan bersama dan membandingkan *value*-nya dengan hubungan yang selama ini berlangsung. Dalam evaluasi ini perubahan perasaan akan berpengaruh terhadap komitmen yang dimiliki individu. Semakin tinggi perasaan positif semakin besar juga komitmen organisasinya.

Menurut Begley dan Cjazka dalam Sopiah (2008) menggolongkan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dalam 4 kategori, salah satunya adalah karakteristik individu (usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, status perkawinan). Selanjutnya komitmen ini akan membangun kinerja individu di dalam organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik individu dapat berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB melalui komitmen organisasional. Semakin sesuai karakteristik pegawai dengan pekerjaannya, maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya loyalitas pegawai dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai pada BP3TKI Mataram Provinsi NTB.

#### 9. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka kesimpulan dari penelitian yang dapat diambil adalah :

- (1) Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- (2) Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- (3) Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Organisasional Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- (4) Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Organisasional Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- (5) Komitmen Organisasional berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- (6) Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Organisasional Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB melalui Komitmen Organisasional Pegawai di Kantor BP3TKI Mataram Provinsi NTB.
- (7) Karakteristik Individu berpengaruh secara signifikan terhadap Komitmen Organisasional Pegawai BP3TKI Mataram Provinsi NTB melalui Komitmen Organisasional Pegawai di Kantor BP3TKI Mataram Provinsi NTB.

#### 10. SARAN

Adapun beberapa saran yang dapat direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian bahwa :

- (1) Kualitas Kehidupan Kerja yang ada pada Kantor BP3TKI Mataram Provinsi NTB perlu untuk terus ditingkatkan sehingga dapat mencapai kriteria sangat baik sehingga Kinerja Pegawai menjadi semakin tinggi lagi di masa yang akan datang. Begitu pula dengan Karakteristik Individu yang harus terus meningkatkan dalam meningkatkan Kinerja dapat dicapai.
- (2) Bagi para peneliti yang tertarik dengan judul yang sama dengan kajian pengaruh langsung dan tidak langsung menggunakan analisis jalur, sebaiknya memperhatikan hal-hal seperti subjek penelitian juga perlu diperluas dengan jumlah responden lebih besar sehingga ketepatan model dengan variasi pengaruhnya bisa lebih tinggi lagi dalam menemukan model yang optimal pada Kinerja Pegawai .

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afsar, S.T., 2014., "Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey"., *International Journal of Social Sciences.*, Vol.III, No.4, pp 124-152.
- Akinyemi, B.O., 2014, 'Organizational commitment in Nigerian Banks: the influence of age, tenure and education', *Journal of Management and Sustainability*, vol.4, no.4, pp 104-115.
- Arikunto, Surahsimi., 2014., "Prosedur Penelitian" ., Cetakan Kelima Belas., Rineka Cipta: Jakarta.
- Atmaja, Martadewi., 2014., "Kualitas Kehidupan Kerja"., Karya Tulis Ilmiah Profesi Psikologi., Universitas Padjajaran: Bandung.
- Cascio, Wayne., 2010., "Managing Human Resources: Productivity, Kualitas Kehidupan Kerja and Profits"., Eighth Edition., McGraw Hill/Irwin Companies Inc: New York.
- Farjad, H.R., and Varnous, S., 2013., "Study of relationship of Kualitas Kehidupan Kerja (qwl) and organizational commitment"., *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business.*, Vol.4, No.9, January, pp 449-456.
- Fitrijayanti, Diana., 2014., "Analisis Kualitas Kehidupan Kerja (QWL) dan Kepercayaan pada Pimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Melalui Komitmen Organizational (Studi Pada Balai Latihan Kerja Pemerintah Sepulau Lombok)., Tesis., Universitas Mataram.
- Gudono. 2012. *Analisis Data Multivariat*. Edisi Kedua. BPFE: Yogyakarta.
- Gupta, Barkha., 2014., "A Study of Impact of Kualitas Kehidupan Kerja on Organizational Commitment in Manufacturing Sector"., *Pacific Business Review International.*, Vol.7, Issue 3, September, pp 27-32.
- Ling, F.X., and Yuen, J.L.F., 2014., "Organizational Commitment Of White Collar Employees In Damansara Heights, Kuala Lumpur"., *Journal of Social Economics Research.*, Vol.1, NO.7, pp. 156-168.

- Monkevicius, Algirdas., 2014., "Quality of working lifeconcept and empiricalindicators"., *Intellectual Economics.*, Vol.8., No.1 (19)., pp 8-24.
- Paningkat, Siburian., 2014., "Determinant Factors of Organizational Commitment of Elementary School Teachers in North Sumatra Indonesia" ., *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR).*, Vol.18, No .1, pp 208-220
- Parvar, M.R.F.,et al., 2013., "Effect of Kualitas Kehidupan Kerja on organizational commitement by SEM (case study: OICO Company)" ., *Internastional Journal of Academic Research and Social Sciences.*, Vol.3, No.10, October, pp 135-144.
- Radja, J., et al., 2013., "Effect Quality of Work Life and organizational commitment towards work satisfaction in increasing public service performance (A Study Of License Of Founding Building Service In Makassar City)" ., *Public Policy and Administration Research.*, Vol.3, No.12, pp 38-46.
- Riduwan dan Kuncoro., 2013., "Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)" ., Cetakan Kelima. Alfabeta: Bandung.
- Sajad, K.N., and Abbasi, B., 2014., "Studying the Relationship between Kualitas Kehidupan Kerja and Organizational Commitment" ., *Research Journal of Recent Sciences.*, Vol.3 (2), February., pp.92-99
- Shekari., Monshizadeh., dan Ansari., 2014., "Investigating the relationship between quality of working life (based on Walton's model) and employees' performance (based on annual performance evaluation scores) in Water and Wastewater Office, Khorasan Razavi" ., *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business.*, Vol.6, No1, May., pp.254-268.