

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE*, DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN KANTOR UNIT
PELAYANAN SAKO KENTEN PDAM
TIRTA MUSI PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

Rizky Amalia

01011281924212

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,

RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2023

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE*, DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN KANTOR UNIT
PELAYANAN SAKO KENTEN PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : Rizky Amalia

Nim : 01011281924212

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Disetujui untuk digunakan dalam kajian komprehensif.

Tanggal Persetujuan : Mei 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M
NIP. 198104012014092001

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE*, DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN KANTOR UNIT
PELAYANAN SAKO KENTEN PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : Rizky Amalia
NIM : 01011281924212
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 19 Juni 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 19 Juni 2023

Ketua

Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M
NIP. 198104012014092001

Anggota

Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M
NIP. 196211101991031006

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Rizky Amalia
NIM : 01011281924212
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :
"Pengaruh *Quality of Work Life*, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi Palembang".

Pembimbing

Ketua : Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M

Anggota : Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M

Anggota : Rizky Amalia

Tanggal Ujian : 19 Juni 2023

Adalah bena hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, maka saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaan.

Indralaya, 19 Juni 2023

Pembuat Pernyataan


BIB47AKX424289752 Rizky Amalia
NIM. 01011281924212

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas rahmat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan serta telah membukakan pintu hati dan pikiran sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Quality of Work Life*, dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi Palembang”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan serta dukungan, baik secara moral maupun materil dan banyak juga hambatan serta tantangan yang dihadapi dalam proses penyusunannya, akan atas kehendak yang maha kuasa hal tersebut dapat diatasi karena kerja keras, bimbingan, saran motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun sebagai bahan masukan sehingga dapat berguna bagi kita semua dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa Manajemen Universitas Sriwijaya.

Indralaya, 19 Juni 2023
Penulis

Rizky Amalia
NIM. 01011281924212

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۞

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”*

(Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tuaku
- Kakak
- Keluargaku
- Diriku sendiri
- Sahabat
- Almamater

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama masa penyusunan dan penelitian skripsi, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Penulis menyadari berbagai pihak telah memberikan bantuan dan dukungan. Maka izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Allah SWT** yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan serta anugerah yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Tiada daya dan upaya kecuali dengan pertolongan Allah SWT.
2. **Kedua orang tua tercinta**, Bapak Suyitno dan Ibu Lenny Novianty yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan juga bantuan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. **Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, IPU., ASEAN. Eng.** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. **Bapak Prof. Dr. M. Adam, S.E., M.E** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. **Bapak Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya periode 2023-2027.
6. **Ibu Lina Dameria Siregar, S.E., M.M** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya Periode 2023-2027
7. **Ibu Isnri Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya periode 2019-2023.
8. **Bapak Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M.**, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya Periode 2019-2023.
9. **Ibu Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M.** selaku dosen pembimbing. Penulis menaruh rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada beliau atas kesabaran, perhatian, dan waktu yang telah disediakan untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan, motivasi, dan inspirasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. **Bapak Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M.** selaku dosen penguji. Penulis menaruh rasa hormat setinggi-tingginya kepada beliau yang telah

meluangkan waktunya untuk memberikan kritik, saran, dan masukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. **Bapak Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M.**, selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang banyak memberikan bimbingan dan arahan selama perkuliahan.
12. **Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang telah memberi ilmu dan pengalaman yang luar biasa selama ini.
13. **Seluruh Staf Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terkhususnya Ibu Ambar dan Kak Helmi** yang telah membantu saya perihal administrasi selama perkuliahan.
14. **Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi Palembang** yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. **Kakak saya Annisa Larashati dan Kms. Adi Ramayudi** yang selalu memberikan bantuan, dukungan, doa, serta motivasi selama menjalani masa perkuliahan hingga sekarang penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. **Keponakkan saya yang sangat lucu Nyimas Athifah Azzahra** terima kasih sudah hadir memberikan warna dalam pengerjaan skripsi ini.
17. **Athalla Naufal** terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi.
18. **Friska Aldahwa Putri**, terima kasih sudah memberikan dukungan, dan sudah menjadi tempat berbagai cerita dari bangku SMP sampai saat ini dan seterusnya
19. Teman terbaik yang sudah seperti keluarga, **Ayu, Bunga, Cia, Elfa, dan Salsa** terima kasih untuk setiap motivasi, doa dan dukungannya dan juga terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita.
20. Teman kuliah yang seperti saudara dan juga teman seperjuangan menuju **S.E., Amel, Cia, Firda, Tata, dan Vivi** yang telah melewati masa-masa kuliah bersama dan juga terima kasih sudah menjadi keluargaku di kampus yang selalu memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi selama

menjalani masa perkuliahan hingga sekarang saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

21. **SPM's Family** yang sudah memberikan dukungan serta saling membantu selama melakukan magang penelitian.
22. **Seluruh mahasiswa/i Manajemen angkatan 2019** yang telah bersama-sama menjalani masa perkuliahan, terima kasih atas motivasi dan setiap bantuannya.
23. **Semua Pihak** yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi secara langsung maupun tidak langsung untuk menyelesaikan skripsi ini.
24. Terakhir, **saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri** yang telah berhasil melalui berbagai macam rintangan yang dilalui selama proses perkuliahan. Demikian, semoga skripsi ini dapat memberikan pengembangan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang memberikan motivasi dalam bentuk moril maupun materil, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Saya dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Rizky Amalia
NIM : 01011281924212
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh *Quality of Work Life*, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi Palembang

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Pembimbing Skripsi



Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M
NIP. 198104012014092001

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN 12/23 Hedi
FAKULTAS EKONOMI UIN

ABSTRAK

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE*, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN KANTOR UNIT PELAYANAN SAKO KENTEN PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG


Oleh :
Rizky Amalia

Penelitian ini bertujuan untuk menguji atau menganalisis pengaruh *quality of work life*, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi Palembang. Sampel yang digunakan yaitu sampling jenuh sehingga sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi Palembang yang berjumlah 36 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan metode analisis regresi linier berganda sebagai teknik analisis data. Berdasarkan hasil analisis hipotesis, disimpulkan bahwa secara parsial *quality of work life* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan sedangkan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Namun secara simultan *quality of work life*, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi Palembang.

Kata Kunci : *Quality of Work Life*, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing Skripsi


Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001


Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M
NIP. 198104012014092001

ABSTRACT

ASLI
22/23 Feb
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI MU

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF WORK LIFE, AND WORK
MOTIVATION ON JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE
OFFICE SERVICE UNIT OF SAKO KENTEN PDAM TIRTA MUSI
PALEMBANG**

**By :
Rizky Amalia**

This study aims to examine or analyze the effect of quality of work life and work motivation on employee job satisfaction. This research uses quantitative methods. The population in this study were employees of the Sako Kenten Service Unit Office of PDAM Tirta Musi Palembang. The sample used is saturated sampling so that the sample in this study is the entire population of employees of the Office of the Sako Kenten PDAM Tirta Musi Palembang Service Unit, totaling 36 respondents. This study used primary data obtained through questionnaires and multiple linear regression analysis as a data analysis technique. Based on the results of the hypothesis analysis, it was concluded that partially the quality of work life has a significant effect on employee job satisfaction while work motivation has a insignificant effect on employee job satisfaction. However, in a simultant way, quality of work life and work motivation have a significant effect on employee job satisfaction at the Sako Kenten Service Unit Office, PDAM Tirta Musi, Palembang.

Keywords: Quality of Work Life, Work Motivation, Job Satisfaction

*Approved by,
Chairman of The Management Department*



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Advisor



Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M
NIP. 198104012014092001

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Rizky Amalia
NIM : 01011281924212
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 26 Januari 2001
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jl. Cempaka Lr. Kaputren Talang Jambe Sukarami
Palembang Sumatera Selatan
E-mail : amaliarizky995@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SD Negeri 136 Palembang
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 52 Palembang
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 22 Palembang

PENGALAMAN ORGANISASI

2019-2020 : Anggota *Academic* IMAJE FE UNSRI
2019-2020 : Anggota Medinfo KEIMI FE UNSRI
2019-2020 : Anggota HRD EIT FE UNSRI
2021-2022 : Anggota *Public Relation* IMAJE FE UNSRI
2021/2022 : Sekretaris Umum EIT FE UNSRI
2021/2022 : Anggota HRD KEIMI FE UNSRI
2022/2023 : Anggota HRD IMAJE FE UNSRI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
SYARAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Dua Factor (<i>Two Factors Theory</i>)	10
2.2. <i>Quality of Work Life</i> (QWL)	11
2.2.1 Manfaat <i>Quality of Work Life</i>	12
2.2.2 Tujuan <i>Quality of Work Life</i>	12
2.2.3 Dimensi <i>Quality of Work Life</i>	13
2.3. Motivasi Kerja.....	14
2.3.1 Tujuan Adanya Motivasi Kerja.....	15
2.3.2 Membangun Motivasi	15
2.3.3 Dimensi Motivasi Kerja	17

2.4	Kepuasan Kerja	18
2.4.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan	19
2.4.2	Mengukur Kepuasan Kerja.....	19
2.4.3	Dimensi Kepuasan Kerja.....	21
2.3	Hubungan Antara Variabel.....	21
2.4	Tabel Penelitian Terdahulu	23
2.5	Kerangka Konseptual	29
2.6	Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1.	Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2.	Rancangan Penelitian	31
3.3.	Jenis dan Sumber Data	31
3.3.1	Jenis Data	31
3.3.2	Sumber Data.....	32
3.4.	Populasi dan Teknik Sampling.....	33
3.4.1.	Populasi	33
3.4.2.	Teknik Sampling	33
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	33
3.6.	Teknik Analisis Data	34
3.6.1.	Uji Instrumen.....	34
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	35
3.6.3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.6.4.	Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi	37
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	37
3.7.	Definisi Operasional Variabel	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1.	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	42
4.1.1.	Profil Perusahaan.....	42
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	43
4.1.3.	Bagan Organisasi.....	43
4.2.	Hasil Penelitian.....	44
4.2.1.	Deskripsi Data Profil Responden	44

4.2.2. Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian	48
4.2.3. Uji Instrumen Penelitian.....	62
4.2.4. Uji Asumsi Klasik	65
4.2.5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.2.6. Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi	69
4.2.7. Hasil Uji Hipotesis	70
4.3 Pembahasan Penelitian.....	73
4.3.1. Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	73
4.3.2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	76
4.3.3. Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survey Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirta Musi 2022	4
Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi 2020-2022 (Januari-Oktober)	5
Tabel 1.3 Data Rencana dan Realisasi Target Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi 2020-2022 (Januari-Oktober).....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Hubungan Koefisien Korelasi (r).....	37
Tabel 3.2 Pengukuran Data Variabel	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Quality of Work Life	48
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Kerja	54
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Quality of Work Life (X1).....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Motivasi Kerja (X2).....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja (Y)	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Korelasi	69
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.18 Hasil Uji F Simultan	71
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.0.1 Bagan Organisasi.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Hasil Olah Data Primer.....	92
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	102
Lampiran 4 Uji Analisis Linear Berganda, Uji Simultan (Uji F) dan Uji Hipotesis (Uji t).....	111

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan langkah dalam memperoleh, melatih, menilai dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja karyawan, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan (Dessler, 2020). Perusahaan yang baik merupakan perusahaan yang bisa mengelolah Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sebuah perusahaan. SDM sendiri merupakan aset penting dalam sebuah perusahaan, karena SDM dapat menggerakkan sumber daya penunjang lainnya yang ada di perusahaan tersebut. Pengelolaan SDM yang tepat dan efektif merupakan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi dan dapat berkembang. SDM yang dimaksud merupakan karyawan-karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan.

Untuk melihat bagaimana SDM yang ada di perusahaan tersebut berkualitas baik dan juga memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang telah diberikan yaitu dengan melihat tingkat kepuasan kerja yang dialami karyawan dalam bekerja. Dengan kata lain, kepuasan kerja merupakan indikator yang sangat penting dalam meningkatkan semua aspek kinerja yang perlu diperhatikan SDM. Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek pekerjaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan, yang dinilai oleh setiap karyawan (Badriyah, 2019).

Kepuasan kerja juga dapat menggambarkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sehingga kata lain kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang dimiliki karyawan dalam melihat pekerjaan mereka. Apabila kepuasan kerja

karyawan tidak terpenuhi, maka akan terjadi berbagai hal yang mungkin saja merugikan perusahaan. Contohnya yaitu kemerosotan kerja seperti sering absen bahkan melakukan kegiatan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaannya, karyawan yang sering melamun, bahkan cepat bosan dan lelah, dan lebih buruknya emosi tidak stabil (Hasibuan, 2017).

Kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life* (QWL) merupakan sebuah persepsi yang dimiliki pekerja terhadap kondisi fisik serta kesejahteraan mental mereka di tempat kerja. Tentunya setiap orang yang bekerja pada sebuah perusahaan, sangat berharap agar lingkungan kerjanya nyaman, rekan-rekan kerja yang bisa diajak untuk bekerja sama, dan juga adanya dukungan dari atasan dalam hal pengembangan diri. Semua hal tersebut dapat terpenuhi dengan penerapan aspek yang terdapat QWL. Dengan usaha memaksimalkan kualitas kehidupan kerja di perusahaan dapat memunculkan peranan para karyawan, untuk perbaikan kinerja dan produktivitas (Wibowo, 2017). QWL adalah suatu metode atau program yang dilaksanakan oleh organisasi untuk memperbaiki lingkungan kerja dengan cara meningkatkan produktivitas lingkungan dan respon individu terhadap pekerjaan sebagai hasil dari penerapan metode dan perkembangan yang ada di dalam organisasi (Setyawati dkk., 2020).

Cara mengetahui tingkat motivasi karyawan dalam bekerja yaitu dengan melihat bagaimana SDM dalam perusahaan sudah memiliki kualitas yang baik serta mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Dengan motivasi tentu memberikan perubahan terhadap seseorang yang muncul akibat dari perasaan, jiwa dan emosi sehingga mendorong untuk melakukan

tindakan sesuatu yang disebabkan karena kebutuhan, keinginan dan tujuan tersebut. Motivasi bisa menjadi suatu kekuatan, tenaga atau daya, untuk bergerak ke arah tujuan tertentu, baik itu disadari maupun tidak disadari (Mujanah, 2019). Motivasi kerja adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang (Hasibuan, 2017).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi merupakan salah satu perusahaan milik daerah atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi merupakan perusahaan khusus yang bergerak pada bidang penyediaan air minum di Kota Palembang khususnya untuk daerah Sako, Kenten dan sekitarnya. Sebagai perusahaan milik daerah dan salah satu perusahaan yang harus memperhatikan kualitas lingkungan kerja guna memberikan kenyamanan kepada seluruh karyawan agar dapat memberikan hasil kerja yang sangat memuaskan dengan juga mementingkan pemberian motivasi. Hal tersebut diperlukan agar para karyawan dapat merasakan kepuasan dalam bekerja dalam menyelesaikan tugas.

PDAM Tirta Musi Palembang sendiri telah melakukan survey yang dilaksanakan pada Januari 2022 mengenai kepuasan kerja karyawan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form* kepada 604 karyawan namun yang berpartisipasi hanya 562 responden atau sekitar 93% karyawan. Sebanyak 7% karyawan yang tidak berpartisipasi dikarenakan kesibukan yang sangat tinggi, kurangnya kesadaran atau bahkan masih ada keraguan dan rasa takut dari internal karyawan itu sendiri. Survey tersebut menghasilkan sebagai berikut.

Tabel 1.1 Hasil Survey Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirta Musi 2022

No	Pernyataan	Puas (Satuan)	Persentase (%)	Tidak Puas (Satuan)	Persentase (%)	Total Karyawan
1	Kepuasan terhadap pekerjaan	313	56	249	44	562
2	Kepuasan terhadap imbalan	374	67	188	23	562
3	Kepuasan terhadap supervise atasan	522	93	40	7	562
4	Kepuasan terhadap rekan kerja	529	94	33	6	562
5	Kepuasan terhadap kesempatan promosi	395	71	167	29	562

Sumber: PDAM Tirta Musi (2023)

Dari tabel 1.1 di atas terlihat bahwa masih rendahnya kepuasan kerja karyawan yang ada terutama pada kepuasan terhadap pekerjaan yang mereka emban sendiri dimana terlihat persentase tidak puas cukup tinggi yaitu 44% atau sebanyak 249 karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang dikerjakan. Selain itu juga karyawan kurang merasakan kepuasan terkait kesempatan promosi yang dilakukan oleh perusahaan sebanyak 167 karyawan merasa bahwa mereka tidak memiliki kesempatan promosi.

Karyawan PDAM Tirta Musi di setiap unitnya dibutuhkan untuk mencapai target perusahaan setiap bulan/tahun salah satunya yaitu Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten. Dalam pelaksanaannya PDAM Tirta Musi memberikan *reward* berubah liburan, apabila target perusahaan tercapai maka akan diberikannya *reward* untuk karyawan yaitu liburan ke Lampung. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem QWL yaitu bentuk kebanggaan yang diberikan kepada karyawan sebagai salah satu bentuk indikator QWL sudah dijalankan di PDAM Tirta Musi (Santhi & Mujiati, 2016a).

Berdasarkan data yang diperoleh dalam pra penelitian, didapatkan data dari Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi bahwa rendahnya motivasi karyawan dalam menjalankan peraturan jadwal kerja yang telah dibuat. Menurut Halimah (2014), indikasi motivasi antara lain rendahnya produktivitas kerja, tingkat absensi yang tinggi, tingginya kerusakan, kegelisahan dimana-mana, tuntunan yang sering terjadi, serta pemogokkan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan data absensi untuk indikasi motivasi karyawan yang dapat dilihat dari data absensi pada tabel berikut :

Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi 2020-2022 (Januari-Oktober)

Keterangan	2020	2021	2022 (Jan-Okt)
Izin	179	120	181
Sakit	113	96	107
Tanpa Keterangan	96	90	80

Sumber: PDAM Tirta Musi (2023)

Dari data absensi di atas terlihat bahwa kesadaran untuk datang bekerja dilihat dari masih tingginya karyawan yang mangkir atau tidak masuk kerja dengan berbagai alasan terutama pada keterangan tanpa kehadiran yang terjadi pada tahun 2020 yaitu sebanyak 96 karyawan dalam setahun tidak hadir bekerja. Dengan tingginya tingkat kemangkiran kehadiran menunjukkan kurangnya motivasi kerja karyawan sehingga dapat mempengaruhi hasil kerja baik mutu maupun jumlahnya sehingga dapat memperburuk citra perusahaan serta tidak tercapainya target perusahaan (Muslih, 2012). Hal tersebut juga dapat dilihat hasil rencana dan

realisasi target dilaksanakan di Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi yang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.3 Data Rencana dan Realisasi Target Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi 2020-2022 (Januari-Oktober)

Uraian	Rencana dan Realisasi	2020	2021	2022 (Jan-Okt)
Distribusi Air (m3)	Rencana	921.370	921.370	832.205
	Realisasi	870.193	856.390	755.164
Air Ter-rekening (m3)	Rencana	796.985	796.985	719.857
	Realisasi	785.244	722.012	682.628
Air yang dapat dipertanggungjawabkan (m3)	Rencana	796.985	796.985	719.857
	Realisasi	785.244	722.012	682.628
Target NRW (%)	Rencana	124.385	124.385	112.348
	Realisasi	84.949	134.378	72.536
Jumlah pelanggan : Buku Rekening (sl)	Rencana	13,50	13,50	13,50
	Realisasi	9,76	15,69	9,61
Sambungan baru : Terpasang (Unit)	Rencana	30.922	31.002	31.085
	Realisasi	30.994	31.049	31.118
Meter baik (%) dari jumlah pelanggan	Rencana	85	80	83
	Realisasi	78	58	96
Ganti meter usia diatas 5 tahun (PKA)	Rencana	99,50	99,50	99,50
	Realisasi	98,06	98,06	98,00
Ganti meter rusak macet, dll (Unit Pelayanan)	Rencana	714	714	714
	Realisasi	303	547	618
Penerbit pelanggan (HC) : samb.	Rencana	25	25	25
	Realisasi	46	52	84
Efisiensi Penagihan (Lembar) (%)	Rencana	85	80	83
	Realisasi	146	261	138

Sumber : PDAM Tirta Musi (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 terlihat tidak stabilnya antara rencana dengan realisasi target yang dilakukan oleh Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi Palembang yang dapat saja diakibatkan oleh kurangnya motivasi karyawan untuk datang bekerja yang dilihat dari tabel 1.2

Sebelumnya peneliti membandingkan judul yang berkaitan dengan *quality of work life* pada penelitian Intan Silfianti (2022) kesimpulan yang dapat diambil

adalah secara parsial penerapan *quality of work life* dan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan Faisal Corporation. Santhi dan Mujiati (2016) kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah *quality of work life* mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan motivasi berpengaruh mempengaruhi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk – *Poultry Breeding Division* Unit Tukadaya, Bali. Astitiani dan Surya (2016) jurnalnya memiliki kesimpulan bahwa *quality of work life* mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan motivasi berpengaruh mempengaruhi terhadap kepuasan kerja karyawan di Swastika Bungalows Sanur.

Atas pembahasan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka penulis akan melakukan penelitian tentang bagaimana *quality of work life*, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten PDAM Tirta Musi Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui latar belakang dari fenomena yang telah dijelaskan pada penjelasan sebelumnya, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten Pdam Tirta Musi Palembang?
- 2) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten Pdam Tirta Musi Palembang?

- 3) Bagaimana pengaruh *quality of work life* dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten Pdam Tirta Musi Palembang secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten Pdam Tirta Musi Palembang.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten Pdam Tirta Musi Palembang.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Unit Pelayanan Sako Kenten Pdam Tirta Musi Palembang secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan penelitian, maka penulis akan memberikan manfaat penelitian sebagai berikut

1. Secara Teoritis

Sebagai bahan untuk mengembangkan ilmu manajemen SDM dalam memecahkan masalah riil, khususnya menyangkut *quality of work life* dan motivasi kerja

2. Secara Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja di kantor pelayanan Sako Kenten Pdam Tirta Musi Palembang, dan juga dapat menjadi bahan referensi dan informasi dalam pengembangan pengetahuan atau ide terkait upaya, meningkatkan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfani, M. H. (2018). Analisis Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–13. [https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1\(1\).2039](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1(1).2039)
- As'ad, M. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Asharini, N. A., Hardyastuti, S., & Irham, I. (2018). The Impact of Quality of Work Life and Job Satisfaction on Employee Performance of PT. Madubaru PG-PS Madukismo. *Agro Ekonomi*, 29(1), 146. <https://doi.org/10.22146/ae.31491>
- Astitiani, N. L. P. S., & Surya, I. B. K. (2016). Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(2), 156. <https://doi.org/10.24843/matrik:jmbk.2016.v10.i02.p06>
- Ayu, P., Pangastuti, D., Sukirno, ;, & Efendi, R. (2020). The Effect of Work Motivation and Compensation on Employee Performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(3), 292–299. <http://ijmmu.comhttp://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i3.1534%0Ahttp://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i3.1534>
- Badriyah, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Bandung: Pustaka Setia.
- Basher Rubel, M. R., & Kee, D. M. H. (2014). Quality of work life and employee performance: Antecedent and outcome of job satisfaction in partial least square (PLS). *World Applied Sciences Journal*, 31(4), 456–467. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.31.04.142>
- Bestyana, B., & Moningka, C. (2012). Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan PT. Worleyparsons Indonesia di Tinjau dari Teori Dua Faktor Herzberg. *Psibernetika*, 5(2), 59–75.
- Budiarti, novi yulia. (2020). PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus di BPD DIY Syariah) SKRIPSI. *Sustainability (Switzerland)*, 4(1), 1–9. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887-9%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z%0Ahttps://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193%0Ahttp://serisc.org/journals/index.php/IJAST/article>

- Dessler, G. (2020). Human Resource Management. In *Human resource management / Gary Dessler, Florida International University* (16th ed.). Pearson.
- Farla, W., Diah, Y., & Ichsan Hadjri, M. (2020). Kepuasan Karir: Dampak Dari Karir Organisasional. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 17(2), 101–106. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v17i2.10169>
- Fatmasari, E. (2018). THE EFFECT OF QUALITY OF WORK-LIFE AND MOTIVATION ON EMPLOYEE ENGAGEMENT WITH JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE. *RJOAS*, DOI <https://doi.org/10.18551/Rjoas.2018-02.10>, 30(February), 108–114. <https://cyberleninka.ru/article/n/the-influence-of-economic-value-added-and-market-value-added-on-corporate-value>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halimah, N. (2014). Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kaliurang Kabupaten Kutai Timur. *E-Journal Administrasi Negara*, 2(4), 1926–1937.
- Harahap, D. S., & Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 2(1), 69–88.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Hasmalawati, N. (2018). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Intuisi*, 10(1), 26–35. <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2017.003.02.1>
- Helmiatin. (2013). Implementasi kualitas kehidupan kerja (Quality Of Work Life) dalam mempertahankan karyawan dan meningkatkan produktivitas. *Semnas Fekon 2012*, 2(1), 532–544.
- Herawati, N., & Sasana, H. (2013). Analisis Pengaruh Pendidikan, Upah Pengalaman Kerja, Jenis Kelamin Dan Umur Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Industri Shuttlecock Kota Tegal. *Diponegoro Journal of Economics*, 2(4), 1–8.
- Kartika, E. ., & Thomas, S. K. (2010). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12(1), 100–112.
- Mappamiring. (2020). Motivasi dan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk Pusat Makassar. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 10(2), 86–92.

- Mujanah, S. (2019). *MANAJEMEN KOMPENSASI*. CV. Putra Media Nusantara.
- Muslih, B. (2012). Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Di PT. Sang Hyang Seri (Persero) Regional III Malang. (Analysis of Influence Motivation Against Job Satisfaction And Employee Performance In PT. Sang Hyang Seri (Persero) Regional III. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(4), 799–810.
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R. A., & Freziamella, L. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) among Employees at Multinational Companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112, 24–34. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1136>
- Nurbiyati, T. (2014). Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Disiplin Dan Kepuasan Kerja Sebagai. *Siasat Bisnis*, 18(2), 246–256.
- Oktafien, S. (2017). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Organisasi, Kepuasan kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Wacana Kinerja*, 2.
- Rasnawati. (2018). *PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN RAYON LAKAWAN DI KABUPATEN ENREKANG*.
- Rita Perangin-Angin, M., Lumbanraja, P., Absah, Y., & Author, C. (2020). The Effect of Quality of Work Life and Work Engagement to Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable in PT. Mopoly Raya Medan. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(2), 72–78.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik* (3rd ed.). Rajawali Pers.
- Robbins, P. S., & Thimoty, A. T. (2018). *Perilaku Organisasi. Organizational Behavior* (12th ed.). Salemba Empat.
- Ruhana, I., Astuti, E. S., Utami, H. N., & Afrianti, T. W. (2020). The Effect of Quality of Work Life (QWL) on Job Satisfaction and Organization Citizenship Behavior (OCB) (A Study of Nurse at Numerous Hospitals in Malang, Indonesia). *Journal of Public Administration Studies*, 4(2), 1–4.
- Sadri, S., & Goveas, C. (2013). Sustainable Quality of Work Life and Job Satisfaction [an Indian Case Study]. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 2(4), 26. <https://doi.org/10.26458/jedep.v2i4.51>
- Santhi, N. P. M. C., & Mujiati, N. W. (2016a). Pengaruh Quality of Work Life, Dan

- Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(11), 7300–7327. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/22427/16110>
- Santhi, N. P. M. C., & Mujiati, N. W. (2016b). Pengaruh Quality Of Work Life , Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Unud*, 5(11), 7300–7327.
- Setyawati, N. W., Latukau, S., Woelandari PG, D. S., & Yunita, T. (2020). Analisa Quality Of Work Life (QWL) dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Cakrawala Management Business Journal*, 3(1), 469. <https://doi.org/10.30862/cm-bj.v3i1.52>
- Soetjipto, H. N. (2017). *Quality Work of Life Teori dan Implementasinya*. K-Media.
- Sudiardhita, K. I. R., Mukhtar, S., Hartono, B., Herlith, Sariwulan, T., & Nikensari, S. I. (2018). The effect of compensation, motivation of employee and work satisfaction to employee performance PT. Bank XYZ (Persero) Tbk. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(4), 1–14.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTTATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (19th ed.). Alfabeta, CV.
- Sutrisno, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Suyantiningsih, T., Haryono, S., & Zami, A. (2018). Effects of Quality of Work Life (Qwl) and Organizational Commitment (Oc) on Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) of on Job Performance Among Community Health Centre Paramedics in Bekasi City, Indonesia. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 9(6), 57–65.
- Timotius, Ardi, & Berlianto, M. P. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja di Rumah dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) di Masa Work From Home terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Mediasi pada PT. Rajakamar Indonesia. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(7), 2554–2560. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i7.724>
- Tsauri, S. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Journal of Modern African Studies* (1st ed., Vol. 35, Issue 17). STAIN Jember Press.
- Uma, S., & Roger, B. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis; Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (6th ed.). Salemba Empat.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja* (5th ed.). PT.Rajagrafindo Persada.
- Widodo, D. S. (2017). THE EFFECT OF COMPENSATION, LEADERSHIP AND ORGANIZATIONAL CULTURE THROUGH WORK MOTIVATION ON

EMPLOYEE PERFORMANCE. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*,
5(2017), 1–10.