

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kepuasan Kerja**

###### **a. Pengertian Kepuasan Kerja**

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempat ia bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Tingkat kepuasan setiap individu berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang di rasakan.

Kepuasan kerja adalah sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Affandi, 2018). Sedangkan menurut Robbins (2018) kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka akan memiliki perasaan-perasaan positif mengenai pekerjaannya, sedangkan karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah maka akan mempunyai perasaan negatif tentang pekerjaannya.

Menurut Dadang (2013) kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja dapat dinikmati dengan mendapatkan hasil dari pencapaian tujuan kerja,

penempatan, perlakuan dan suasana lingkungan kerja yang baik (Nuraini, 2013). Karyawan yang dapat menikmati kepuasan kerja akan memilih untuk lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa/upah yang ia dapatkan dari pekerjaan tersebut. Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan

Seorang karyawan yang merasa puas cenderung lebih jarang absen, memberikan kontribusi positif dan bertahan di perusahaan. Sebaliknya karyawan yang merasa tidak puas mungkin lebih sering absen, dapat mengalami stress yang mengganggu rekan kerja dan mungkin secara terus-menerus mencari pekerjaan lain (Moorhead dan Griffin, 2013)

Dari beberapa uraian pendapat ahli diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja adalah ungkapan emosional yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya secara menyeluruh, yang tentunya jika ungkapan mengarah ke sikap positif maka dapat dikatakan individu tersebut merasa puas terhadap pekerjaannya, sebaliknya jika ungkapan mengarah ke sikap negatif maka dapat dikatakan individu tersebut tidak puas terhadap pekerjaannya.

#### **b. Indikator Kepuasan Kerja**

Indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2018) sebagai berikut:

##### 1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

merupakan sebuah pekerjaan yang dapat memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik.

## 2. Gaji (*pay*)

merupakan penghasilan yang diterima karyawan dari pelaksanaannya melakukan pekerjaan apakah sesuai dengan beban kerja dan kebutuhan. Sistem gaji yang sesuai dengan apa yang sudah karyawan lakukan , atau yang diterima sudah sesuai dengan tuntutan, tingkat kompetensi dan standar minimum upah, jika sudah sesuai maka ada kecenderungan karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja.

## 3. Promosi (*promotion*)

merupakan perasaan karyawan mengenai kebijakan promosi dalam organisasi, ketika karyawan memiliki kesempatan promosi karena prestasi kerja yang baik maka karyawan akan puas. Hal ini berupa promosi yang sesuai dengan kemampuan, keadilan dan sering tidaknya dalam promosi.

## 4. Pengawasan (*supervision*)

merupakan proses untuk melihat dan mengontrol seluruh aktivitas untuk menjamin agar semua tugas yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan sebelumnya.

## 5. Rekan Kerja (*workers*)

merupakan interaksi sosial selama waktu bekerja, penting untuk sebuah tim memiliki hubungan baik karena hal tersebut akan mendukung atau mempersulit kinerja dari karyawan.

### **c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Sutrisno (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

#### **1. Faktor Psikologi**

Faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

#### **2. Faktor Sosial**

Faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.

#### **3. Faktor Fisik**

Faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.

#### **4. Faktor Finansial**

Faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

### **2. *Quality Of Work Life***

#### **a. Pengertian *Quality Of Work Life* (QWL)**

Flippo (2005) mendefinisikan QWL sebagai setiap pekerjaan yang terjadi pada setiap tingkatan dalam suatu organisasi untuk

meningkatkan efektivitas organisasi yang lebih besar melalui peningkatan martabat dan pertumbuhan manusia. Sedangkan menurut Cascio (2006) QWL merupakan suatu persepsi pekerja terhadap fisik dan kesejahteraan mental karyawan di tempat kerja. Setiap orang yang bekerja pada sebuah perusahaan, mengharapkan lingkungan kerja yang nyaman, rekan kerja yang bisa diajak untuk bersinergi, adanya dukungan dari atasan dalam pengembangan diri. Semua hal tersebut dapat terpenuhi dengan pelaksanaan aspek yang terkandung dalam kualitas kehidupan kerja atau QWL.

Selanjutnya Nawawi (2016) mengemukakan kualitas kehidupan kerja atau QWL merupakan usaha perusahaan untuk dapat menciptakan perasaan aman dan kepuasan dalam bekerja, agar sumber daya manusia didalam perusahaan menjadi kompetitif. Menurut Siagian (2015) QWL adalah upaya dalam kehidupan organisasional melalui cara dimana para karyawan diberi kesempatan untuk turut berperan dalam menentukan cara mereka bekerja dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasarnya. Peningkatan kualitas kehidupan kerja seseorang dapat meningkatkan kepuasan kerja terhadap organisasi seperti tingkat absensi dan kinerja karyawan.

*Quality of work life* mencakup setiap aspek pekerjaan seseorang yang meliputi kondisi kerja, keamanan, gaji, penghargaan, pengembangan, hubungan interpersonal dan lain-lain dan efeknya pada kehidupan diluar pekerjaan. Bindu J (2014) menyimpulkan bahwa QWL bersangkutan dengan meningkatkan kehidupan tidak hanya di tempat kerja, tetapi juga

kehidupan diluar pekerjaan. Sejalan dengan Lau et al (2001) yang menyatakan bahwa QWL merupakan lingkungan kerja yang menyenangkan, mendukung dan mempromosikan kepuasan dengan cara menyediakan karyawan dengan penghargaan, keamanan dalam bekerja dan kesempatan karir yang sama.

Dari beberapa uraian pendapat ahli diatas dapat dijelaskan bahwa *quality of work life* adalah persepsi karyawan mengenai suatu proses dimana suatu organisasi beraksi terhadap kebutuhan karyawan dan tempat kerja yang mendukung dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi kerja karyawan serta meningkatkan kehidupan tidak hanya di tempat kerja, tetapi juga kehidupan di luar pekerjaan.

**b. Indikator *Quality Of Work Life***

Menurut Cascio (2006) *quality of work life* memiliki sembilan indikator sebagai berikut:

1) Komunikasi

Di dalam perusahaan, karyawan memerlukan komunikasi yang terbuka dalam batas-batas wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Dengan adanya komunikasi yang lancar, maka karyawan akan mendapatkan informasi-informasi penting secara tepat. Adapun kegiatan mengenai komunikasi di dalam perusahaan dapat dilaksanakan melalui pertemuan tatap muka dan pertemuan kelompok.

## 2) Penyelesaian Konflik

Setiap karyawan memiliki kesempatan untuk memberikan sumbangan dalam memecahkan konflik baik di perusahaan maupun konflik antar karyawan. Penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan penyampaian secara langsung melalui rapat dan saling tukar pendapat.

## 3) Partisipasi Karyawan

Perusahaan memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan untuk ikut berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan menyampaikan ide, kritik dan saran untuk kemajuan perusahaan.

## 4) Rasa Bangga

Kebanggaan karyawan muncul dipengaruhi oleh identitas perusahaan, partisipasi perusahaan dalam bidang kemasyarakatan dan kepedulian perusahaan terhadap lingkungan.

## 5) Pengembangan Karier

Setiap karyawan memerlukan kejelasan mengenai pengembangan karier mereka dalam menghadapi masa depan. Untuk itu ditempuh melalui penawaran kenaikan jabatan dan memberi kesempatan mengikuti pelatihan atau pendidikan.

## 6) Kompensasi Yang Layak

Setiap karyawan harus memperoleh kompensasi yang adil, wajar dan mencukupi. Untuk itu diperlukan kemampuan menyusun dan menyelenggarakan sistem dan struktur pemberian kompensasi langsung dan tidak langsung untuk mensejahterakan kehidupan karyawan sesuai dengan jabatannya.

7) Keamanan Kerja

Setiap karyawan memerlukan keamanan dilingkungan kerja. Keamanan yang didapatkan mampu memberikan rasa nyaman, tenteram dan fokus saat bekerja sehingga tidak perlu takut akan pemecatan dari perusahaan dan adanya jaminan pensiunan karyawan.

8) Keselamatan Kerja

Keselamatan dan antisipasi keselamatan kerja harus diperhatikan oleh perusahaan dengan membentuk komite keselamatan dan jaminan keselamatan seperti asuransi dan lainnya.

9) Kesehatan Kerja

Setiap karyawan memerlukan perhatian terhadap pemeliharaan kesehatannya agar dapat bekerja secara efektif, efisien dan produktif. Untuk itu perusahaan memberikan pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit berbahaya dan pengendalian bahaya di tempat kerja.

**c. Faktor – Faktor *Quality Of Work Life***

Menurut Nasharudin (2016) faktor-faktor *QWL* sebagai berikut:

1) Restrukturisasi Kerja

Restrukturisasi kerja menyangkut perbaikan metode atau sistem kerja, konsep baru yang dapat menciptakan pekerjaan yang lebih menantang untuk dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja.

2) Sistem Imbalan

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka.

### 3) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan hal yang dapat membahayakan pekerja dan lingkungan secara fisik, misalnya aspek keselamatan kerja, keamanan kerja, keselamatan lingkungan dan kesehatan kerja, setiap pekerja memerlukan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, untuk itu perusahaan berkewajiban memenuhi hal tersebut.

## 3. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

### a. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior*

Dalam sebuah organisasi, perilaku OCB yang dimiliki karyawan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dari sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Organ, *et.al.* (2006) menyatakan bahwa OCB adalah perilaku individu yang bebas, bukan merupakan persyaratan yang harus dilakukan dalam peran atau deskripsi kerja tertentu, atau bisa disebut perilaku yang merupakan pilihan pribadi. Robbins (2018) mendefinisikan OCB sebagai pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Selanjutnya menurut Titisari (2014) mengemukakan bahwa OCB merupakan kontribusi atau keikutsertaan individu dalam organisasi yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. *Organizational citizenship behavior* melibatkan beberapa perilaku, meliputi menolong orang lain, menjadi volunteer (sukarelawan) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur tempat kerja. Perilaku-perilaku seperti itu

menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial yang merupakan perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Luthans, 2016).

Dari beberapa uraian pendapat ahli diatas dapat dijelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku positif individu yang dilakukan melebihi tuntutan peran meskipun sebenarnya bukan merupakan kewajibannya. Selain itu, OCB merupakan perilaku sosial yang bersifat sukarela, seperti membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan, patuh terhadap aturan-aturan dan perilaku sukarela untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan meskipun di luar deskripsi pekerjaannya.

**b. Indikator *Organizational Citizenship Behavior***

Organ, *et.al.* (2006) berpendapat OCB memiliki 5 dimensi yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian ini, antara lain:

1) *Altruism*

Perilaku karyawan dalam membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas organisasi maupun masalah pribadi orang lain.

2) *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi dari yang diharapkan perusahaan, dimana perilaku sukarela ini bukan merupakan kewajiban atau tugas dari karyawan yang bersangkutan dan melaksanakan tugas sesuai prosedur.

3) *Civic Virtue*

Perilaku terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi.

4) *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap kondisi yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan serta menerima keputusan organisasi.

5) *Courtesy*

Perilaku dalam menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah-masalah antar karyawan, sehingga orang yang memiliki *courtesy* adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

**c. Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Organ, *et.al.* (2006) peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor sebagai berikut:

1) Faktor Internal meliputi:

a) Kepuasan Kerja

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan mempunyai pikiran yang positif terhadap perusahaannya, berkontribusi penuh, dan memiliki kemungkinan untuk menghasilkan target mereka dengan cepat. Menurut D.Organ, *et.al.* (2006) mengatakan bahwa dimensi dari kepuasan kerja yaitu *work, co-worker, supervision, promotion, pay* dan *overall*. Hal itu merupakan pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.

b) Komitmen Organisasi

Keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha ekstra demi mencapai tujuan organisasi.

c) Kepribadian

Perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting seorang karyawan sehingga karyawan akan menunjukkan OCB mereka.

d) Moral Karyawan

Berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja.

e) Motivasi

Kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana dipersyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

2) Faktor Eksternal meliputi:

a) Gaya Kepemimpinan

Kecenderungan orientasi aktivitas pemimpin ketika mempengaruhi aktivitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

b) Kepercayaan pada Pimpinan

Rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian.

c) Budaya Organisasi

Seperangkat karakteristik utama yang dihargai anggota.

### C. Penelitian Terdahulu

Hasil dari penelitian terdahulu sebagai acuan dalam pembuatan penelitian dapat disajikan pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti dan Tahun</b>	<b>Fokus Penelitian</b>	<b>Metodologi</b>	<b>Hasil</b>
Zurahmi et al (2019)	Transformational Leadership, <i>Quality Of Work Life</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	<b>Populasi:</b> Seluruh perawat RSUD Tapan sebanyak 126 perawat <b>Sampel:</b> 126 perawat RSUD Tapan <b>Teknik sampling:</b> Teknik <i>proportional random sampling</i> <b>Alat analisis:</b> Analisis jalur menggunakan SPSS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</li> <li>2. <i>Quality of work life</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</li> <li>3. Kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>quality of work life</i></li> </ol>
Sumiati et al (2018)	Komitmen Organisasi, <i>Quality Of Work Life</i> , <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Kinerja Pegawai	<b>Populasi:</b> Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura sebanyak 109 pegawai <b>Sampel:</b> 109 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel <i>organizational citizenship behavior</i></li> <li>2. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai.</li> <li>3. <i>Quality of work life</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel <i>organizational citizenship behavior</i></li> </ol>

Nama Peneliti dan Tahun	Fokus Penelitian	Metodologi	Hasil
		Sipil Kabupaten Bangkalan Madura <b>Teknik sampling:</b> Teknik total sampling <b>Alat analisis:</b> Analisis SEM-PLS menggunakan SmartPLS 3.0	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. <i>Quality of work life</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai</li> <li>5. <i>Organizational citizenship behavior</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai</li> </ol>
Syahbanuari & Abdurrahman (2019)	<i>Quality Of Work Life, Komitmen Organisasi, dan Organizational Citizenship Behavior</i>	<b>Populasi:</b> Seluruh pegawai tetap pada PT Pindad (Persero) Bandung sebanyak 95 pegawai <b>Sampel:</b> 95 pegawai tetap PT Pindad (Persero) Bandung <b>Teknik sampling:</b> Teknik total sampling <b>Alat analisis:</b> Analisis regresi linier menggunakan SPSS versi 25	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Quality of work life</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</li> <li>2. Komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</li> <li>3. <i>Quality of work life</i> dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</li> </ol>
Novia Wijayanti & Luh Eka Ayu Permoni (2022)	<i>Quality Of Work Life, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja</i>	<b>Populasi:</b> Seluruh pegawai Administrasi Layanan di RSUD Kabupaten Buleleng yang berstatus PNS sejumlah 56 pegawai. <b>Sampel:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quality work of life berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.</li> <li>2. Motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja</li> </ol>

Nama Peneliti dan Tahun	Fokus Penelitian	Metodologi	Hasil
		56 pegawai Administrasi Layanan di RSUD Kabupaten Buleleng yang berstatus PNS. <b>Teknik sampling:</b> Teknik sampling jenuh atau sensus <b>Alat analisis :</b> Analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 21.0	
Azhari et al (2022)	<i>Self Efficacy</i> , Iklim Organisasi, <i>Quality Of Work Life</i> , Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan	<b>Populasi:</b> Seluruh karyawan di PT. BNI Tbk Kantor Cabang Bireuen dan Lhokseumawe sejumlah 127 karyawan <b>Sampel:</b> 186 karyawan di PT. BNI Tbk Kantor Cabang Bireuen dan Lhokseumawe <b>Teknik sampling:</b> Teknik sampling jenuh <b>Alat analisis:</b> Analisis menggunakan program SEM AMOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Self efficacy</i> dan iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.</li> <li>2. <i>Quality of work life</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan</li> <li>3. <i>Self efficacy</i> dan <i>quality of work life</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja</li> <li>4. Iklim organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>
Ruhana et al (2019)	<i>Quality Of Work Life</i> , Kepuasan Kerja dan	<b>Populasi:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Quality of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</li> </ol>

Nama Peneliti dan Tahun	Fokus Penelitian	Metodologi	Hasil
	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Seluruh perawat RSSA, Persada RSUKH dan RSI Madinah sejumlah 175 perawat <b>Sampel:</b> 175 perawat di RSSA, RSUKH dan RSI Madinah <b>Teknik sampling:</b> Teknik sampling jenuh <b>Alat analisis:</b> Analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan GSCA	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. <i>Quality of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</li> <li>3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>.</li> </ol>
Lestari & Ghaby (2018)	<i>Organizational Citizenship Behavior, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan</i>	<b>Populasi:</b> Seluruh karyawan PG Krebbe Baru Malang sejumlah 417 karyawan <b>Sampel:</b> 83 karyawan PG Krebbe Baru Malang. <b>Teknik sampling:</b> Teknik <i>stratified random sampling</i> . <b>Alat analisis:</b> Analisis SEM-PLS menggunakan SmartPLS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan</li> <li>2. <i>Organizational citizenship behavior</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja</li> </ol>

Nama Peneliti dan Tahun	Fokus Penelitian	Metodologi	Hasil
Lukito (2020)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> , Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja	<p><b>Populasi:</b> Seluruh karyawan Produksi PVC UD. Untung Jaya sejumlah 34 karyawan</p> <p><b>Sampel:</b> 34 karyawan Produksi PVC UD. Untung Jaya.</p> <p><b>Teknik sampling:</b> Teknik sampel jenuh.</p> <p><b>Alat analisis:</b> Analisis SEM-PLS menggunakan SmartPLS</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Organizational citizenship behavior</i> kerja tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja</li> <li>2. <i>Organizational citizenship behavior</i> kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</li> <li>3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.</li> <li>4. Kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi antara <i>organizational citizenship behavior</i> terhadap kinerja karyawan.</li> </ol>
Nofsri (2020)	<i>Quality Of Work Life, Knowledge Management, Organizational Citizenship Behavior</i> dan Kepuasan Kerja	<p><b>Populasi:</b> Seluruh karyawan PT. Graindo Mediatama Padang sebanyak 34 karyawan</p> <p><b>Sampel:</b> 34 karyawan PT. Graindo Mediatama Padang</p> <p><b>Teknik sampling:</b> Teknik random sampling</p> <p><b>Alat analisis:</b> Analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 21.0</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Quality of work life</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja</li> <li>2. <i>Knowledge management</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan Kerja</li> <li>3. <i>Quality of work life</i> tidak berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i></li> <li>4. <i>Knowledge management</i> positif terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i></li> <li>5. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i></li> </ol>

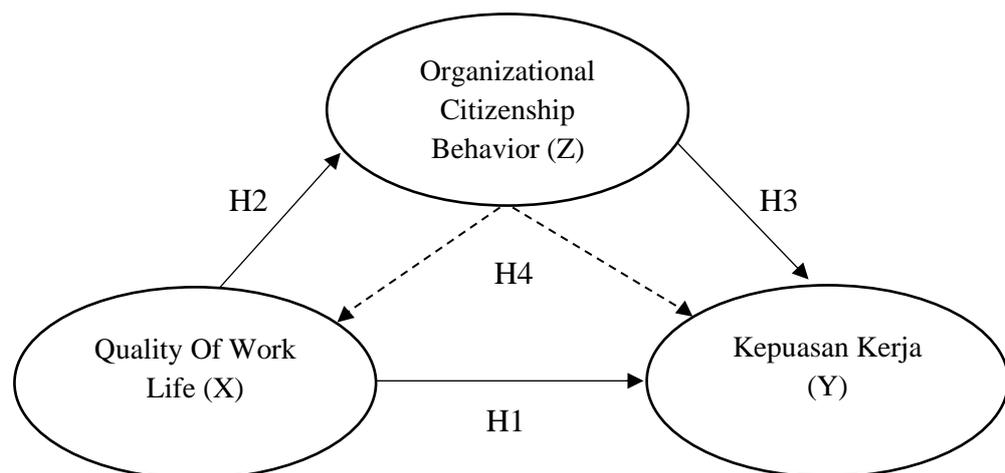
Nama Peneliti dan Tahun	Fokus Penelitian	Metodologi	Hasil
			<p>6. Pengaruh <i>quality of work life</i> tidak berpengaruh terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> melalui kepuasan kerja.</p> <p>7. <i>Knowledge Management</i> berpengaruh secara parsial terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> melalui kepuasan kerja</p>
Widiaspono & Priyono (2022)	<i>Quality Of Work Life</i> , Pemberdayaan, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Kepuasan Kerja	<p><b>Populasi:</b> Seluruh anggota Satpol PP Kota Pekalongan yang berjumlah 120 anggota</p> <p><b>Sampel:</b> 120 anggota Satpol PP Kota Pekalongan</p> <p><b>Teknik sampling:</b> Teknik sensus</p> <p><b>Alat analisis:</b> Analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 19.0</p>	<p>1. <i>Quality the work life</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja</p> <p>2. Pemberdayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja</p> <p>3. <i>Quality the work life</i> berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i></p> <p>4. Pemberdayaan berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i></p> <p>5. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i></p> <p>6. Kepuasan kerja memediasi pengaruh <i>quality the work life</i> terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i></p>

<b>Nama Peneliti dan Tahun</b>	<b>Fokus Penelitian</b>	<b>Metodologi</b>	<b>Hasil</b>
			7. Kepuasan kerja memediasi pengaruh pemberdayaan terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i>

Berdasarkan tabel diatas persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada kesamaan variabel yang digunakan yaitu *quality of work life*, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek, populasi dan waktu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Pabrik Gula Tjoekir Jombang sebagai populasinya dan waktu penelitian dilakukan pada tahun 2023.

#### D. Kerangka Pemikiran

Bentuk strategi konseptual yang mengaitkan antara teori dengan berbagai faktor permasalahan yang dianggap penting untuk diselesaikan, sehingga dalam hal lebih mengacu pada tujuan penelitian tersebut dijalankan (Sugiyono, 2017). Sebuah kerangka pikir disusun sebagai gambaran tentang rencana penelitian terhadap hasil penelitian. Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.1**

**Kerangka Pikir Penelitian**

Kerangka pikir yang ada pada gambar diatas dibuat untuk memberikan gambaran mengenai adanya pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening di PG. Tjoekir Jombang. Menunjukkan *quality of work life* berpengaruh terhadap kepuasan kerja, *quality of work life* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening.

#### **D. Hipotesis**

##### **1. *Quality Of Work Life* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja**

Menurut Cascio (2010) *quality of work life* memiliki pengaruh dalam terbentuknya kepuasan kerja karyawan. QWL merupakan upaya menyeluruh dari perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan mental dan fisik karyawan di tempat kerja dengan pemenuhan berbagai aspek kebutuhan karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa perusahaan mampu merespon dan memenuhi kebutuhan mental dan fisik mereka dengan baik, maka akan muncul perasaan dan penilaian positif terhadap pekerjaan, Pengalaman positif selama bekerja itulah yang membentuk kepuasan kerja (Wijono, 2015).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ruhana et al (2019) dan Nofsri (2020) bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

**H1: *Quality of work life* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.**

## **2. *Quality Of Work Life* Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior***

Dalam suatu organisasi *quality of work life* merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan sebagai pendukung *organizational citizenship behavior*. Soetjipto (2017) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja mencakup aktifitas-aktifitas yang ada didalam perusahaan yang diarahkan untuk meningkatkan suatu kondisi kehidupan kerja yang dapat membangkitkan semangat kerja dalam melaksanakan tugas mencapai sasaran perusahaan. Apabila *quality of work life yang tinggi* mampu membangkitkan semangat kerja karyawan, maka akan mendorong timbulnya tindakan-tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang melampaui ketentuan minimum yang diharapkan oleh peran organisasi dan mempromosikan kesejahteraan rekan kerja, kelompok kerja dan perusahaan (Kurniawati, 2018)

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sumiati et al (2018) dan Zurahmi (2019) bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

**H2: *Quality of work life* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.**

## **3. *Organizational Citizenship Behavior* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan perasaan puas dari karyawan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dalam sebuah organisasi. Kepuasan kerja ditunjukkan ketika kebutuhan seseorang ditempat kerja terpenuhi dan sesuai dengan apa yang

diharapkan (Magdalena, 2014). Kepuasan kerja dianggap sebagai faktor utama peningkatan *organizational citizenship behavior*. Menurut Robbins (2018) karyawan yang puas berkemungkinan besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja dan membuat kinerja pekerjaan melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Endah (2018) dan Chairul (2022) bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

**H3: *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja .**

#### **4. *Quality Of Work Life* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widiasono & Priyono (2022) menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara *quality of work life* terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain yang dilakukan Fanisya (2022) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja. Selain itu, Chairul (2022) juga menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan berbicara positif mengenai organisasi dan melakukan pekerjaan diluar *job*

*descriptionnya* dengan sukarela. Dengan begitu dapat dikatakan *organizational citizenship behavior* dapat memediasi antara *quality of work life* terhadap kepuasan kerja.

**H4: *Quality of work life* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*.**