

PERAN *QUALITY OF WORK LIFE, WORK FAMILY CONFLICT*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*
DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI
DI RUMAH SAKIT TK IV ZAINUL ARIFIN
BENGKULU

TESIS



OLEH :

WARNI SUSILAWATI
NIM : 20402400613
KELAS : 80 F

PROGRAM MAGISTER (S2) MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE, WORK FAMILY CONFLICT*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*
DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI
DI RUMAH SAKIT TK IV ZAINUL ARIFIN**

BENGKULU

Disusun Oleh :

Warni Susilawati

NIM. 20402400613

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian tesis

Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Dosen Pembimbing,

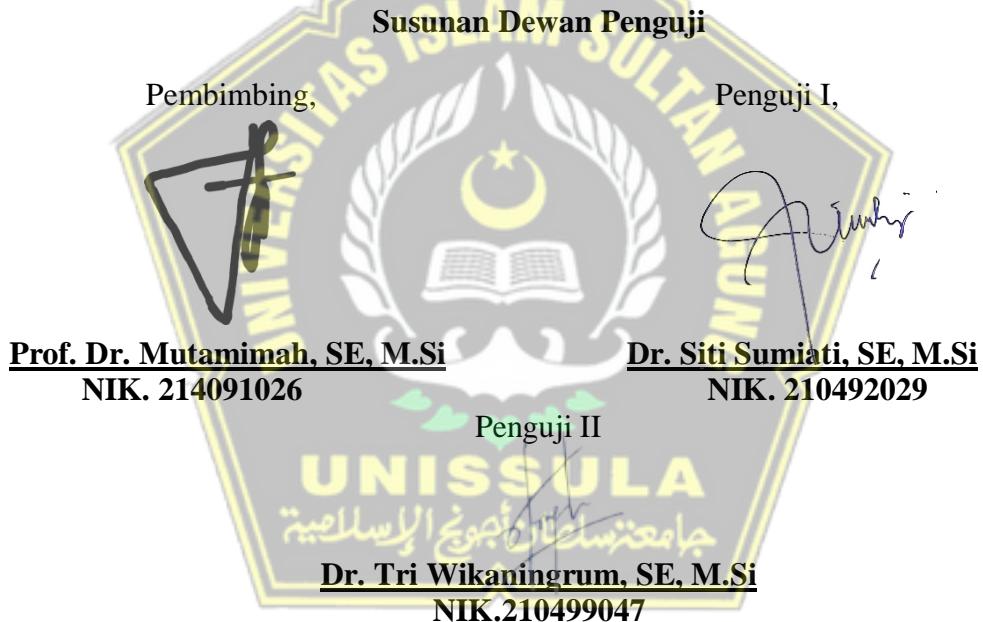
Prof. Dr. Mutamimah, SE, M.Si
NIK. 214091026

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE, WORK FAMILY CONFLICT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI RUMAH SAKIT TK IV ZAINUL ARIFIN BENGKULU

Disusun Oleh :
Warni Susilawati
NIM. 20402400613

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 3 Desember 2025



Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Manajemen
Tanggal 3 Desember 2025

Ketua Program Magister Manajemen

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Warni Susilawati
NIM : 20402400613
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul “Pengaruh *Quality of Work Life, Work Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment* dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu” merupakan hasil karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Semarang, 3 Desember 2025

Pembimbing,

Saya yang menyatakan,

Prof. Dr. Mutamimah, SE, M.Si
NIK. 214091026

Warni Susilawati
NIM. 20402400613

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Warni Susilawati
NIM : 20402400613
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tesis dengan judul:

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE, WORK FAMILY CONFLICT*
TERHADAP *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*
DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI
DI RUMAH SAKIT TK IV ZAINUL ARIFIN
BENGKULU

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarism dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 3 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,



Warni Susilawati
NIM : 20402400613

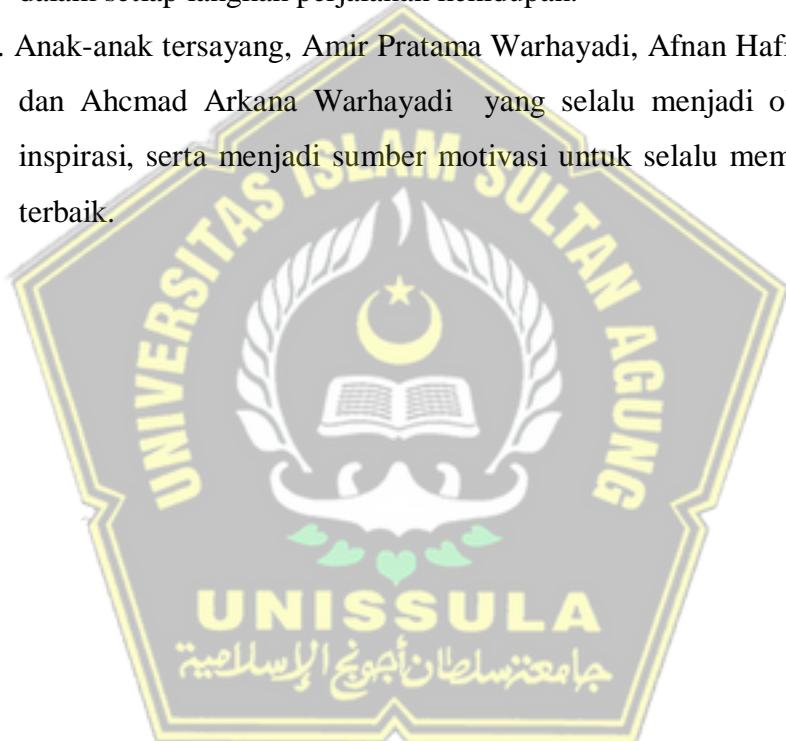
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Berusaha dan berdo'a, tidak pernah menghianati hasil.

Kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua dan mertua yang selalu menjadi panutan dan mendorong dengan cinta serta do'a yang tak pernah putus.
2. Suami tercinta, yang selalu mencintai, mendukung, dan mendo'akan dalam setiap langkah perjalanan kehidupan.
3. Anak-anak tersayang, Amir Pratama Warhayadi, Afnan Hafiz Warhayadi, dan Ahcmad Arkana Warhayadi yang selalu menjadi obat lelah dan inspirasi, serta menjadi sumber motivasi untuk selalu memberikan yang terbaik.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan lancar. Tesis yang berjudul " Pengaruh *Quality of Work Life, Work Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment* dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu", ini disusun sebagian syarat memperoleh gelar magister manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dalam proses penyelesaian tesis ini, penulis menyadari banyak tantangan yang dihadapi. Namun berkat do'a dan dukungan dari berbagai pihak, Alhamdulillaah tesis ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, di antaranya:

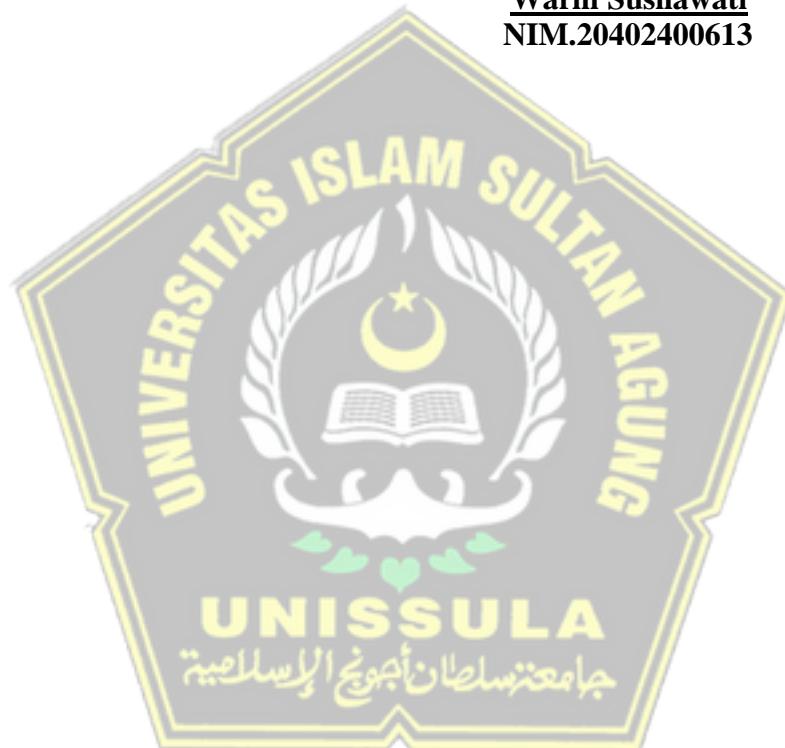
1. Dosen penguji ibu Dr. Siti Sumiati, SE, M.Si dan ibu Dr. Tri Wikaningrum, SE, M.Siyang telah menyetujui dan meluangkan waktu dengan penuh kesabaran menguji penulis dalam sidang tesis ini.
2. Ibu Prof. Dr. Mutamimah, SE, M.Si, Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang sebagai dosen pembimbing yang telah menyetujui dan meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam penulisan tesis ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Magister Manajemen yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama belajar di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Kedua orang tua dan mertua yang selalu menjadi panutan dan mendorong dengan cinta serta do'a yang tak pernah putus.
5. Suami tercinta, yang selalu mencintai, mendukung, dan mendo'akan dalam setiap langkah perjalanan kehidupan.
6. Anak-anak tersayang, yang selalu menjadi obat lelah dan inspirasi, serta menjadi sumber motivasi untuk selalu memberikan yang terbaik.
7. Teman-teman kelas 80 F yang sangat menginspirasi. Semoga Allah SWT senantiasa membalas amal baik dari semua pihak yang telah penulis terima.

Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menambah referensi dalam bidang manajemen. Penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Bengkulu, 3 Desember 2025

Curu

Warni Susilawati
NIM.20402400613



ABSTRAK

Warni Susilawati. Nim : 20402400613. Pengaruh *Quality of Work Life, Work Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment* dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu. Universitas Islam Sultan Agung Semarang. 2025.

Rumusan masalah ini adalah; (1) bagaimana pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Commitment*; (2) bagaimana pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja pegawai; (3) bagaimana pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment*; (4) bagaimana pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap kinerja pegawai; (5) bagaimana pengaruh *Organizational Commitment* terhadap kinerja pegawai.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (explanatory research). Populasi penelitian adalah seluruh pegawai tetap Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu, dengan sampel yaitu 104 perawat. Penggalian data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Smart PLS-AMOS.

Hasil penelitian (1) *Quality of Work Life* (QWL) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Commitment*. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan QWL melalui penciptaan lingkungan kerja yang aman, nyaman, memberikan kesempatan pengembangan diri, serta mendukung keseimbangan kerja-kehidupan, dapat memperkuat komitmen pegawai terhadap organisasi. (2) *Work Family Conflict* (WFC) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Commitment*. Artinya, semakin tinggi konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga, semakin menurun komitmen pegawai. (3) *Quality of work life* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa peningkatan *Quality of work life* yang semakin baik akan dapat mendorong seorang pegawai secara psikologis dalam meningkatkan kinerja pada sebuah perusahaan. (4) *Work Family Conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Konflik ini terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, yang dapat menyebabkan penurunan kinerja karena stres, berkurangnya kepuasan kerja, dan ketidakmampuan untuk fokus pada tugas pekerjaan. (5) *Organizational Commitment* ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan motivasi lebih kuat, kesediaan untuk mencapai target, serta konsistensi dalam memberikan performa terbaik.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, *Organizational Commitment, Quality of Work Life, Work Family Conflict*

ABSTRACT

Warni Susilawati. Student ID: 20402400613. The Influence of Quality of Work Life, Work Family Conflict on Organizational Commitment in Improving Employee Performance at Zainul Arifin Hospital Class IV Bengkulu. Sultan Agung Islamic University Semarang. 2025.

The research questions are: (1) how does Quality of Work Life affect Organizational Commitment? (2) how does Quality of Work Life affect employee performance? (3) how does Work-Family Conflict affect Organizational Commitment? (4) how does Work-Family Conflict affect employee performance? (5) how does Organizational Commitment affect employee performance?

The research method used a quantitative approach, and this type of research is explanatory. The study population was all permanent employees of Zainul Arifin Hospital IV, Bengkulu, with a sample of 104 nurses. Data collection used a questionnaire. Data analysis used Smart PLS-AMOS.

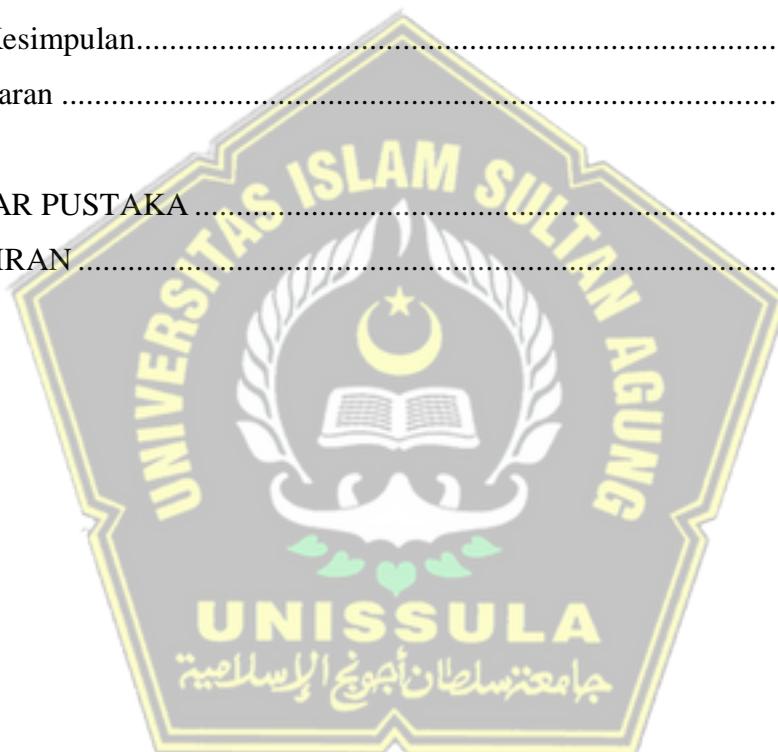
The results of the study: (1) Quality of Work Life (QWL) was proven to have a positive and significant effect on Organizational Commitment. This finding indicates that improving QWL through creating a safe and comfortable work environment, providing opportunities for self-development, and supporting work-life balance can strengthen employee commitment to the organization. (2) Work Family Conflict (WFC) has a negative and significant influence on Organizational Commitment. This means that the higher the conflict between work and family demands, the lower the employee's commitment. (3) Quality of work life has a positive and significant influence on employee performance. This means that improving Quality of work life will be able to psychologically encourage an employee to improve performance in a company. (4) Work Family Conflict has a negative and significant influence on Employee Performance. This conflict occurs when work and family demands conflict, which can cause decreased performance due to stress, reduced job satisfaction, and the inability to focus on work tasks. (5) Organizational Commitment was found to have a positive and significant influence on Employee Performance. Employees who have high commitment tend to show stronger motivation, a willingness to achieve targets, and consistency in providing the best performance.

Keywords: Employee Performance, Organizational Commitment, Quality of Work Life, Work Family Conflict

DAFTAR ISI

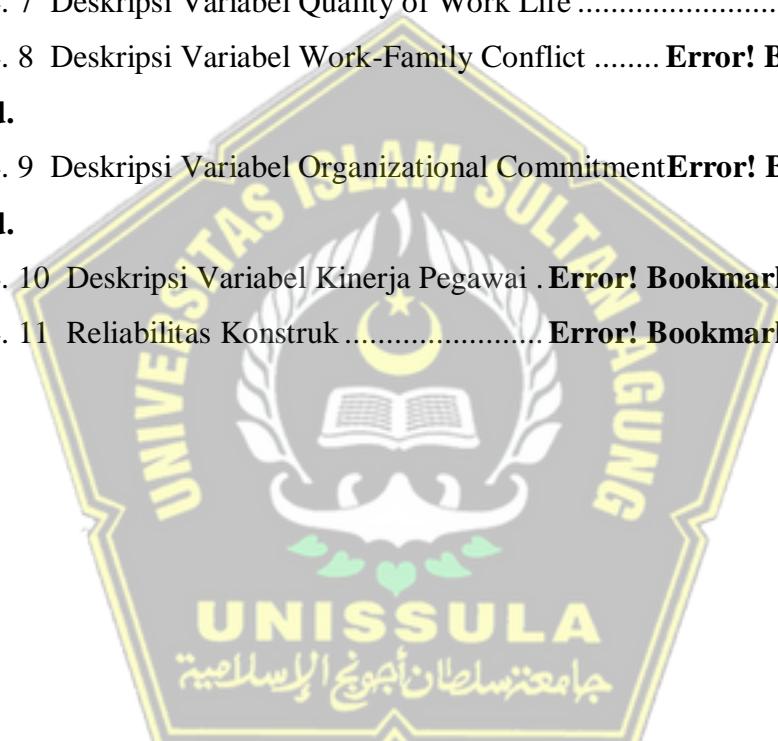
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Quality of Work Life (QWL)	7
2.2 Work-Family Conflict (WFC)	14
2.3 Organizational Commitment (OC)	21
2.4 Kinerja Pegawai	28
2.5 Pengembangan Hipotesis	32
2.6 Kerangka Konseptual	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel	39

3.4 Definisi Operasional	40
3.5 Cara Pengumpulan.....	41
3.6 Instrumen Penelitian	42
3.7 Analisis Data	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.2 Pembahasan	64
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	82
 DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	40
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Data.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Karakteristik Pendidikan Responden ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Karakteristik Masa Kerja Responden ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Karakteristik Pendidikan Responden ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Quality of Work Life	51
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Work-Family Conflict	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Organizational Commitment	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Reliabilitas Konstruk	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian	38
Gambar 4. 1 Kualitas Kehidupan Kerja	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Work Family Conflict	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Komitmen Organisasi	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

- Lampiran 1. Hasil Penyebaran Data **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. Karakteristik Usia Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Karakteristik Pendidikan Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5. Karakteristik Masa Kerja Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6. Karakteristik Pendidikan Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7. Deskripsi Variabel Quality of Work Life **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8. Deskripsi Variabel Work-Family Conflict **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9. Deskripsi Variabel Organizational Commitment ...**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10. Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11. Reliabilitas Konstruk..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12. Kualitas Kehidupan Kerja **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 13. Work Family Conflict **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 14. Komitmen Organisasi..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern ini, rumah sakit sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan memiliki pengaruh yang sangat penting dalam masyarakat. Untuk menjalankan fungsinya dengan baik, rumah sakit membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai rumah sakit adalah kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life* atau QWL). QWL merujuk pada sejauh mana kondisi kerja di tempat kerja mendukung kesejahteraan fisik, psikologis, dan sosial pegawai.

Selain itu, rumah sakit juga dihadapkan pada masalah *work family conflict* yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga pegawai, atau sebaliknya. Konflik ini dapat berdampak negatif terhadap kesejahteraan pegawai, komitmen organisasi, serta kinerja mereka. Di sisi lain, *work family conflict*, yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga atau sebaliknya, juga menjadi masalah yang perlu diperhatikan oleh organisasi, termasuk rumah sakit.

Kedua faktor ini QWL dan WFC diperkirakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi dan kinerja pegawai. Komitmen organisasi adalah sikap pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja, yang mempengaruhi seberapa besar mereka berusaha untuk

mencapai tujuan organisasi. Kinerja pegawai mencerminkan seberapa baik seorang pegawai dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Organizational commitment atau komitmen organisasi adalah salah satu aspek penting yang harus dipahami oleh manajemen rumah sakit. Komitmen ini mencerminkan sejauh mana pegawai merasa terikat dengan tujuan organisasi dan berusaha untuk mencapainya. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan bekerja dengan lebih baik, meningkatkan kinerja mereka, dan memberikan kontribusi yang lebih besar kepada rumah sakit.

Penurunan kinerja pegawai dapat terlihat dari hasil kerja karyawan yang kurang memuaskan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor-faktor yang berkaitan dengan sifat-sifat seseorang, meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, latar belakang budaya, motivasi dan lain-lain. Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang berasal dari lingkungan antara lain: kebijakan organisasi, kepemimpinan, kepuasan, tindakan rekan kerja, pengawasan dan lingkungan sosial (Zahrotulfarhan et al, 2021).

Masalah fenomena yang terjadi di rumah sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu, terdapat keterlambatan pembayaran jasa, adanya tuntutan wajib mengikuti apel pagi dan sore, dan kurangnya komunikasi efektif antara atasan dengan bawahan, sehingga pemimpin kurang memberikan motivasinya, perhatian kesejahteraan terhadap pegawai dan target yang jelas untuk dicapai oleh pegawainya.

Beberapa penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh positif *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan (Riyadi, Rahwana & Asyiah, 2024), pengaruh positif *work-life balance* dan *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan (Kurniasari & Dewi, 2023). Disisi lain terdapat beberapa penelitian menunjukkan bahwa *Work Family Conflict* berdampak negatif terhadap kinerja, dan *Work Family Conflict* tidak memiliki pengaruh negative yang signifikan terhadap komitmen organisasi (Djawoto, Setyorini, Cahyono, & Widiana, 2022). *Quality of Work Life* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Arta, Echdar, & Fatmasari, 2023). Berdasarkan hasil penelitian yang inkonsisten ini, maka diusulkan variabel moderasi agar menyelesaikan sebuah research gap tersebut. Menurut (Indriasari et al, 2023) peningkatan kinerja pegawai membutuhkan *organizational Commitment*.

Quality of Work Life (QWL) adalah konsep yang mengacu pada kondisi kerja yang mendukung kesejahteraan fisik, psikologis, dan sosial karyawan di tempat kerja. QWL mencakup berbagai aspek lingkungan kerja yang berhubungan dengan bagaimana pegawai merasa dihargai, diakui, dan diberikan kesempatan untuk berkembang (Walton, 1973). Konsep ini menjadi penting karena kualitas kehidupan kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai.

Work Family Conflict (WFC) sebagai sebuah keadaan yang terjadi ketika waktu, energi, atau perhatian yang dibutuhkan oleh pekerjaan bertentangan dengan tuntutan yang diberikan oleh keluarga, atau sebaliknya (Greenhaus & Beutell 1985). Konflik semacam ini dapat mempengaruhi

kesejahteraan individu, kinerja pekerjaan, dan hubungan keluarga. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor penyebab, dampak, dan strategi yang dapat diterapkan untuk mengurangi dampak konflik ini.

Organizational Commitment (Komitmen Organisasi) adalah sejauh mana seorang individu merasa terikat atau memiliki kesetiaan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen ini mencerminkan dedikasi, loyalitas, dan upaya yang diberikan oleh pegawai untuk mendukung tujuan dan kepentingan organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung memiliki sikap positif terhadap pekerjaan mereka dan berusaha keras untuk mencapai tujuan organisasi. Namun pada kenyataanya di rumah sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu masih ada pegawai yang tidak mengikuti apel dan terlambat.

Kinerja pegawai adalah tingkat pencapaian yang diperoleh seseorang dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang diharapkan dari pegawai tersebut (Robbins & Judge 2017). Kinerja pegawai sangat penting karena berhubungan langsung dengan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik akan membawa dampak positif bagi organisasi, sementara kinerja yang buruk dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan *research gap* dan fenomena gap yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai pengaruh *Quality of Work Life* dan *Work Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment* dalam peningkatan Kinerja Pegawai di rumah sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan research gap dan fenomena gap yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: bagaimanakah pengaruh *Quality of Work Life* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment* dalam peningkatan kinerja pegawai di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu. Selanjutnya dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Commitment*?
2. Bagaimana pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja pegawai?
3. Bagaimana pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment* ?
4. Bagaimana pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap kinerja pegawai ?
5. Bagaimana pengaruh *Organizational Commitment* terhadap kinerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Commitment*.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja pegawai.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment*.

4. Menguji dan menganalisis pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap kinerja pegawai.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh *Organizational Commitment* terhadap kinerja pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Untuk kepentingan peneliti dalam rangka menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar pada jurusan Manajemen khususnya menambah kemampuan dalam memahami dan mengembangkan aspek manajemen sumber daya manusia, terutama terkait dengan topik penelitian ini.

1.4.2. Manfaat Praktis

Bagi rumah sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu khususnya, untuk mengetahui sejauh mana kepemimpinan dan loyalitas kerja berdampak pada kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Dan diharapkan hasilnya dapat menjadi pertimbangan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Quality of Work Life* (QWL)

2.1.1 Pengertian *Quality of Work Life* (QWL)

Quality of Work Life mengacu pada tingkat kepuasan dan kesejahteraan yang dirasakan oleh pegawai dalam lingkungan kerja mereka. QWL mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan kondisi kerja yang mendukung kesejahteraan fisik dan psikologis pegawai, termasuk faktor-faktor seperti gaji yang adil, peluang pengembangan diri, hubungan antar pegawai yang sehat, serta keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Quality of Work Life adalah konsep multidimensional yang mencakup kualitas fisik, sosial, dan psikologis dari pekerjaan yang dapat mempengaruhi kehidupan pegawai baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja (Sirgy et al, 2001). Kesejahteraan pegawai tidak hanya bergantung pada aspek pekerjaan itu sendiri, tetapi juga pada bagaimana pekerjaan tersebut mendukung kehidupan pribadi pegawai.

Quality of Work Life berhubungan erat dengan kepuasan kerja, kesejahteraan psikologis, motivasi, dan loyalitas terhadap organisasi. Pegawai yang merasakan QWL yang baik biasanya menunjukkan kinerja yang lebih tinggi, komitmen yang lebih kuat terhadap organisasi, serta lebih sedikit mengalami stres atau kelelahan (Bagraim et al., 2007).

Selain itu, *Quality of Work Life* juga mencerminkan sejauh mana organisasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang manusiawi dan suportif bagi pegawainya. Hal ini meliputi pemberian kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, tersedianya sistem penghargaan yang adil, serta jaminan rasa aman baik secara fisik maupun emosional di tempat kerja. Lingkungan kerja yang mendukung akan memberikan rasa nyaman dan aman bagi pegawai, sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih optimal. Ketika organisasi mampu menyediakan fasilitas kerja yang memadai, suasana kerja yang harmonis, serta kebijakan yang memperhatikan kesejahteraan pegawai, maka QWL akan meningkat dan berdampak langsung pada kualitas kinerja pegawai.

Lebih jauh lagi, kualitas kehidupan kerja juga menjadi faktor strategis dalam mempertahankan pegawai yang berkompeten. Dalam konteks kompetisi bisnis yang semakin ketat, organisasi perlu memastikan bahwa pegawai merasa dihargai dan diperhatikan agar loyalitas mereka tetap terjaga. QWL yang baik mendorong pegawai untuk bertahan lebih lama dalam organisasi, mengurangi tingkat turnover, serta meningkatkan keterikatan emosional mereka terhadap pekerjaan. Dengan demikian, *Quality of Work Life* bukan hanya memberikan manfaat bagi pegawai, tetapi juga berkontribusi terhadap keberlanjutan dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

2.1.2 Faktor yang mempengaruhi *Quality of Work Life* (QWL)

Quality of Work Life (QWL) merupakan konsep yang menggambarkan sejauh mana lingkungan kerja mampu memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan pegawai secara menyeluruh. Menurut Walton (1973), QWL dipengaruhi oleh delapan dimensi utama, yaitu kompensasi yang adil, kondisi kerja yang aman, kesempatan pengembangan karier, integrasi sosial di tempat kerja, perlindungan terhadap hak-hak pegawai, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta relevansi sosial pekerjaan. Dimensi-dimensi ini menekankan bahwa kualitas kehidupan kerja tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik, tetapi juga aspek psikologis dan sosial yang mendukung kenyamanan dan produktivitas karyawan.

Selain itu, menurut Cascio (2016), faktor yang mempengaruhi QWL juga berkaitan dengan sistem manajemen sumber daya manusia, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan dukungan organisasi. Cascio menekankan bahwa ketika pegawai merasa dihargai, didukung, dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, kualitas kehidupan kerja mereka meningkat secara signifikan. Kepemimpinan yang partisipatif, komunikasi terbuka, serta sistem penghargaan yang transparan merupakan elemen penting yang memperkuat persepsi positif pegawai terhadap lingkungan kerja.

Sementara itu, menurut Robbins dan Judge (2017), QWL juga dipengaruhi oleh desain pekerjaan, termasuk variasi tugas, otonomi, serta umpan balik yang diperoleh pegawai. Lingkungan kerja yang

memberikan kesempatan bagi pegawai untuk menggunakan kompetensi, mengambil keputusan, dan menerima umpan balik konstruktif akan meningkatkan rasa bermakna (meaningfulness) dalam bekerja. Ketika pegawai merasa pekerjaannya menantang namun dapat dikelola, mereka menunjukkan motivasi kerja yang lebih tinggi dan tingkat stres yang lebih rendah.

Pakar lainnya, seperti Sirgy et al. (2001), menekankan bahwa QWL harus dipahami dalam kerangka kesejahteraan holistik, yaitu kesejahteraan material, emosi, sosial, dan kesehatan. Faktor seperti penghasilan yang layak, hubungan kerja yang harmonis, akses terhadap fasilitas kesehatan, dan dukungan rekan kerja merupakan determinan penting QWL. Sirgy juga menyoroti pentingnya *Work-Life Balance* sebagai faktor utama yang menentukan apakah pegawai dapat menjalani pekerjaan tanpa mengorbankan kualitas kehidupan pribadi dan keluarga.

Dalam konteks organisasi modern, faktor teknologi dan fleksibilitas kerja juga semakin berpengaruh terhadap QWL. Menurut Greenhaus & Allen (2011), fleksibilitas kerja, termasuk jadwal yang tidak kaku dan kesempatan bekerja dari jarak jauh, terbukti meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi konflik pekerjaan-keluarga. Teknologi yang mendukung efisiensi tugas juga meningkatkan QWL dengan mengurangi beban administratif dan memaksimalkan waktu pegawai untuk kegiatan yang lebih produktif. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, organisasi dapat

mengembangkan strategi yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan.

2.1.3 Dimensi pada *Quality of Work Life* (QWL)

Menurut Walton mengusulkan 8 dimensi dan referensi empiris berdasarkan studi pekerja dan pengalaman mereka ditempat kerja. Taylor melakukan analisis empiris dengan menggunakan analisis faktor untuk menyelidiki struktur yang mendasari *Quality of Work Life* sehingga dari 8 dimensi Walton ditambahkan *Quality of Work Life* pimpinan dan masyarakat. Levine, Taylor, dan David merumuskan 7 prediktor yang signifikan dari *Quality of Work Life* yaitu :

- a. Sejauh mana atasan memperlakukan karyawan dengan hormat dan memiliki keyakinan pada kemampuan mereka
- b. Variasi dalam rutinitas pekerjaan sehari-hari
- c. Tantangan pekerjaan
- d. Pekerjaan yang mengarah ke peluang masa depan
- e. Harga diri
- f. Sejauh mana kehidupan di luar pekerjaan mempengaruhi kehidupan di tempat kerja
- g. Sejauh mana kerja memberikan kontribusi kepada masyarakat

Almalki, et al (2012) dan Hamim, dkk (2015) dalam penelitiannya mengukur *Quality of Work Life* perawat berdasarkan 4 dimensi *Quality of Work Life* yang telah dikembangkan oleh Brooks dan Anderson (2005).

Keempat dimensi tersebut antara lain :

- a) Dimensi kehidupan kerja (*Work life*)

Merupakan ruang antara kehidupan dan pengalamannya sebagai perawat di tempat bekerja dan di rumah. Meliputi hubungan pengaruh perawat sebagai bagian dari keluarga, dan dibutuhkan keluarga, di mana pola jam kerja berhubungan dengan ketidakpuasan dalam bekerja, komitmen dalam bekerja, sehingga perputaran jam kerja dalam mengatur jadwal dinas akan memengaruhi peningkatan perawat yang keluar dan masuk kerja, kebijakan tentang pengaturan libur dari tempat kerja, tenaga yang masih ada setelah seharian bekerja untuk beraktivitas di rumah.

- b) Dimensi desain kerja (*work design*)

Merupakan komposisi antara pekerjaan perawat dan gambaran aktual yang perawat kerjakan, mencakup beban kerja dan jumlah perawat yang tidak seimbang, sehingga memerlukan banyak waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Beban kerja berhubungan dengan pengaturan staf dan ketidakseimbangan yang menyebabkan beban bagi perawat, sehingga terjadi ketidakpuasan dalam bekerja, dan dapat menjadi penyebab perawat keluar dari pekerjaannya, keterlibatan dalam mengambil keputusan, perawat terhadap pasien, pekerjaan di luar tugas keperawatan yang harus dikerjakan.

- c) Dimensi konteks kerja (*work context*)

Merupakan tempat di mana perawat bekerja dan terkena dampak dari lingkungan pekerjaan, mencakup bagaimana hubungan perawat dengan manajemen, bagaimana sistem dalam bekerja, keuntungan dan pertumbuhan yang didapatkan, yang menunjang dalam pekerjaan. Dimensi konteks kerja terdiri dari peraturan dalam pekerjaan yang harus dilakukan oleh perawat dan dampak dari lingkungan pekerjaan bagi perawat dan pasien. Selain itu hal-hal yang termasuk dalam konteks kerja adalah praktik-praktik manajemen, hubungan dengan rekan kerja, kesempatan pengembangan profesional, dan lingkungan kerja. Sumber yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan dengan praktik manajemen meliputi kurangnya partisipasi dalam pembuatan keputusan oleh manajer perawat, kurangnya pengakuan akan prestasi suatu pekerjaan, dan kurangnya rasa menghargai oleh manajemen tingkat atas.

d) Dimensi dunia kerja (*work world*)

Merupakan efek pengaruh sosial dan perubahan adanya praktik keperawatan. Meliputi bagaimana profesi ataupun dunia luar memandang profesi keperawatan. Pandangan tentang proses perekrutan perawat sampai bagaimana perilaku perawat di dalam kehidupan sehari-hari, kepercayaan masyarakat akan perawat, keamanan dan jaminan dalam bekerja. Selain itu, dimensi ini juga mencerminkan dinamika ekspektasi publik terhadap profesionalisme dan etika kerja perawat di berbagai

situasi pelayanan. Persepsi positif dari masyarakat dapat meningkatkan kebanggaan profesi, sementara persepsi negatif berpotensi menurunkan motivasi dan komitmen perawat dalam menjalankan tugas.

2.2 *Work-Family Conflict (WFC)*

2.2.1 Pengertian *Work-Family Conflict (WFC)*

Work-Family Conflict (WFC) adalah ketegangan atau konflik yang muncul akibat tuntutan pekerjaan yang mengganggu atau berinteraksi negatif dengan tuntutan kehidupan keluarga seseorang. WFC terjadi ketika tuntutan dari pengaruh kerja dan pengaruh keluarga tidak dapat dipenuhi secara bersamaan, yang dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan penurunan kualitas hidup.

Carlson dalam Zhen (2018) *work family conflict* didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik antar pengaruh dimana pengaruh tersebut memiliki tekanan dari pekerjaan dan keluarga, karena tidak adanya keseimbangan dan ketidak cocokan dalam menjalankan pengaruhnya. *Work family conflict* adalah konflik yang terjadi ketika konflik antara energi, waktu dan tututan perilaku yang berasal dari konflik pengaruh pekerjaan dengan keluarga atau keluarga dengan pekerjaan (Kossek, dkk 2017).

Van Steenbergen, dkk (2014) mengemukakan bahwa faktor di dalam pekerjaan dapat mempengaruhi keluarga dan begitu 21 pula sebaliknya. Beberapa studi mengenai pekerjaan dan keluarga menunjukkan bahwa seseorang sering mengalami tekanan karena

pekerjaannya dan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukannya menghabiskan banyak waktu sehingga mengurangi waktu untuk bersama keluarga.

Work family conflict menjadi permasalahan pengaruh yang dihadapkan oleh karyawan sebagai pengaruh pekerja dan pengaruh dalam keluarga. Karyawan akan dihadapkan pada situasi dimana bila ingin pekerjaan dan kariernya baik, maka ada yang perlu dikorbankan yaitu keberadaan karyawan ditengah keluarga akan lebih sedikit dan kurang maksimal pengaruh di dalam keluarga. Begitu juga sebaliknya, bila pengaruh di dalam keluarga dilakukan secara maksimal, maka keberadaan di tengah keluarga akan lebih banyak yang dapat menyebabkan kariernya terganggu.

Work family conflict atau konflik pengaruh ganda didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memiliki pengaruh sebagai karyawan ditempat kerja (ataupun pengaruh di dalam keluarga) yang dapat menyebabkan tekanan oleh keluarga dan lingkungan pekerjaan karena pembagian pengaruh tidak berjalan dengan baik (Bakker dkk, 2011). Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa *work family conflict* adalah suatu gangguan yang dihadapi karyawan.

Asumsinya *work family conflict* adalah tuntutan dan ekspetasi kerja (misalnya bekerja lembur, dinas) sering bertentangan dengan harapan keluarga (misalnya, menjemput anak sepulang sekolah dan menemani anak belajar) yang dialami oleh karyawan yang sudah

menikah maupun yang pernah menikah karena tidak adanya keseimbangan dalam pemenuhan pengaruh baik dalam keluarga maupun pada pekerjaan sehingga partisipasi dalam satu pengaruh dapat menyulitkan partisipasi pada pengaruh lainnya.

2.2.2 Bentuk-bentuk *Work Family Conflict*

Work Family Conflict atau Konflik pengaruh ganda terjadi karena pengaruh yang saling bertentangan antara pekerjaan dan keluarga. Menurut Carlson dalam Zhen (2018) mengidentifikasi terdapat tiga jenis *Work Family Conflict*, yaitu:

- a. *Time-based conflict* (konflik berdasarkan waktu). Waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). Konflik ini merupakan tipe yang paling umum dalam *work family conflict*. Konflik ini biasanya terjadi pada karyawan. Bentuk konflik ini berkaitan dengan jam kerja yang panjang, sering lembur, shift kerja, tidak memiliki jadwal yang fleksibel dan dinas berpergian ke luar kota.
- b. *Strain-based conflict* (konflik berdasarkan tekanan) Terjadi pada saat tekanan dari salah satu pengaruh dapat mempengaruhi kinerja pengaruh yang lainnya. Konflik ini biasanya terjadi pada karyawan yang mengalami konflik atau ambiguitas pengaruh kerja, yang menghadapi banyak tekanan fisik, kelelahan, ketersediaan dukungan sosial dari anggota keluarga.

c. *Behavior-based conflict* (konflik berdasarkan perilaku).

Berhubungan dengan ketidak sesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Konflik ini terjadi karena adanya perilaku spesifik yang dibutuhkan antara (pekerjaan atau keluarga) sehingga membuat seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan pengaruh lainnya. Tindakan atau perilaku yang dilakukan karyawan mungkin tidak cocok dengan perilaku yang diinginkan oleh rekan kerja ataupun keluarga dan anak-anak mereka di rumah. Penelitian ini merujuk pada teori yang digunakan oleh Carlson dalam Zhen (2018) sebagai indikator utama dalam pengukuran *work family conflict*.

Maka dari itu, *Work Family Conflict* merupakan kondisi ketika tuntutan peran pekerjaan dan keluarga saling berbenturan sehingga individu mengalami kesulitan dalam memenuhi keduanya secara seimbang. Tiga bentuk konflik yang diidentifikasi oleh Carlson dalam Zhen (2018) *time-based conflict*, *strain-based conflict*, dan *behavior-based conflict* menunjukkan bahwa benturan tersebut dapat muncul dari aspek waktu, tekanan psikologis dan emosional, maupun ketidaksesuaian perilaku. Ketiga jenis konflik ini saling berkaitan dan dapat dialami secara bersamaan, terutama oleh karyawan dengan beban kerja tinggi, jadwal kerja tidak fleksibel, serta tanggung jawab keluarga yang besar.

Secara keseluruhan, pemahaman mengenai jenis-jenis *Work Family Conflict* sangat penting untuk mendesain intervensi yang tepat dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan. Dengan mengenali sumber konflik tersebut, organisasi dapat mengembangkan kebijakan kerja yang lebih manusiawi seperti fleksibilitas waktu, dukungan psikologis, serta lingkungan kerja yang lebih adaptif terhadap kebutuhan keluarga. Pengelolaan *Work Family Conflict* yang baik tidak hanya meningkatkan kinerja pegawai, tetapi juga menjaga kesehatan mental serta keharmonisan kehidupan keluarga mereka.

2.2.3 Dimensi dan Indikator *Work–Family Conflict*

Work–Family Conflict (WFC) merupakan bentuk konflik peran yang muncul ketika tuntutan dari peran pekerjaan dan peran keluarga saling berbenturan, sehingga individu sulit memenuhi kedua peran secara bersamaan. Greenhaus dan Beutell (1985), sebagai pakar yang paling sering dirujuk, mendefinisikan WFC sebagai konflik peran antar domain ketika tekanan dalam satu peran membuat individu kesulitan memenuhi tuntutan peran lainnya. Mereka menjelaskan bahwa WFC dapat bersifat dua arah, yaitu *work-to-family conflict* ($W \rightarrow F$) dan *family-to-work conflict* ($F \rightarrow W$), di mana keduanya memiliki ciri dan dampak psikologis yang berbeda terhadap individu.

Dimensi pertama WFC adalah time-based conflict, yaitu konflik yang muncul karena waktu yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mengurangi waktu yang tersedia untuk keluarga, atau sebaliknya. Menurut Carlson, Kacmar, dan Williams (2000), benturan

ini terjadi ketika jadwal kerja yang panjang, lembur, atau shift kerja menyebabkan individu kekurangan waktu untuk melaksanakan aktivitas keluarga seperti mengasuh anak atau mendukung pasangan. Time-based conflict juga bisa muncul saat tanggung jawab keluarga yang tinggi membatasi waktu seseorang untuk memenuhi tuntutan pekerjaan.

Dimensi kedua adalah *strain-based conflict*, yaitu konflik yang muncul ketika tekanan emosional atau kelelahan dari satu peran terbawa ke peran lainnya. Greenhaus dan Beutell (1985) menjelaskan bahwa stres kerja seperti beban kerja berlebih, tekanan dari atasan, atau lingkungan kerja yang tidak supportif dapat mengurangi kemampuan individu menjalankan peran keluarga secara optimal. Sebaliknya, ketegangan dalam keluarga seperti konflik rumah tangga atau masalah kesehatan anggota keluarga dapat mengurangi energi dan fokus individu dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan.

Dimensi ketiga adalah *behavior-based conflict*, yang terjadi ketika perilaku yang diperlukan dalam satu peran dianggap tidak sesuai atau bertentangan dengan perilaku yang diperlukan dalam peran lainnya. Carlson et al. (2000) menjelaskan bahwa beberapa pekerjaan menuntut perilaku tegas, kompetitif, dan penuh kontrol, sedangkan peran keluarga umumnya menuntut empati, kelembutan, dan fleksibilitas. Ketidaksesuaian perilaku ini dapat memicu konflik ketika individu kesulitan mengubah gaya perilaku sesuai konteks masing-masing peran.

Secara keseluruhan, pakar sepakat bahwa WFC merupakan fenomena multidimensi yang melibatkan waktu, tekanan, dan tuntutan perilaku. Indikator-indikator WFC biasanya mencakup frekuensi benturan jadwal, tingkat stres yang dibawa dari satu peran ke peran lainnya, dan kemampuan individu dalam beradaptasi terhadap tuntutan perilaku antar domain. Pemahaman terhadap dimensi dan indikator ini sangat penting bagi organisasi untuk merancang strategi pencegahan, seperti manajemen beban kerja, dukungan psikologis, serta kebijakan kerja fleksibel yang memungkinkan pegawai mencapai keseimbangan antara peran pekerjaan dan keluarga.

2.2.4 Faktor-faktor penyebab *Work Family Conflict*

Faktor pemicu munculnya *work family conflict* (konflik pengaruh ganda) dapat bersumber dari dominan tempat kerja atau keluarga. Menurut Esson dalam Wulandari (2012), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi konflik pengaruh ganda, yaitu:

- a. *Time pressure*, semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga.
- b. *Time size and support*, semakin banyak anggota keluarga maka kemungkinan besar akan terjadinya konflik, namun disisi lain semakin banyak dukungan dari keluarga yang dapat meminimalkan terjadinya konflik.
- c. *Job satisfaction*, semakin tinggi kepuasan kerja maka konflik yang dirasakan akan semakin sedikit.

- d. *Material and life satisfaction*, semakin tinggi tuntutan akan perkawinan maka akan dapat memicu konsekuensi negatif akan karir, begitu pula sebaliknya.

Konflik pengaruh ganda (*work family conflict*) muncul ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bersaing sehingga individu kesulitan memenuhi peran di kedua bidang tersebut. Faktor-faktor seperti time pressure, ukuran dan dukungan keluarga, serta tingkat kepuasan kerja memainkan peran penting dalam menentukan intensitas konflik yang dialami. Ketika seseorang menghabiskan terlalu banyak waktu untuk pekerjaan, ruang untuk keluarga menjadi berkurang sehingga memicu ketegangan. Demikian pula, semakin kompleks struktur keluarga tanpa dukungan yang memadai, semakin besar kemungkinan terjadinya benturan peran.

Selain itu, kepuasan kerja dan kepuasan hidup berkontribusi besar dalam meredam atau memperburuk konflik pengaruh ganda. Individu dengan tingkat kepuasan kerja dan kepuasan hidup yang tinggi cenderung lebih mampu mengelola tuntutan peran, sehingga beban psikologis yang dirasakan lebih ringan. Sebaliknya, tuntutan perkawinan yang tidak seimbang ataupun ketidakpuasan terhadap situasi kerja dapat meningkatkan ketegangan dan berdampak negatif pada karir serta hubungan keluarga. Dengan demikian, keseimbangan peran sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang harus dikelola secara seimbang.

2.3 *Organizational Commitment (OC)*

2.3.1 Pengertian *Organizational Commitment*

Organizational Commitment adalah tingkat keterikatan dan kesetiaan seorang karyawan terhadap organisasi tempat dia bekerja. Komitmen ini mempengaruhi keputusan untuk tetap bekerja di perusahaan, keterlibatan dalam pekerjaan, serta kesediaan untuk berkontribusi bagi kesuksesan organisasi.

Menurut Meyer dan Allen (1991), *organizational commitment* terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. *Affective commitment* merujuk pada keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi, *continuance commitment* berkaitan dengan pertimbangan biaya dan manfaat jika karyawan meninggalkan organisasi, sedangkan *normative commitment* menggambarkan rasa kewajiban moral untuk tetap bekerja di organisasi. Ketiga dimensi ini menjelaskan bahwa komitmen bukan hanya tentang perasaan, tetapi juga pertimbangan rasional dan nilai moral yang memengaruhi perilaku bertahan dalam organisasi.

obbins dan Judge (2017) menjelaskan bahwa *organizational commitment* sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, dan keadilan organisasi. Ketika karyawan merasakan lingkungan kerja yang adil, pemimpin yang supportif, serta pekerjaan yang memberi makna, maka tingkat komitmennya akan meningkat. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap kondisi kerja atau perlakuan atasan dapat menurunkan komitmen dan meningkatkan

kemungkinan turnover. Dengan demikian, komitmen muncul sebagai respons psikologis terhadap kualitas interaksi dalam lingkungan kerja.

Menurut Porter et al. (1974), komitmen organisasi tercermin melalui keinginan kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, kesediaan menerima nilai-nilai organisasi, dan dorongan untuk berusaha keras demi mencapai tujuan organisasi. Dalam pandangan ini, komitmen dianggap sebagai kondisi psikologis yang mengikat individu dengan organisasinya dan mempengaruhi seberapa besar energi yang mereka curahkan untuk berkontribusi. Dengan kata lain, semakin tinggi komitmen, semakin besar usaha dan dedikasi karyawan terhadap keberhasilan organisasi.

Maka dapat disimpulkan bahwa *organizational commitment* merupakan keterikatan psikologis karyawan yang terbentuk dari kombinasi emosional, rasional, dan moral terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Tingginya komitmen pada organisasi akan mendorong loyalitas, meningkatkan kinerja, serta menurunkan niat untuk keluar dari organisasi.

2.3.2 Dimensi *Organizational Commitment*

Menurut Meyer dan Allen (1991), komitmen organisasi terdiri dari tiga dimensi utama yang dikenal dengan *Three-Component Model of Organizational Commitment*:

- a. *Affective Commitment* : Merupakan keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen afektif tinggi akan merasa terhubung secara emosional

dengan organisasi dan memiliki keinginan kuat untuk tetap bekerja di sana. Mereka merasa puas dengan pekerjaan mereka dan mendukung tujuan organisasi.

- b. *Continuance Commitment* : Karyawan yang memiliki komitmen berkelanjutan merasa terikat pada organisasi karena mereka merasa tidak ada alternatif yang lebih baik di luar organisasi. Biasanya, hal ini terkait dengan biaya atau risiko yang akan timbul jika mereka meninggalkan organisasi, seperti kehilangan stabilitas pekerjaan atau keuntungan lainnya.
- c. *Normative Commitment*: Karyawan yang memiliki komitmen normatif merasa bahwa mereka memiliki kewajiban moral untuk tetap bekerja di organisasi. Mereka merasa bahwa itu adalah kewajiban mereka karena organisasi telah memberikan sesuatu kepada mereka, seperti pelatihan atau peluang pengembangan karir.

Model tiga komponen komitmen organisasi dari Meyer dan Allen (1991) menjelaskan bahwa komitmen karyawan bukan hanya tentang “ingin tetap bekerja”, tetapi juga mencakup alasan emosional, pertimbangan rasional, dan kewajiban moral. Affective commitment menunjukkan bahwa keterikatan emosional dapat menjadi faktor utama yang mendorong loyalitas, sementara continuance commitment menekankan bahwa keputusan bertahan sering dipengaruhi oleh analisis biaya-manfaat terkait kemungkinan meninggalkan organisasi.

Di sisi lain, *normative commitment* menggambarkan dimensi moral, di mana karyawan merasa berkewajiban untuk tetap berada dalam organisasi karena nilai atau balas budi. Secara keseluruhan, ketiga komponen ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi psikologis yang kompleks dan multidimensional, yang pada akhirnya akan memengaruhi perilaku karyawan, tingkat loyalitas, serta kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Commitment*

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat komitmen organisasi antara lain:

1. Penghargaan dan Pengakuan: Karyawan yang merasa dihargai dan diakui kontribusinya akan lebih cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi.
2. Kepemimpinan: Pemimpin yang adil, komunikatif, dan memberikan kesempatan untuk pengembangan diri dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi.
3. Kondisi Kerja: Lingkungan kerja yang kondusif dan tidak adanya stres berlebihan akan meningkatkan keterikatan karyawan terhadap organisasi.
4. Pengembangan Karir: Adanya peluang untuk berkembang dan tumbuh dalam karir dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

5. Kepuasan Kerja: Semakin tinggi kepuasan kerja seorang karyawan, semakin tinggi kemungkinan mereka memiliki komitmen afektif yang kuat terhadap organisasi.
6. Kepercayaan terhadap Manajemen: Tingkat kepercayaan karyawan terhadap manajemen dan kebijakan organisasi juga berpengaruh terhadap komitmen mereka.

2.3.4 Dampak *Organizational Commitment*

Komitmen organisasi yang tinggi akan membawa dampak positif bagi organisasi dan karyawan itu sendiri:

- a. Produktivitas yang Lebih Tinggi: Karyawan yang terikat secara emosional cenderung lebih produktif dan bersemangat dalam pekerjaannya.
- b. Loyalitas Karyawan: Komitmen yang tinggi dapat mengurangi tingkat turnover, yang berarti perusahaan lebih sedikit menghadapi biaya rekrutmen dan pelatihan karyawan baru.
- c. Kinerja Organisasi: Karyawan yang merasa terikat dengan organisasi cenderung untuk bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan organisasi.
- d. Stabilitas Organisasi: Organisasi yang memiliki tingkat komitmen tinggi dari karyawannya lebih stabil dan memiliki daya tahan yang baik dalam menghadapi perubahan atau krisis.

2.3.5 Tantangan dalam Meningkatkan *Organizational Commitment*

Beberapa tantangan yang dihadapi organisasi dalam meningkatkan komitmen karyawan meliputi:

- a. Meningkatkan Kepuasan Kerja: Jika karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, mereka mungkin akan berkurang komitmennya terhadap organisasi.
- b. Membangun Kepercayaan: Manajemen yang tidak transparan atau tidak adil dapat merusak tingkat kepercayaan dan, pada akhirnya, mengurangi komitmen karyawan.
- c. Mengelola Perubahan: Ketika organisasi mengalami perubahan besar (misalnya, restrukturisasi), karyawan bisa merasa tidak pasti tentang masa depan mereka, yang dapat memengaruhi komitmen mereka.

2.3.6 Strategi untuk Meningkatkan *Organizational Commitment*

Beberapa cara yang dapat dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan komitmen karyawan antara lain:

- a. Meningkatkan komunikasi internal: Komunikasi yang terbuka dan jelas antara manajemen dan karyawan dapat meningkatkan rasa percaya dan keterikatan.
- b. Pemberian penghargaan dan insentif: Memberikan pengakuan terhadap pencapaian karyawan dan memberikan insentif yang menarik dapat meningkatkan komitmen.
- c. Menciptakan lingkungan kerja yang baik: Lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung dapat membuat karyawan merasa nyaman dan terlibat secara emosional dengan pekerjaan mereka.

- d. Memberikan kesempatan pengembangan diri: Program pelatihan dan pengembangan dapat membantu karyawan merasa bahwa organisasi berinvestasi dalam perkembangan karir mereka.
- e. Membangun rasa keterikatan emosional: Membangun hubungan yang kuat antara karyawan dan organisasi akan meningkatkan komitmen afektif mereka.

2.4 Kinerja Pegawai

2.4.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang (Mulyadi, 2016). Sedangkan menurut Fahmi (2014), definisi kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menjalankan tugas kewajibannya (Windryanto, 2014).

Pekerjaan yang terselesaikan akan menentukan seberapa baiknya kinerja seorang karyawan. Dari pendapat para ahli di atas, dapat disintesikan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh individu. Kinerja merupakan suatu perilaku dari proses yang dilakukan oleh individu dalam periode tertentu. Kinerja merupakan prestasi kerja yang dicapai individu yang merupakan manifestasi dari motivasi, kemampuan dan dapat diukur atau dinilai hasil yang dicapai. Oleh sebab itu sangat diperlukan standar dan cara

dari pengukuran atau penilaian kinerja tersebut (Syahrudin & Thoharudin, 2020).

2.4.2 Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan standar, kriteria, dan indikator yang telah ditetapkan organisasi. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Ia menegaskan bahwa seorang pegawai dengan kemampuan yang baik namun motivasi rendah akan menghasilkan kinerja yang kurang optimal, begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu, organisasi perlu menjaga keseimbangan antara peningkatan kompetensi pegawai dan pemberian motivasi yang tepat.

Selanjutnya, Robbins & Judge (2019) menyatakan bahwa faktor individual seperti kepribadian, persepsi, dan sikap sangat menentukan kualitas kinerja. Pegawai yang memiliki persepsi positif terhadap pekerjaannya biasanya menunjukkan tingkat kepuasan dan produktivitas yang lebih tinggi. Sikap kerja yang baik seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan komitmen turut berperan dalam membentuk kinerja optimal. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen sumber daya manusia untuk memperhatikan aspek psikologis pegawai.

Faktor lainnya adalah lingkungan kerja, yang menurut Nitisemito (2015) mencakup suasana fisik, kenyamanan ruang kerja, hubungan antarpegawai, serta dukungan fasilitas kerja. Lingkungan

kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi dan mengurangi tekanan kerja, sehingga menghasilkan performa yang lebih baik. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak nyaman akan menurunkan semangat dan efektivitas pegawai.

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly (2012), faktor kepemimpinan juga memainkan peran besar dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Pemimpin yang mampu memberikan arahan jelas, dukungan emosional, serta komunikasi efektif cenderung meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Gaya kepemimpinan transformasional khususnya terbukti mampu meningkatkan motivasi dan inovasi dalam tugas.

Selain itu, Schermerhorn (2013) menambahkan bahwa sistem penghargaan (reward system) dan kompensasi merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja. Penghargaan yang adil dan transparan, baik finansial maupun non-finansial, dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pegawai. Ketika pegawai merasa dihargai, mereka cenderung bekerja lebih keras dan menunjukkan komitmen lebih besar terhadap organisasi.

Faktor pelatihan dan pengembangan juga mendapat perhatian dari banyak pakar. Dessler (2020) menyatakan bahwa pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kemampuan teknis, interpersonal, maupun manajerial pegawai. Program pelatihan berkelanjutan membantu pegawai mengikuti perkembangan teknologi dan prosedur kerja terbaru, sehingga kinerjanya tetap relevan dan kompetitif.

Menurut Hasibuan (2018), beban kerja (*workload*) merupakan faktor penting lainnya. Beban kerja yang terlalu berat akan menimbulkan stres, kelelahan, dan penurunan kualitas kerja. Sebaliknya, beban kerja yang seimbang membuat pegawai lebih fokus dan produktif. Oleh karena itu, manajemen perlu mengatur distribusi tugas secara proporsional agar kondisi fisik dan mental pegawai tetap terjaga.

Di sisi lain, komunikasi organisasi juga menjadi aspek penentu kinerja. Menurut Luthans (2011), komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai menciptakan pemahaman yang jelas mengenai tugas, tanggung jawab, dan tujuan organisasi. Komunikasi yang buruk sering menjadi penyebab utama konflik, kesalahan kerja, dan rendahnya kualitas kinerja.

Budaya organisasi turut mempengaruhi hasil kerja pegawai. Menurut Schein (2010), budaya yang kuat mendorong nilai-nilai seperti kerja sama, inovasi, etika, dan orientasi pada hasil. Budaya organisasi yang positif memberikan arah perilaku yang konsisten bagi pegawai sehingga berdampak pada produktivitas yang lebih tinggi.

Akhirnya, kesejahteraan kerja (*employee well-being*), termasuk keseimbangan kerja–keluarga (*work-life balance*), juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Para pakar seperti Greenhaus & Allen (2011) menegaskan bahwa pegawai yang mampu mengelola kehidupan keluarga dan pekerjaan secara seimbang akan memiliki kondisi psikologis lebih baik, tingkat stres rendah, dan kinerja lebih

optimal. Organisasi perlu memberikan dukungan seperti jadwal fleksibel, konseling, dan program kesejahteraan untuk menjaga stabilitas mental pegawai.

2.4.3 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Rivai dan Sagala (2019) indikator kinerja pegawai sebagai berikut:

- a. Kuantitas kerja meliputi Pencapaian kerja sesuai dengan tugas dan Pencapaian kerja yang melebihi target
- b. Kualitas kerja meliputi hasil proses pekerjaan dan Optimalisasi secara berkala
- c. Ketepatan waktu meliputi Waktu penyelesaian pekerjaan dan Kesediaan waktu menyelesaikan pekerjaan secepatnya
- d. Pengetahuan dan keterampilan, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan
- e. Pengawasan meliputi intensitas pengawasan dari pimpinan dan Efektivitas pengawasan dari pimpinan
- f. Komunikasi, yaitu hubungan antar karyawan meliputi kerjasama antar sesama karyawan dan kerjasama antar karyawan dengan pimpinan

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Commitment*

Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Commitment* mencakup berbagai aspek dari lingkungan kerja yang memengaruhi kesejahteraan fisik, psikologis, dan sosial karyawan. Sementara itu, komitmen organisasi merujuk pada tingkat keterikatan karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Kedua faktor ini saling terkait dan memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas serta keberhasilan jangka panjang organisasi.

QWL yang baik dapat meningkatkan komitmen afektif, normatif, dan berkelanjutan karyawan terhadap organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan aspek-aspek *QWL* seperti keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, hubungan interpersonal yang positif, serta penghargaan terhadap karyawan untuk meningkatkan komitmen dan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Commitment* (Djawoto, Setyorini, Cahyono, Widiana, 2022. Berdasarkan beberapa literature yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis 1 sebagai berikut:

H1: *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap *Organizational Commitment*.

2.5.2 Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment*

Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment* merujuk pada ketegangan yang muncul ketika tuntutan

pekerjaan berinteraksi negatif dengan kewajiban atau kebutuhan keluarga. Konflik ini dapat mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan, yang pada gilirannya berdampak pada tingkat komitmen mereka terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Work-Family Conflict (WFC) memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap *Organizational Commitment*. Ketika karyawan mengalami konflik antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka, hal ini dapat mengurangi keterikatan emosional mereka terhadap organisasi, meningkatkan komitmen berkelanjutan yang bersifat lebih rasional, dan mengurangi rasa kewajiban moral untuk tetap berada di perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menciptakan kebijakan yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, seperti program fleksibilitas kerja, dukungan terhadap pengaruh keluarga, dan pengelolaan beban kerja yang wajar, untuk mengurangi dampak negatif WFC terhadap komitmen organisasi.

Penelitian menunjukkan bahwa *Work-Family Conflict* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap komitmen organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa secara tidak langsung ada pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment* (Djawoto, Setyorini , Cahyono, Widiana, 2022). Berdasarkan beberapa literature yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis 2 sebagai berikut:

H2 : *Work-Family Conflict* berpengaruh positif terhadap *Organizational Commitment*

2.5.3 Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Pegawai, yang mencakup berbagai aspek kondisi kerja yang dapat memengaruhi kesejahteraan pegawai di tempat kerja. *Quality of Work Life* merujuk pada sejauh mana individu merasa puas dan dihargai dalam lingkungan kerja mereka. QWL tidak hanya mencakup aspek fisik dan psikologis tempat kerja, tetapi juga mencakup faktor-faktor sosial dan organisasi, seperti hubungan dengan rekan kerja, peluang pengembangan karir, dan kebijakan organisasi.

Ketika pegawai merasakan kualitas hidup kerja yang baik, mereka cenderung lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik dan menunjukkan kinerja yang tinggi. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan yang signifikan antara QWL dan kinerja pegawai. Misalnya, penelitian kepuasan kerja yang terkait dengan kualitas hidup kerja berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai (Sirgy et al, 2001), penelitian Robinson et al. (2007) menunjukkan lingkungan kerja yang mendukung, kesempatan untuk berkembang, dan adanya keseimbangan kehidupan kerja dapat meningkatkan produktivitas pegawai. Dan adanya pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Pegawai (Djawoto, Setyorini , Cahyono, Widiana, 2022). Berdasarkan beberapa literature yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis 3 sebagai berikut:

H3 : *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai

2.5.4 Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap kinerja pegawai.

Kinerja pegawai di tempat kerja dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah *Work Family Conflict*. WFC terjadi ketika tuntutan pekerjaan bertentangan dengan pengaruh keluarga, yang menyebabkan ketegangan dan stres bagi individu. Konflik ini memiliki potensi untuk menurunkan kinerja pegawai, karena ketegangan yang dihasilkan mengurangi fokus, energi, dan motivasi mereka di tempat kerja. Beberapa penelitian mendukung temuan bahwa *Work-Family Conflict* dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Misalnya, penelitian oleh Kossek & Ozeki (1998) menunjukkan bahwa WFC memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja pegawai, terutama dalam hal kualitas pekerjaan dan komitmen organisasi.

Penelitian lain oleh Allen et al. (2000) juga menemukan bahwa konflik pekerjaan-keluarga mengurangi kinerja pegawai karena stres dan kelelahan yang ditimbulkan. Dan penelitian menunjukkan adanya pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Pegawai (Djawoto, Setyorini, Cahyono, Widiana, 2022). Berdasarkan beberapa literature yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis 4 sebagai berikut:

H4 : *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap Kinerja Pegawai

2.5.5 Pengaruh organizational commitment terhadap kinerja pegawai.

Organizational Commitment (OC)

Pengaruh *organizational commitment* terhadap kinerja pegawai.

Organizational Commitment (OC) merujuk pada sejauh mana seorang pegawai merasa terikat dan berkomitmen terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Komitmen ini mencakup aspek afektif, kalkulatif, dan normatif yang mendorong pegawai untuk memberikan kontribusi maksimal kepada organisasi. Salah satu faktor yang sangat dipengaruhi oleh komitmen organisasi adalah kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi cenderung bekerja dengan lebih baik, lebih produktif, dan lebih berdedikasi.

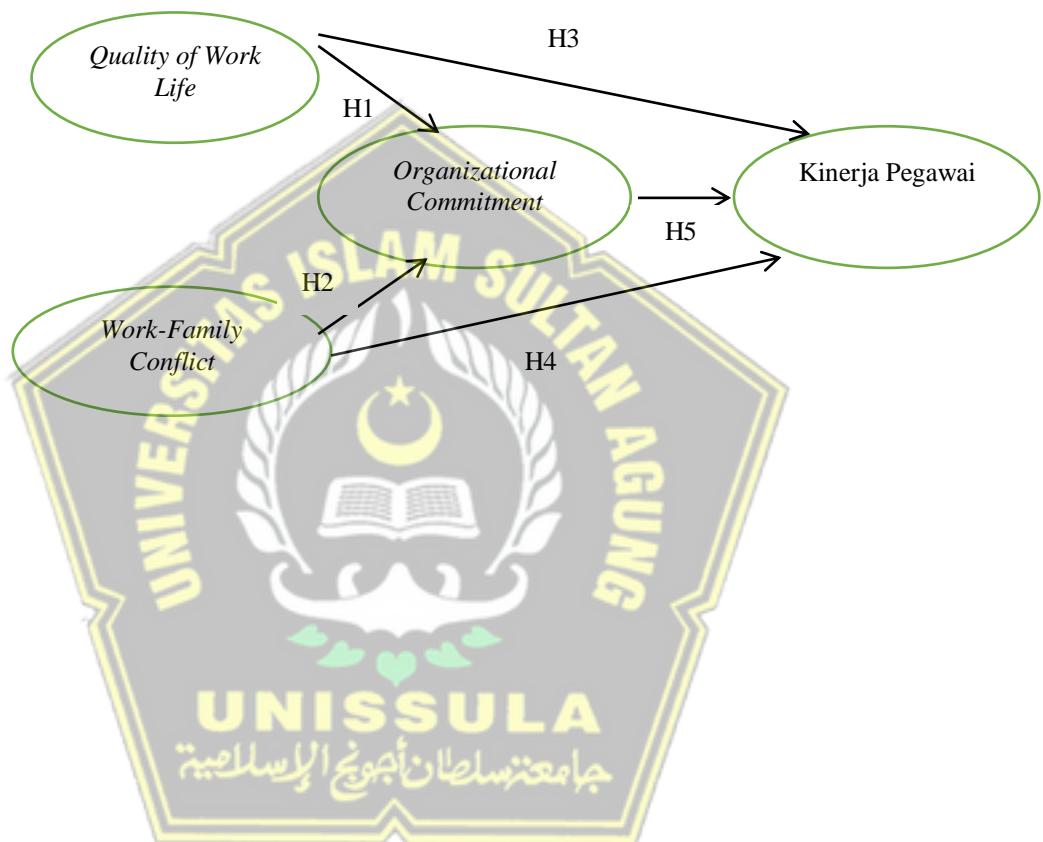
Oleh karena itu, penting untuk mengkaji pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai, terutama dalam konteks rumah sakit, di mana kualitas pelayanan sangat bergantung pada kinerja pegawai. Penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh *organizational commitment* terhadap kinerja pegawai (Djawoto, Setyorini, Cahyono, Widiana, 2022). Berdasarkan beberapa literature yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis 5 sebagai berikut:

H5 : *organizational commitment* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

2.6 Kerangka Konseptual

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya kerangka konseptual untuk menemukan dan mengembangkan dalam menguji kebenaran suatu penelitian. Kerangka konseptual digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis data penelitian kuantitatif melalui survei. Survei tersebut dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terstruktur dan diberikan kepada responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik (Sugiyono, 2018). Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (explanatory research) yaitu penelitian yang membuktikan adanya sebab akibat dan hubungan yang mempengaruhi atau dipengaruhi dari dua atau lebih variabel yang diteliti (Arikunto, 2018). Tujuan dari explanatory research untuk menguji hipotesis-hipotesis dan menguji pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaruh *quality of work life* dan *work-family conflict* terhadap *organizational commitment* dan kinerja pegawai pada pegawai di rumah sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Oktober – November 2025. Adapun lokasi penelitian yaitu di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap. Dengan kata lain

populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang sedang dikaji (Sugiyono, 2018). Sehingga berdasarkan teori tersebut maka populasi di dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu tahun 2025 berjumlah 104 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah subjek dari unsur populasi, yang paling mendasari unit tentang data mana yang dikumpulkan. Pengambilan sampel adalah pemilihan kasus untuk mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2018), teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling, disebut metode sensus. Dengan kata lain jumlah populasi sama dengan sampel yaitu 104 perawat rumah sakit TK IV Zainul Arifin tahun 2025.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah sifat-sifat objek yang sudah didefinisikan dan diamati. Untuk menghindari terjadinya perbedaan persepsi dalam menginterpretasikan pengertian setiap variabel menurut konteks penelitian ini, maka definisi operasional penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	<i>Quality of Work Life</i> (QWL)	Persepsi pegawai terhadap kualitas lingkungan kerja yang mencerminkan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi. Martel & Dupuis (2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelesaikan Pekerjaan 2. Pekerjaan Sesuai Keahlian 3. dapat bekerja sama 4. Gaji yang sesuai 5. Puas Tepat Waktu 	Likert 1 – 5

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
2	<i>Work Family Conflict</i> (WFC)	Kondisi di mana tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan sehingga mengganggu peran individu. Greenhaus & Beutell (1985)	1. Beban Pekerjaan 2. Mengutamakan pekerjaan 3. Perasaan terbebani 4. Membagi waktu 5. Menikmati waktu	Likert 1 – 5
3	<i>Organizational Commitment</i>	Tingkat keterikatan emosional, moral, dan kebutuhan individu terhadap organisasi tempat bekerja. Meyer & Allen (1991)	1. Komitmen afektif 2. Komitmen normatif 3. Komitmen Kalkulatif 4. Komitmen berkelanjutan	Likert 1 – 5
4	Kinerja Pegawai	Hasil kerja pegawai yang dinilai berdasarkan standar dan tanggung jawab organisasi. Mangkunegara (2015)	1. Kualitas hasil kerja 2. Kuantitas hasil kerja 3. Ketepatan waktu 4. Inisiatif kerja 5. Kerja sama 6. Kedisiplinan	Likert 1 - 5

3.5 Cara Pengumpulan

Data Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan jenis kuesioner tertutup, dimana pernyataan yang disampaikan kepada responden tertuang dalam daftar pertanyaan dan kemudian responden tinggal menjawab pada pilihan jawaban yang sudah disediakan. Kuesioner tertutup digunakan untuk mendapatkan data tentang indikator-indikator dari konstruk-konstruk yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini. Pernyataan-pernyataan dalam angket tertutup dibuat dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapat data yang bersifat interval dan

diberi skor atau nilai sebagai berikut untuk kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2018). Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner tersebut akan diberikan kepada pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu. Pada penelitian ini, kuisioner di sebar secara langsung.

3.7 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan software Smart PLS versi 4. PLS adalah salah satu metode penyelesaian Struktural Equation Modeling (SEM) yang dalam hal ini lebih dibandingkan dengan teknik-teknik SEM lainnya. SEM memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi pada penelitian yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten sehingga sering digunakan oleh peneliti yang berfokus pada ilmu sosial. Partial Least Square (PLS) merupakan metode analisis yang cukup kuat karena tidak didasarkan pada banyak asumsi (Abdillah & Jogiyanto, 2019). Data juga tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, 30 interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama), dan sampel tidak harus besar (Ghozali & Latan, 2015). Partial Least Square (PLS) selain dapat mengkonfirmasi teori, juga dapat menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten, sehingga dalam penelitian yang berbasis hipotesis, PLS lebih cocok untuk menganalisis data (Abdillah & Jogiyanto, 2019). Partial Least Square (PLS) juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada

tidaknya hubungan antar variabel laten. Partial Least Square (PLS) dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif dan formatif. Hal ini tidak dapat dilakukan oleh SEM yang berbasis kovarian karena akan menjadi unidentified model (Abdillah, 2019). Pemilihan metode Partial Least Square (PLS) didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam penelitian ini terdapat 4 variabel laten (transformasional leadership, organization citizen behavior, work motivation, employee performance) yang dibentuk dengan indikator refleksif dan variabel diukur dengan pendekatan refleksif second order factor. Model refleksif mengasumsikan bahwa konstruk atau variabel laten mempengaruhi indikator, dimana arah hubungan kausalitas dari konstruk ke indikator atau manifest, sehingga diperlukan konfirmasi atas hubungan antar variabel laten (Abdillah & Jogiyanto, 2019).

3.7.1. Model Pengukuran (Outer Model)

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas diterapkan terhadap seluruh item pertanyaan yang ada pada setiap variabel. Terdapat beberapa tahap pengujian yang akan dilakukan melalui uji convergent validity, average variance extracted (AVE), dan discriminant validity.

a. Convergent Validity

Pengukuran konvergensi ini menunjukkan apakah setiap item pertanyaan mengukur kesamaan dimensi variabel tersebut. Oleh karena itu hanya item pertanyaan yang mempunyai tingkat signifikansi yang tinggi, yaitu lebih

besar dari dua kali standar error dalam pengukuran item pertanyaan variabel penelitian. Validitas konvergen dapat terpenuhi pada saat setiap variabel memiliki nilai AVE diatas 0.5, dengan nilai loading untuk setiap item juga memiliki nilai lebih dari 0.5 (Abdillah & Jogiyanto, 2019).

b. Average Variance Extrated (AVE)

Uji validitas ini adalah dengan menilai validitas dari item pertanyaan dengan melihat nilai average variance extracted (AVE). AVE merupakan persentase rata-rata nilai variance extracted (AVE) antar item pertanyaan atau indikator suatu variabel yang merupakan ringkasan convergent indicator. Untuk persyaratan yang baik, jika AVE masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari 0.5 (Ghozali & Latan, 2017).

c. Discriminant Validity

Uji validitas ini menjelaskan apakah dua variabel cukup berbeda satu sama lain. Uji validitas diskriminan dapat terpenuhi apabila nilai korelasi variabel ke variabel itu sendiri lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi seluruh variabel lainnya. Selain itu cara lain untuk memenuhi uji validitas diskriminan dapat dilihat pada nilai cross loading, apabila nilai cross loading setiap item pernyataan variabel ke variabel itu sendiri lebih besar dari nilai korelasi item pernyataan ke variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2017).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk (Ghozali & Latan, 2021).

Mengukur reliabilitas dalam SEM-PLS menggunakan software SmartPLS

4.0 dapat dilakukan dengan melihat:

a. Composite Reliability

Composite reliability digunakan untuk mengukur reliabilitas konstruk.

Composite reliability dilakukan dengan melihat view latent variable coefficients. Berdasarkan output ini, maka kriteria dilihat dari dua hal yaitu composite reliability dan cronbach's alpha. Keduanya harus bernilai ≥ 0.70 sebagai syarat reliabilitas. Apabila suatu konstruk telah memenuhi dua kriteria tersebut maka dapat dikatakan bahwa konstruk reliabel (Ghozali & Latan, 2017).

b. Cronbach's Alpha Cronbach's α (alpha) adalah teknik statistika yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam uji reliabilitas instrumen atau data psikometrik. Cronbach's Alpha digunakan untuk diagnosis konsistensi dari seluruh skala dengan melihat koefisien reliabilitas. Nilai Cronbach's Alpha > 0.60 . Apabila konstruk telah memenuhi dua kriteria tersebut maka dapat dikatakan bahwa konstruk reliabel atau memiliki konsistensi dalam instrumen penelitian (Ghozali & Latan, 2017).

3.7.2. Model Struktural (Inner Model) Model struktural atau inner model menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada substantive theory.

1. R-Square

Koefisien determinasi (R-Square) yaitu untuk mengukur seberapa baik model dapat memprediksi keakuratan. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan terlepas dari apakah variabel laten eksogen tertentu memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel laten endogen. Dalam menilai model struktural terlebih dahulu menilai R-Square untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-square yang merupakan uji goodness-fit model. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Nilai RSquare 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Ghozali & Latan, 2015).

2. F-Square

F-Square adalah pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh relatif variabel eksogen (mempengaruhi) terhadap variabel endogen (terpengaruh). Nilai F-Square atau effect size juga dapat digunakan untuk mengevaluasi model struktural. Besar pengaruh relatif dari variabel laten independen terhadap variabel laten dependen (Ghozali & Latan, 2017):

- a. Nilai (f^2) = 0,02 mengidentifikasi bahwa pengaruh variabel laten independent terhadap variabel laten dependen lemah atau kecil

- b. Nilai (f^2) = 0,15 mengidentifikasikan bahwa pengaruh variabel laten independent terhadap variabel laten dependen sedang
- c. Nilai (f^2) = 0,35 mengidentifikasikan bahwa pengaruh variabel laten independent terhadap variabel laten dependen baik atau besar.

3. Goodness of Fit Model

Pada penilaian model struktural dalam analisis PLS-SEM dapat diuji dengan goodness of fit (GOF). Pada pengujian ini digunakan untuk menguji kecocokan model atau menilai kelayakan model pada penelitian, apakah data yang diolah telah memenuhi asumsi model persamaan struktural. Dalam analisis PLS-SEM ada lima statistik uji kesesuaian model yaitu Standardize Root Mean Square Residual (SRMR), Unweighted Least Square Discrepancy (d_ULS), Geodesic Discrepancy (d_G), Chi-Square dan Normed Fit Index (NFI). Berikut merupakan ketentuan dalam pengujian goodness of fit model.

Tabel 3.2. Rule of Thumb Evaluasi Goodness of Fit Model

Kriteria	Rule of Thumb	Keterangan
SRMR	< 0,10	Model Fit
d_ULS	< 95%	Model Fit
d_G	< 95%	Model Fit
Chi-Square	> 0,05	Model Fit
NFI	> 0,90	Model Fit

Sumber: (Ghozali & Latan, 2015)

- ### 4. Pengujian Hipotesis
- Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model structural equation modeling (SEM) dengan smartPLS. Dalam full model structural equation modeling selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten (Ghozali, 2017).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap pegawai Rumah Sakit Tk IV Zainul Arifin Bengkulu dengan jumlah responden sebanyak 104 orang. Responden terdiri dari tenaga medis, paramedis, serta tenaga administratif. Karakteristik responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	17,3%
	Perempuan	86	82,7%
	Total	104	100
Usia	≤ 25 tahun	11	10,6%
	26 – 35 tahun	60	57,7%
	36 – 45 tahun	26	25,0%
	46 – 55 tahun	7	6,7%
	Total	104	100
Pendidikan	D3	56	53,8%
	S1	47	45,2%
	S2	1	1,0%
	Total	104	100
Masa kerja	1 – 5 tahun	48	46,2%
	6 – 10 tahun	37	35,6%
	11 - 15 tahun	14	13,5%
	>15 tahun	5	4,8%
	Total	104	100

Sumber: Pengelolahan data primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa pada analisis karakteristik responden Jenis Kelamin, didominasi oleh responden perempuan dengan persentase 82,7%, ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki. Dominasi pegawai perempuan dalam lingkungan Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin

Bengkulu menunjukkan bahwa sektor pelayanan kesehatan, khususnya posisi yang berkaitan dengan perawatan dan pelayanan pasien, masih banyak diminati oleh tenaga kerja perempuan. Kondisi ini selaras dengan tren nasional, di mana profesi keperawatan, administrasi kesehatan, dan pelayanan medis non-dokter cenderung lebih banyak diisi oleh perempuan karena dianggap lebih teliti, komunikatif, dan memiliki empati tinggi dalam memberikan pelayanan. Tingginya jumlah pegawai perempuan juga dapat mencerminkan kebutuhan tenaga kerja yang memiliki kapasitas multitasking serta kesabaran dalam menghadapi dinamika pekerjaan rumah sakit.

Karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh responden dengan rentang usia 26-35 tahun sebesar 57,7%, ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu lebih banyak usia dewasa muda dan produktif. Kelompok usia 26-35 tahun umumnya memiliki motivasi kerja yang tinggi, kesiapan dalam menerima tantangan baru, serta kemampuan adaptasi yang baik terhadap perubahan prosedur maupun teknologi kerja. Kondisi ini memberikan keuntungan bagi rumah sakit, terutama dalam menghadapi dinamika pelayanan kesehatan yang membutuhkan kesiapan, ketelitian, dan kecepatan dalam bekerja.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh responden dengan pendidikan D3 dengan persentase 53,8%, ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu sebagian besar berpendidikan D3. Proporsi tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pegawai memiliki bagian penting dalam struktur tenaga kesehatan karena mereka

umumnya mengisi posisi teknis dan operasional, seperti perawat pelaksana atau tenaga medis terampil lainnya.

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja yang terbanyak adalah 1 – 5 tahun sebanyak 46,2%, ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu merupakan pegawai baru. Proporsi pegawai baru dengan masa kerja 1–5 tahun menandakan adanya regenerasi tenaga kerja atau peningkatan strategi rekrutmen untuk menjaga keberlanjutan SDM di masa depan.

4.1.2 Deskripsi Variabel

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan yang diajukan. Dalam hal ini analisis deskriptif menjelaskan tanggapan para responden terhadap pertanyaan yang diajukan masing-masing variabel *quality of work life, work family conflict, organizational commitment* dan kinerja pegawai . Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing- masing variabel, maka dalam penelitian ini dikelompokan dalam satu katagori skor dengan menggunakan rentang skala dengan rumus sebagai berikut (Umar, 2017):

$$RS : \frac{TT - TR}{Skala}$$

Keterangan

RS : Rentang Skala

TR : Skor Terendah (1)

TT : Skor Tertinggi (5)

Berdasarkan rumus diatas, maka rentang skala dapat dihitung:

$$RS : \frac{5 - 1}{3}$$

RS : 1,3

Dengan demikian nilai interval dapat dijelaskan sebagai berikut:

Rendah : 1 – 2,33

Sedang : 2,34 – 3,67

Tinggi : 3,68 – 5,0

1. Deskripsi *Quality of Work Life*

Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel *Quality of Work Life*

Kode	Indikator	STS	TS	CS	S	SS	Mean	Kriteria
QWL1	Menyelesaikan Pekerjaan	2	13	10	45	34	3,92	Tinggi
QWL2	Pekerjaan Sesuai Keahlian	3	11	14	47	29	3,85	Tinggi
QWL3	Dapat Bekerjasama	5	9	15	47	28	3,81	Tinggi
QWL4	Gaji yang Sesuai	3	13	17	42	29	3,78	Tinggi
QWL5	Puas Tepat Waktu	3	13	12	50	26	3,80	Tinggi
Rata-rata							3,83	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.2, menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *quality of work life* memiliki nilai rata-rata 3,83 (tinggi) yang menandakan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan pada kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu memiliki *quality of work life* yang tinggi. Tanggapan responden terkait menyelesaikan perkerjaan menjadi indikator tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 3,92 (tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu mampu menyelesaikan pekerjaan serta tanggung jawab yang telah diberikan. Kemudian tanggapan mengenai gaji yang sesuai memperoleh nilai *mean* sebesar 3,78 (tinggi) menjadi indikator terendah dalam variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa gaji yang didapatkan pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu sesuai dengan keahlian serta pekerjaan yang diberikan.

2. Deskripsi *Work-Family Conflict*

Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel *Work-Family Conflict*

Kode	Indikator	STS	TS	CS	S	SS	Mean	Kriteria
WFC1	Beban Pekerjaan	27	52	12	9	4	2,14	Rendah
WFC2	Mengutamakan Pekerjaan	23	53	15	11	2	2,19	Rendah
WFC3	Perasaan Terbebani	26	54	12	8	4	2,13	Rendah
WFC4	Membagi Waktu	29	51	8	15	1	2,12	Rendah
WFC5	Menikmati waktu	16	53	17	14	4	2,39	Sedang
Rata-rata							2,19	Rendah

Berdasarkan tabel 4.2, menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *work-family conflict* memiliki nilai rata-rata 2,19 (rendah) yang menandakan rata-rata responden memberikan tanggapan tidak setuju terhadap pernyataan pada kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu memiliki *work-family conflict* yang rendah. Tanggapan responden terkait membagi waktu menjadi indikator tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 2,12 (rendah). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu masih dapat membagi waktu antara keluarga dengan pekerjaan. Kemudian tanggapan mengenai menikmati waktu memperoleh nilai *mean* sebesar 2,39 (sedang) menjadi indikator terendah dalam variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pekerjaan tambahan membuat pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu cukup bisa menikmati waktu bersama kelurga.

3. Deskripsi *Organizational Commitment*

Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel *Organizational Commitment*

Kode	Indikator	STS	TS	CS	S	SS	Mean	Kriteria
OC1	Komitmen afektif	1	13	17	55	18	3,73	Tinggi
OC2	Komitmen Normatif	4	8	15	56	21	3,79	Tinggi
OC3	Komitmen Kalkulatif	4	11	19	56	14	3,63	Sedang
OC4	Komitmen berkelanjutan	5	11	11	56	21	3,74	Tinggi
Rata-rata							3,72	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.2, menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *organizational commitment* memiliki nilai rata-rata 3,72 (tinggi) yang menandakan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan pada kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu memiliki *organizational commitment* yang tinggi. Tanggapan responden terkait komitmen normatif menjadi indikator tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 3,79 (tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu akan menolak kesempatan untuk bekerja di Rumah sakit lain, meskipun gaji yang ditawarkan lebih tinggi. Kemudian tanggapan mengenai komitmen kalkulatif memperoleh nilai *mean* sebesar 3,63 (sedang) menjadi indikator terendah dalam variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu dapatkan (misalnya, gaji, tunjangan, karier) membuatnya sulit untuk mencari pekerjaan lain.

4. Diskripsi Kinerja Pegawai

Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai

Kode	Indikator	STS	TS	CS	S	SS	Mean	Kriteria
KP1	Kualitas hasil kerja	2	11	13	60	18	3,78	Tinggi
KP2	Kuantitas hasil kerja	3	10	14	57	20	3,78	Tinggi
KP3	Ketepatan waktu	4	8	9	68	15	3,79	Tinggi
KP4	Inisiatif kerja	3	7	13	69	12	3,77	Tinggi
KP5	Kerjasama	1	12	8	70	13	3,79	Tinggi
KP6	Kedisiplinan	2	11	10	62	19	3,82	Tinggi
Rata-rata							3,79	Tinggi

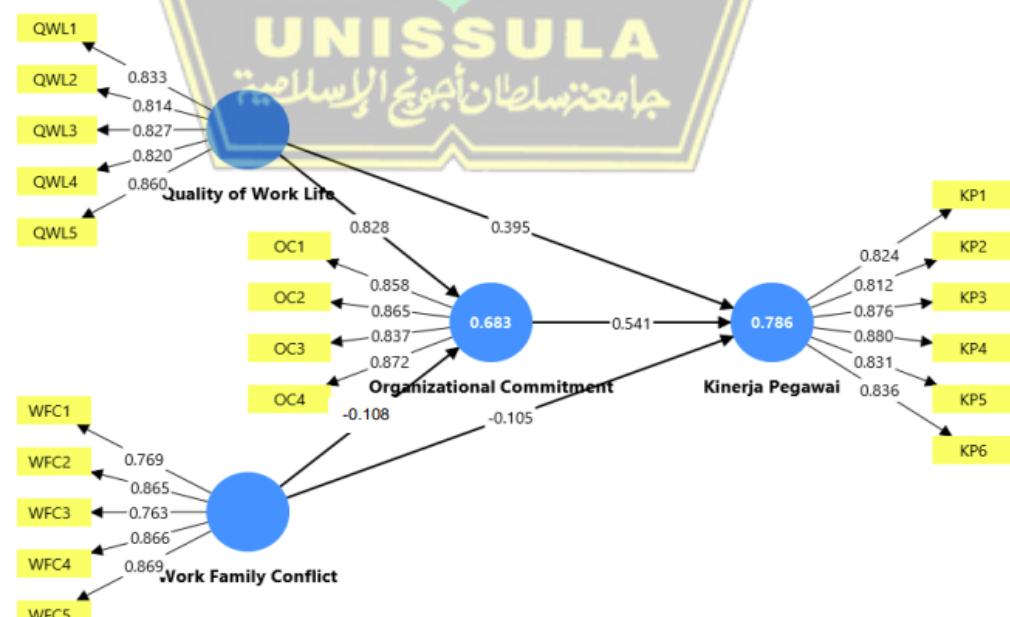
Berdasarkan tabel 4.2, menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kinerja pegawai memiliki nilai rata-rata 3,79 (tinggi) yang menandakan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan pada kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah

Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu memiliki kinerja yang tinggi. Tanggapan responden terkait kedisiplinan menjadi indikator tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 3,82 (tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu selalu mematuhi prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku. Kemudian tanggapan mengenai inisiatif kerja memperoleh nilai *mean* sebesar 3,77 (tinggi) menjadi indikator terendah dalam variabel ini. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang pegawai Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu memiliki inisiatif untuk mencari dan mempelajari prosedur keperawatan baru

4.1.3 Analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)

1. Evaluasi Outer Model

Evaluasi terhadap *outer model* digunakan untuk melihat hubungan antara variabel laten dengan indikator atau variabel manifesnya (*measurement model*).



Gambar 4.1. Outer Model (Measurement Model)

Berdasarkan gambar diatas, berikut ini dijelaskan hasil validitas dan reliabilitas yang telah diproses melalui PLS-SEM algoritm:

a. *Convergen Validity*

Untuk menentukan validitas konvergen digunakan nilai outer loading sebagai ukuran. Indikator dianggap valid jika nilai *outer loadingnya* $\geq 0,7$, menjelaskan bahwa indikator tersebut memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk yang diukurnya dan berkontribusi signifikan dalam menjelaskan konstruk. Berikut adalah hasil yang diperoleh:

1.5 *Tabel 4.6 Evaluasi Loading Factor*

Variabel	Indikator	Original sampel (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistik	P values
Kinerja Pegawai	KP1	0.824	0.822	0.041	19.989	0.000
	KP2	0.812	0.808	0.047	17.399	0.000
	KP3	0.876	0.874	0.029	30.027	0.000
	KP4	0.880	0.880	0.029	30.344	0.000
	KP5	0.831	0.830	0.037	22.458	0.000
	KP6	0.836	0.832	0.045	18.643	0.000
<i>Organizational Commitment</i>	OC1	0.858	0.857	0.027	31.231	0.000
	OC2	0.865	0.863	0.031	27.735	0.000
	OC3	0.837	0.834	0.041	20.654	0.000
	OC4	0.872	0.871	0.026	33.692	0.000
<i>Qualiti of Work Life</i>	QWL1	0.833	0.833	0.028	30.236	0.000
	QWL2	0.814	0.812	0.041	19.659	0.000
	QWL3	0.827	0.825	0.041	20.062	0.000
	QWL4	0.820	0.818	0.037	22.441	0.000
	QWL5	0.860	0.858	0.031	27.656	0.000
	WFC1	0.769	0.737	0.199	3.855	0.000
<i>Work Family Conflict</i>	WFC2	0.865	0.776	0.186	4.660	0.000
	WFC3	0.763	0.729	0.209	3.654	0.000
	WFC4	0.866	0.785	0.187	4.640	0.000
	WFC5	0.869	0.771	0.196	4.431	0.000

Tabel diatas menunjukan hasil perhitungan *loading factor* dan hasil yang didapatkan menunjukan bahwa nilai *loading factor* sudah diatas 0,70 Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator tersebut memiliki validitas yang baik dalam mengukur variabel laten.

b. *Discriminant Validity*

Suatu indikator dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila nilai *cross loading* indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya.

Tabel 4.7 Nilai *Cross Loading*

Indikator	Variabel			
	Kinerja Pegawai	<i>Organizational Commitment</i>	<i>Quality of Work Life</i>	<i>Work Family Conflict</i>
KP1	0.824	0.687	0.067	-0.044
KP2	0.812	0.705	0.666	0.034
KP3	0.876	0.792	0.722	-0.055
KP4	0.880	0.746	0.755	0.045
KP5	0.831	0.737	0.681	0.115
KP6	0.836	0.649	0.676	0.070
OC1	0.761	0.858	0.729	0.247
OC2	0.744	0.865	0.703	0.059
OC3	0.710	0.837	0.669	0.048
OC4	0.717	0.872	0.734	0.083
QWL1	0.780	0.737	0.833	0.059
QWL2	0.693	0.664	0.814	0.147
QWL3	0.665	0.692	0.827	0.078
QWL4	0.618	0.621	0.820	0.228
QWL5	0.659	0.709	0.860	0.195
WFC1	-0.026	0.015	0.009	0.769
WFC2	0.046	0.098	0.124	0.865
WFC3	-0.041	0.064	0.009	0.763
WFC4	0.014	0.132	0.136	0.866
WFC5	0.052	0.123	0.222	0.869

Berdasarkan sajian data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing. Selain mengamati nilai *cross loading*,

discriminant validity juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai *average variant extracted* (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus $> 0,5$ untuk model yang baik.

Tabel 4.8 *Average Variance Extracted* (AVE)

No	Variabel	AVE	Keterangan
1	Kinerja Pegawai	0.712	Valid
2	<i>Organizational Commitment</i>	0.736	Valid
3	<i>Quality of Work Life</i>	0.691	Valid
4	<i>Work Family Conflict</i>	0.685	Valid

Berdasarkan tabel di atas, nilai AVE pada variabel kinerja pegawai (0,712), *organizational commitment* (0,736), *quality of work life* (0,691) dan *work family conflict* (0,685) $> 0,5$ sehingga *discriminant validity* terpenuhi. Metode lain yang digunakan untuk menilai *discriminant validity* adalah *Fornell Larcker Criterion* dengan membandingkan akar AVE setiap konstruk.

Tabel 4.9 *Fornell Larcker Criterion*

Variabel	KP	OC	QWL	WFC
Kinerja Pegawai	0.844			
<i>Organizational Commitment</i>	0.855	0.858		
<i>Quality of Work Life</i>	0.825	0.827	0.831	
<i>Work Family Conflict</i>	0.031	0.129	0.166	0.828

Berdasarkan tabel di atas, nilai *fornell larcker criterion* masing-masing variabel yaitu kinerja pegawai (0,844), *organizational commitment* (0,736), *quality of work life* (0,691) dan *work family conflict* (0,828) lebih besar dibandingkan dengan variabel lain yang ada di sebelahnya sehingga diskriminan validitasnya terpenuhi.

c. Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* yang disajikan sebagai berikut:

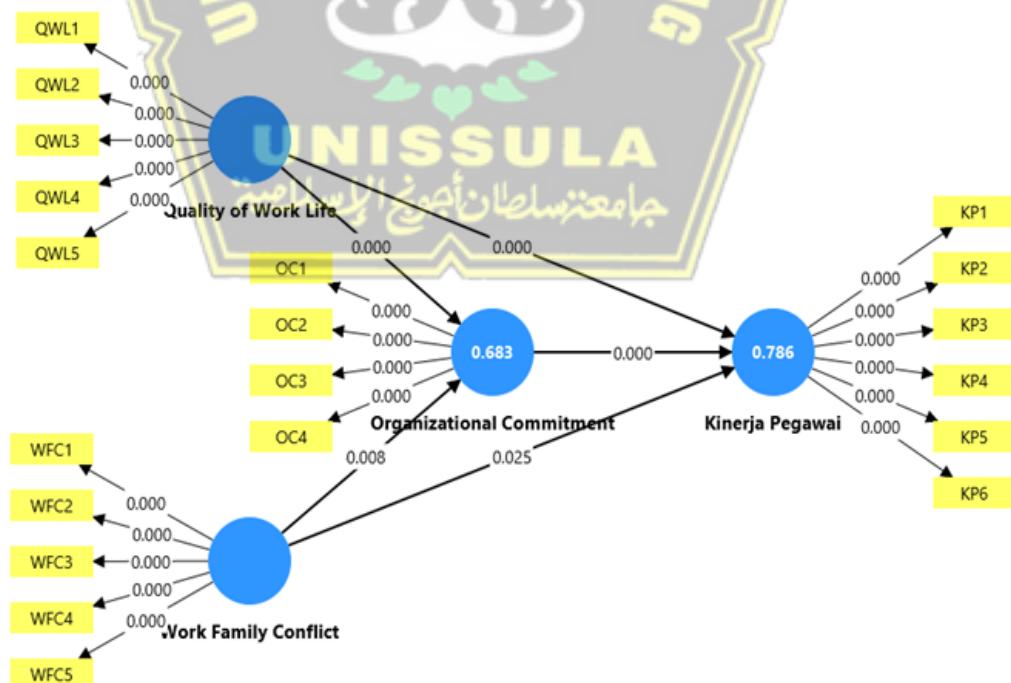
Tabel 4.10 *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

Variabel	Composite Reliability	Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja Pegawai	0.921	0.919	Reliabel
<i>Organizational Commitment</i>	0.881	0.881	Reliabel
<i>Quality of Work Life</i>	0.890	0.888	Reliabel
<i>Work Family Conflict</i>	0.923	0.896	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas nilai *composite reliability* setiap variabel laten adalah $\geq 0,7$ sehingga model dinyatakan memiliki reabilitas yang tinggi. Nilai *cronbach alpha* sebesar $\geq 0,60$ berarti indikator variabel tersebut reliabel.

2. Evaluasi *Inner Model*

Evaluasi inner model, juga dikenal sebagai model struktural, digunakan untuk menilai hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) antar variabel laten dalam suatu model penelitian. hasil evaluasi inner model dalam penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.2 *Inner Model (Model Struktural)*

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan mengenai hasil *path coeffisien, indirect effect, R-square (R²), f-square (F²), uji goodness of fit*.

a. Pengaruh Langsung

Path coefficient dalam PLS-SEM digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antar konstruk (variabel laten) dalam model struktural. *Path coefficient* dievaluasi berdasarkan p-value dan Tstatistik yang dihasilkan dari *bootstrapping*. Jika p-value kurang dari atau sama dengan 0,05, dan Tstatistik lebih dari 1,96 maka pengaruh langsung tersebut dianggap signifikan secara statistik.

Tabel 4.11. Pengaruh Langsung (*Path Coeffisient*)

Koefisien Jalur	Original sampel (O)	Sample mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistik	P values
<i>Quality of Work Life</i> -> <i>Organizational Commitment</i>	0.828	0.825	0.043	19.416	0.000
<i>Work Family Conflict</i> -> <i>Organizational Commitment</i>	-0.108	-0.100	0.064	2.125	0.008
<i>Quality of Work Life</i> -> Kinerja Pegawai	0.395	0.385	0.086	4.594	0.000
<i>Work Family Conflict</i> -> Kinerja Pegawai	-0.105	-0.095	0.054	1.961	0.025
<i>Organizational Commitment</i> -> Kinerja Pegawai	0.541	0.551	0.080	6.749	0.000

Berdasarkan sajian data pada tabel 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa dari lima hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1) Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Organizational Commitment*

Berdasarkan hasil *path coeffisient*, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational commitment* adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai T-Statistics (19,416) $> 1,96$. Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,828 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap *organizational commitment*. Hasil ini mendukung hipotesis pertama yang berarti H_1 diterima.

2) Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap *Organizational Commitment*

Berdasarkan hasil *path coefficient*, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *work family conflict* terhadap *organizational commitment* adalah sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai T-Statistics $(2,125) > 1,96$. Sedangkan original sampel mempunyai nilai $0,108$ (negatif). Hal ini menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational commitment*. Hasil ini mendukung hipotesis kedua yang berarti H_2 diterima.

3) Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil *path coefficient*, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai T-Statistics $(4,594) > 1,96$. Sedangkan original sampel mempunyai nilai $0,395$ (positif). Hal ini menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini mendukung hipotesis ketiga yang berarti H_3 diterima.

4) Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil *path coefficient*, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *work family conflict* terhadap kinerja pegawai adalah sebesar $0,025 < 0,05$ dan nilai T-Statistics $(1,961) > 1,96$. Sedangkan original sampel mempunyai nilai $0,105$ (negatif). Hal ini menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap

organizational commitment. Hasil ini mendukung hipotesis keempat yang berarti H_4 diterima.

5) Pengaruh *Organizational Commitment* Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil *path coefficient*, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *organizational commitment* terhadap kinerja pegawai adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai T-Statistics $(6,749) > 1,96$.

Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,541 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini mendukung hipotesis kelima yang berarti H_5 diterima.

b. Pengaruh Tidak Langsung

Indirect effect dalam PLS-SEM digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen yang dimediasi oleh variabel lain. Dengan kata lain, efek tidak langsung mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediator. *Indirect effect* dievaluasi berdasarkan p-value dan Tstatistik yang dihasilkan dari *bootstrapping*, dalam PLS-SEM, nilai kritis dengan alpha 0,05 nilai kritisnya adalah adalah 1,96. Sehingga Jika p-value kurang dari atau sama dengan 0,05 dan Tstatistik lebih dari 1,96, maka pengaruh tidak langsung tersebut dianggap signifikan secara statistik.

Tabel 4.12. Pengaruh Tidak Langsung (*Specific Indirect Effect*)

Koefisien Jalur	Original sampel (O)	Sample mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistik	P values
<i>Quality of Work Life -> Organizational Commitment -> Kinerja Pegawai</i>	0.448	0.455	0.071	6.275	0.000
<i>Work Family Conflict -></i>	-0.121	-0.116	0.036	1.971	0.022

Koefisien Jalur	Original sampel (O)	Sample mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistik	P values
<i>Organizational Commitment</i> -> Kinerja Pegawai					

Berdasarkan sajian data pada tabel di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Peran *Organizational Commitment* dalam Memediasi *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil *specific indirect effect* dapat diketahui bahwa nilai P-Values sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai T-Statistics $(6,275) > 1,96$ dengan nilai original sampel sebesar 0,448 (positif) hal ini berarti *organizational commitment* dapat memediasi pengaruh positif dan signifikan *quality of work life* terhadap kinerja pegawai.

2) Peran *Organizational Commitment* dalam Memediasi *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil *specific indirect effect* dapat diketahui bahwa nilai P-Values sebesar $0,022 < 0,05$ dan nilai T-Statistics $(1,971) > 1,96$ dengan nilai original sampel sebesar 0,121 (negatif) hal ini berarti *organizational commitment* dapat memediasi pengaruh positif dan signifikan *work family conflict* terhadap kinerja pegawai

c. *R-square (R²)*

Tabel 4.13 Nilai *R-Square*

No	Variabel	R-Squares	Adjusted R-Squares
1	Kinerja Pegawai	0.786	0.779
2	<i>Organizational Commitment</i>	0.683	0.677

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh nilai *Adjusted R-square* dari kinerja pegawai sebesar 0,779 hal ini berarti 77,9% variasi atau kinerja pegawai

dipengaruhi oleh *quality of work life*, *work family conflict* dan *organizational commitment*, sedangkan sisanya sebesar 22,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai *Adjusted R-square organizational commitment* sebesar 0,677 hal ini berarti 67,7% variasi atau perubahan *organizational commitment*, dipengaruhi oleh *quality of work life* dan *work family conflict* sisanya sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

d. *F-Square (F²)*

Kriteria nilai F^2 ini terdiri dari tiga klasifikasi, yaitu 0,02 (kecil/buruk); 0,15 (sedang/cukup); dan 0,35 (Besar/baik) (Setiaman, 2023). Berikut hasil uji *Fsquare* pada penelitian ini:

Tabel 4.14 Nilai *F-Square*

Hubungan Variabel	<i>f Squares</i>	Pengaruh substantif
<i>Organizational Commitment</i> -> Kinerja Pegawai	0.433	Besar
<i>Quality of Work Life</i> -> Kinerja Pegawai	0.229	Cukup
<i>Quality of Work Life</i> -> <i>Organizational Commitment</i>	2.106	Besar
<i>Work Family Conflict</i> -> Kinerja Pegawai	0.050	Kecil
<i>Work Family Conflict</i> -> <i>Organizational Commitment</i>	0.041	Kecil

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pengaruh substantif yang besar terjadi pada variabel *organizational commitment* terhadap kinerja pagawai (0,433) dan *quality of work life* terhadap *organizational commitment* (2,106). Pengaruh substantif cukup besar terjadi pada variable *quality of work life* terhadap kinerja pagawai. Sedangkan pengaruh substantif kecil terjadi pada variabel *work family conflict* terhadap *organizational commitment* (0,041) dan *work family conflict* terhadap kinerja pegawai (0,050).

e. *Goodness of Fit*

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smart PLS 4.0, diperoleh nilai SRMR, d_ULS, d_G, *chi square* dan NFI.

Tabel 4.15 Hasil Uji *Goodness of Fit Model*

No	Struktural Model	Cut-Off Value	Estimated	Keterangan
1	SRMR	< 0,10	0.066	Fit
2	d_ULS	> 0,05	0.921	Fit
3	d_G	> 0,05	0.505	Fit
4	Chi-Square (df = 100; $\chi^2_{tabel} = 124.3421$)	> χ^2_{tabel}	277.854	Fit
5	NFI	Mendekati 1	0.826	Fit

Berdasarkan hasil uji *goodness of fit model* PLS pada tabel di atas menunjukkan model *acceptable fit*. Hasil ini mengindikasikan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian (*fit*) yang baik dengan data, artinya model yang diusulkan akurat dalam merepresentasikan hubungan antar variabel dalam data.

4.1 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Commitment* di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational commitment* adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai T-Statistics $(19,416) > 1,96$. Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,828 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

organizational commitment. Artinya semakin tinggi kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*), semakin tinggi pula komitmen karyawan terhadap organisasi. Sebaliknya, semakin rendah kualitas kehidupan kerja, semakin rendah pula komitmen karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lamak, Afiati dan Sartika (2024), bahwa terdapat hubungan positif antara *quality of work life* dengan komitmen organisasi pada karyawan. Penelitian lain oleh Djawoto, Setyorini, Cahyono, Widiana, (2022) menunjukkan bahwa ada pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Commitment*. Penelitian oleh Regowo dan Jatmiko (2025), menunjukkan bahwa ada pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Commitment*.

Quality of work life (kualitas kehidupan kerja) merupakan merupakan konsep yang mencakup berbagai aspek kehidupan kerja, seperti kepuasan kerja, keseimbangan kerja-hidup, dan kesempatan untuk berkembang (Botutihe, 2020). Ketika aspek-aspek ini terpenuhi, karyawan merasa lebih dihargai dan diperhatikan, sehingga mereka memiliki dorongan yang lebih kuat untuk memberikan kontribusi terbaik kepada organisasi. Jika kualitas kehidupan kerja (QWL) karyawan baik, komitmen mereka terhadap organisasi juga akan meningkat. Hal ini karena kondisi kerja yang baik membuat karyawan merasa lebih puas, terlibat, dan ingin bertahan di organisasi tersebut, yang berdampak positif pada produktivitas dan tujuan perusahaan (Aryansyah & Kusumaputri, 2018). Tingginya *quality of work life* akan membantu karyawan untuk memenuhi kebutuhannya dan

membantu perusahaan dalam mewujudkan tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Nanjundeswaraswamy, 2018).

Penerapan kualitas kehidupan kerja dapat memberikan kenyamanan dan persepsi yang baik terhadap perusahaan untuk menjadi bagian dari perusahaan dan memutuskan untuk terus bekerja.. QWL yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sehingga mereka merasa lebih puas dengan pekerjaan dan organisasi. Ketika karyawan merasa puas dengan lingkungan kerja, fasilitas, dan kondisi lainnya, mereka cenderung akan lebih terikat secara emosional dan ingin tetap menjadi bagian dari organisasi (Lamak, Afiati dan Sartika, 2024). Oleh karena itu, organisasi dapat meningkatkan komitmen organisasi karyawan dengan meningkatkan QWL mereka.

Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung memungkinkan karyawan untuk menyalurkan kemampuan, meningkatkan produktivitas, dan mencapai tujuan organisasi secara optimal. Ketika karyawan merasa terpenuhi secara fisik, emosional, dan sosial, mereka akan lebih setia serta menunjukkan loyalitas tinggi terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas kehidupan kerja sebagai strategi kunci dalam membangun komitmen organisasi yang berkelanjutan, terutama pada sektor layanan kesehatan yang memiliki tuntutan kerja tinggi.

4.2.2 Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment* di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil *path coefficient*, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *work family conflict* terhadap *organizational commitment* adalah sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai T-Statistics $(2,125) > 1,96$. Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,108 (negatif). Hal ini menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational commitment*. Artinya, semakin tinggi tingkat *work family conflict* (konflik antara pekerjaan dan keluarga) yang dialami karyawan, maka semakin rendah pula komitmen karyawan tersebut terhadap organisasinya. Hubungan negatif dan signifikan ini menunjukkan bahwa konflik yang terjadi antara tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga secara langsung melemahkan ikatan emosional karyawan terhadap perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Afriani dan Putri (2022), menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Penelitian lain oleh Hanifah et al (2024), menunjukkan bahwa *Work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasional. Dalam penelitian Legowo et al. (2019) menyatakan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh yang negatif signifikan terhadap komitmen organisasi, artinya bahwa semakin tinggi *work family conflict* yang dialami oleh karyawan, akan semakin rendah komitmen organisasi dalam diri seorang karyawan.

Hansen dan Mowen dalam Gulo (2023) berpendapat ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasional yaitu kepuasan kerja, stres kerja, pemberdayaan karyawan, work family conflict, dan kompensasi. Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Organizational Commitment* merujuk pada ketegangan yang muncul ketika tuntutan pekerjaan berinteraksi negatif dengan kewajiban atau kebutuhan keluarga. Konflik ini dapat mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan, yang pada gilirannya berdampak pada tingkat komitmen mereka terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Dimana konflik yang terjadi ketika jumlah waktu yang dihabiskan untuk menjalankan satu peran membuat sulit untuk memenuhi kebutuhan peran lain. Konflik pekerjaan-keluarga ini dapat berdampak negatif pada komitmen organisasi.

Ketika karyawan mengalami konflik antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka, hal ini dapat mengurangi keterikatan emosional mereka terhadap organisasi, meningkatkan komitmen berkelanjutan yang bersifat lebih rasional, dan mengurangi rasa kewajiban moral untuk tetap berada di perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menciptakan kebijakan yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, seperti program fleksibilitas kerja, dukungan terhadap pengaruh keluarga, dan pengelolaan beban kerja yang wajar, untuk mengurangi dampak negatif WFC terhadap komitmen organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa *Work-Family Conflict* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap komitmen organisasi.

4.2.3 Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 0,000 $< 0,05$ dan nilai T-Statistics (4,594) $> 1,96$. Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,395 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin baik kualitas kehidupan kerja yang diterapkan instansi membuat pegawai lebih bahagia, maka kinerja mereka pun akan semakin baik.

Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Pegawai, yang mencakup berbagai aspek kondisi kerja yang dapat memengaruhi kesejahteraan pegawai di tempat kerja. *Quality of Work Life* merujuk pada sejauh mana individu merasa puas dan dihargai dalam lingkungan kerja mereka. QWL tidak hanya mencakup aspek fisik dan psikologis tempat kerja, tetapi juga mencakup faktor-faktor sosial dan organisasi, seperti hubungan dengan rekan kerja, peluang pengembangan karir, dan kebijakan organisasi. Ketika pegawai merasakan kualitas hidup kerja yang baik, mereka cenderung lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik dan menunjukkan kinerja yang tinggi.

Peningkatan kualitas kehidupan kerja perusahaan mencerminkan apresiasi pegawai terhadap keamanan, kesetaraan, pengembangan individu, dan demokrasi. Instansi senantiasa berupaya meningkatkan kesejahteraan pegawai dengan menerapkan kualitas kehidupan kerja yang tepat, instansi dapat mengurangi tingginya angka ketidakhadiran untuk menghasilkan

kinerja yang baik. Kinerja yang baik berarti menyelesaikan proyek tepat waktu sesuai kontrak. Hasil ini sejalan dengan penelitian Djawoto, dkk (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja.

Demikian pula, Sirgy et al, (2001), kepuasan kerja yang terkait dengan kualitas hidup kerja berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai, dan penelitian Robinson et al. (2007) menunjukkan lingkungan kerja yang mendukung, kesempatan untuk berkembang, dan adanya keseimbangan kehidupan kerja dapat meningkatkan produktivitas pegawai.

Selain itu, kualitas kehidupan kerja yang baik juga menciptakan rasa keterikatan pegawai (*employee engagement*) yang lebih tinggi terhadap organisasi. Pegawai yang merasa dihargai, diberi kesempatan berkembang, dan didukung oleh lingkungan kerja yang sehat cenderung memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan kontribusi terbaik bagi instansi. Dalam konteks Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu, tingkat keterikatan ini sangat penting mengingat tuntutan pekerjaan di sektor kesehatan memerlukan fokus, ketepatan, serta kesigapan dalam memberikan pelayanan. Dengan meningkatnya *engagement*, pegawai tidak hanya bekerja sesuai standar, tetapi juga menunjukkan inisiatif serta tanggung jawab yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Faktor lain yang memperkuat hubungan antara *Quality of Work Life* (QWL) dan kinerja adalah terciptanya kondisi psikologis yang stabil di lingkungan kerja. Ketika pegawai merasakan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan tugas-tugas profesionalnya, tingkat stres kerja dapat

ditekan. Rendahnya tingkat stres berkontribusi pada peningkatan konsentrasi, kecepatan respons, dan ketelitian pegawai dalam menjalankan tugas. Dalam sektor kesehatan, kondisi ini sangat krusial karena kesalahan kecil sekalipun dapat berdampak signifikan terhadap keselamatan pasien. Dengan demikian, penerapan QWL yang efektif memiliki implikasi langsung terhadap mutu pelayanan rumah sakit dan efektivitas kinerja pegawai.

Tidak hanya itu, penerapan QWL yang baik juga menciptakan budaya kerja yang kolaboratif dan harmonis. Ketika pegawai merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya, komunikasi antar bagian menjadi lebih efektif dan potensi konflik dapat diminimalisir. Hubungan kerja yang harmonis membantu mempercepat koordinasi, memperkuat kerjasama tim, serta meningkatkan kemampuan rumah sakit dalam merespons situasi darurat. Kondisi ini pada akhirnya berdampak positif terhadap kelancaran operasional rumah sakit dan pencapaian target kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, dapat ditegaskan bahwa *Quality of Work Life* merupakan salah satu faktor strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu. Upaya meningkatkan QWL tidak hanya berfokus pada perbaikan fasilitas fisik, tetapi juga harus mencakup penguatan faktor psikologis, sosial, dan organisasi. Hal ini penting mengingat keberhasilan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kesiapan mental, kemampuan bekerja

sama, dan komitmen pegawai dalam menjalankan tugas-tugas operasional rumah sakit.

4.2.4 Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu

Pengaruh konflik kerja-keluarga terhadap kinerja karyawan Konflik pekerjaan-keluarga memiliki dampak yang signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki masalah di tempat kerja atau keluarga akan merasa khawatir karena adanya gangguan antar peran yang mengurangi fokus atau konsentrasi pada pekerjaan mereka. Masalah kehadiran menunjukkan adanya keterlambatan atau pulang lebih awal, serta sakit atau cuti. Pegawai yang mengalami masalah keluarga cenderung merasa khawatir secara psikologis, sehingga mengakibatkan penurunan konsentrasi pada pekerjaan mereka.

Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap kinerja pegawai. Kinerja pegawai di tempat kerja dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah *Work Family Conflict*. WFC terjadi ketika tuntutan pekerjaan bertentangan dengan pengaruh keluarga, yang menyebabkan ketegangan dan stres bagi individu. Konflik ini memiliki potensi untuk menurunkan kinerja pegawai, karena ketegangan yang dihasilkan mengurangi fokus, energi, dan motivasi mereka di tempat kerja. Beberapa penelitian mendukung temuan bahwa *Work-Family Conflict* dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Konflik kerja-keluarga (*Work-Family Conflict/WFC*) muncul ketika tuntutan dari peran pekerjaan dan peran keluarga tidak dapat dijalankan

secara bersamaan, sehingga menimbulkan tekanan yang mengganggu keseimbangan psikologis pegawai. Dalam konteks Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu, beban kerja yang tinggi, jadwal kerja bergilir, serta tekanan emosional dalam memberikan pelayanan kesehatan berpotensi memperbesar munculnya WFC. Situasi ini tidak hanya memengaruhi kesehatan mental pegawai, tetapi juga berdampak langsung pada performa kerja mereka, termasuk ketepatan waktu, kualitas pelayanan, serta kemampuan dalam mengambil keputusan secara cepat dan tepat.

Pegawai yang berada dalam kondisi konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga sering menghadapi hambatan dalam memprioritaskan tugas. Ketika masalah keluarga membawa beban emosional yang berat, pegawai cenderung mengalami penurunan konsentrasi dan kesulitan dalam menjaga produktivitas. Hal ini dapat terlihat dari perilaku seperti sering absen, penurunan semangat kerja, kurangnya inisiatif, serta meningkatnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Dalam sektor kesehatan, khususnya rumah sakit, kondisi ini menjadi sangat krusial karena kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi keselamatan pasien.

Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa WFC berkontribusi pada menurunnya komitmen organisasi, meningkatnya kelelahan emosional, serta menurunnya kepuasan kerja. Individu yang mengalami konflik peran berkepanjangan biasanya merasa terbebani secara mental, sehingga sulit mempertahankan performa optimal dalam pekerjaannya. Dalam jangka panjang, jika kondisi ini tidak ditangani, dapat memicu burnout yang pada akhirnya berdampak lebih besar terhadap kinerja pegawai dan stabilitas

organisasi. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk memahami dinamika WFC dan menyediakan dukungan yang memadai bagi pegawai, seperti pengaturan jadwal kerja yang fleksibel, layanan konseling, serta peningkatan komunikasi antara pimpinan dan staf.

4.2.5 Pengaruh *Organizational Commitment* positif terhadap Kinerja

Pegawai di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan, kinerja karyawan akan meningkat. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap perusahaan akan merasa senang bekerja dan berusaha memberikan yang terbaik. Dengan demikian, kinerja mereka akan meningkat. Oleh karena itu, komitmen setiap karyawan untuk mematuhi aturan yang berlaku sangatlah penting.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa komitmen organisasi memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja pegawai di Rumah Sakit TK IV Zainul Arifin Bengkulu. Pegawai yang memiliki komitmen kuat terhadap organisasi cenderung menunjukkan rasa memiliki yang tinggi serta kesediaan untuk memberikan usaha terbaik dalam menjalankan tugasnya. Komitmen yang kuat tersebut bukan hanya tercermin dari kepatuhan terhadap aturan dan kebijakan rumah sakit, tetapi juga dari motivasi intrinsik untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien. Hal ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menjelaskan bahwa

komitmen organisasi merupakan indikator penting dalam membangun keselarasan antara tujuan individu dan tujuan institusi.

Komitmen organisasi yang tinggi juga mendorong pegawai untuk berperilaku lebih proaktif dalam menjalankan tanggung jawabnya. Pegawai yang memiliki ikatan emosional dan loyalitas yang kuat terhadap tempat bekerja akan lebih mampu menunjukkan dedikasi, ketekunan, serta konsistensi dalam menyelesaikan tugas, meskipun dalam kondisi kerja yang penuh tekanan seperti lingkungan rumah sakit. Hal tersebut berimplikasi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi kerja, serta kemampuan pegawai dalam menghadapi tantangan operasional sehari-hari. Dengan demikian, keberadaan komitmen organisasi yang kuat dapat diinterpretasikan sebagai modal penting dalam menciptakan kinerja pegawai yang unggul.

Selain itu, penelitian ini memperlihatkan bahwa komitmen organisasi tidak hanya berpengaruh pada aspek perilaku karyawan, tetapi juga pada peningkatan semangat kerja, kohesivitas tim, dan kepuasan kerja. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi lebih mudah bekerja sama, lebih menerima arahan, dan lebih cepat beradaptasi dengan perubahan prosedur atau kebijakan. Hal ini sangat relevan dalam konteks rumah sakit yang secara rutin dihadapkan pada dinamika tugas serta tuntutan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Dengan demikian, peningkatan komitmen organisasi menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan dan mendukung pencapaian visi serta misi rumah sakit.

4.2.6 Peran *Organizational Commitment* dalam Memediasi *Quality of Work Life* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *organizational commitment* dapat memediasi pengaruh positif dan signifikan *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Artinya *quality of work life* yang baik dapat meningkatkan kinerja, dan pengaruh ini diperkuat karena *quality of work life* yang baik juga akan meningkatkan komitmen karyawan, yang pada akhirnya mendorong kinerja mereka menjadi lebih baik lagi.

Quality of work life yang baik menciptakan lingkungan kerja yang positif dan nyaman bagi karyawan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mendorong karyawan untuk merasa lebih terikat secara emosional dengan organisasi mereka. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi cenderung lebih produktif, bersemangat, dan memiliki keinginan kuat untuk berkontribusi pada tujuan organisasi. *Quality of work life* ke Kinerja (melalui Komitmen) sehingga, peningkatan *Quality of work life* tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi juga melalui perantaraan komitmen karyawan. Komitmen karyawan berperan sebagai jembatan yang membuat dampak positif dari *Quality of work life* semakin signifikan terhadap kinerja. Hal ini konsisten dengan temuan terdahulu oleh (Mardyana & Riana, 2019), (Chiu et al., 2019), (Soomro & Shah, 2019), (GregoPlaner, 2019), (Putra & Dewi, 2020), yang menemukan bahwa komitmen organisasional mampu memediasi berpengaruh positif dan signifikan *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan.

Hal ini konsisten dengan temuan terdahulu oleh (Acheampong et al., 2016), (Kristianti & Soliha, 2015), (Giarto, 2018), (Nayak & Sahoo, 2015), (Putra & Dewi, 2020) bahwa komitmen organisasional memediasi pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan. Implikasi teoritis dari penelitian ini mendukung teori yang telah digunakan sebelumnya yaitu teori pertukaran sosial untuk mengetahui perilaku karyawan dalam kaitannya dengan *quality of work life*, kinerja karyawan dan komitmen organisasional. Keterkaitan teori pertukaran sosial dengan variabel penelitian ini adalah ketika perusahaan mampu memahami kebutuhan karyawan dan memberikan *quality of work life* yang baik, karyawan juga berusaha melakukan yang terbaik. Implikasi praktis dari penelitian ini berguna untuk manajemen hotel karena membantu meningkatkan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan *quality of work life* dan komitmen organisasional. Penelitian ini menunjukkan bahwa *quality of work life* dan komitmen organisasional yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan.

4.2.7 Peran *Organizational Commitment* dalam Memediasi *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *organizational commitment* dapat memediasi pengaruh negatif dan signifikan *work family conflict* terhadap kinerja pegawai. Ini berarti konflik antara pekerjaan dan keluarga (*work family conflict*) dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara tidak langsung, dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel perantaranya. Tingkat konflik kerja-keluarga yang tinggi dapat berdampak negatif pada

komitmen organisasi, yang kemudian mempengaruhi kinerja pegawai. Sebaliknya, organisasi yang dapat membantu menyeimbangkan tuntutan kerja dan keluarga dapat mempertahankan komitmen pegawai dan meningkatkan kinerjanya.

Ketika konflik kerja-keluarga meningkat, komitmen organisasi cenderung menurun. Penurunan komitmen ini pada akhirnya akan menurunkan kinerja pegawai. Sebaliknya, jika organisasi berhasil mengelola konflik kerja-keluarga, komitmen organisasi akan terjaga. Komitmen yang terjaga ini kemudian akan berdampak positif pada kinerja pegawai.

Konflik yang tinggi antara pekerjaan dan keluarga seringkali menurunkan komitmen organisasi. Pegawai yang merasa tidak seimbang antara kedua peran tersebut cenderung merasa kurang terikat secara emosional dengan organisasinya. Komitmen organisasi yang tinggi cenderung menghasilkan kinerja yang baik. Pegawai yang berkomitmen tinggi lebih mungkin untuk bekerja dengan baik, menunjukkan prestasi kerja yang lebih baik, dan memiliki keinginan untuk tetap bekerja di perusahaan.

Work family conflict menurut Carlson et al. (2000) merupakan suatu konflik peran ganda yang terjadi ketika individu memenuhi salah satu peran mengganggu peran yang lainnya, baik itu peran dalam kehidupan keluarga maupun pekerjaan yang saling bertentangan. Sedangkan menurut Indra (2019) work family conflict merupakan pegawai yang mengalami konflik peran yang terjadi pada yang di satu sisi harus melakukan pekerjaan di organisasi dan di sisi lain harus memperhatikan dan membagi waktu untuk

keluarga, sehingga hal tersebut membuat pegawai kesulitan dalam membedakan antara keluarga yang mengganggu pekerjaannya ataupun pekerjaan yang mengganggu keluarganya.

Penelitian ini sesuai dengan penelitiannya Srimulyani et al., (2014); Isnaini (2018) dan Legowo et al. (2019) menunjukkan bahwa *Organizational Commitment* dalam Memediasi *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Pegawai.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. *Quality of Work Life* (QWL) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap **Organizational Commitment**. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan QWL melalui penciptaan lingkungan kerja yang aman, nyaman, memberikan kesempatan pengembangan diri, serta mendukung keseimbangan kerja–kehidupan, dapat memperkuat komitmen pegawai terhadap organisasi.
2. *Work Family Conflict* (WFC) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap **Organizational Commitment**. Artinya, semakin tinggi konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga, semakin menurun komitmen pegawai. Oleh karena itu, upaya pengurangan WFC perlu dilakukan melalui penjadwalan kerja yang lebih fleksibel, penyediaan dukungan psikologis, serta mekanisme pendampingan sosial di lingkungan kerja.
3. *Quality of work life* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap **kinerja pegawai**. Hal ini berarti bahwa peningkatan *Quality of work life* yang semakin baik akan dapat mendorong seorang pegawai secara psikologis dalam meningkatkan kinerja pada sebuah perusahaan. Demikian sebaliknya *Quality of work life* yang semakin buruk akan dapat menurunkan produktifitas dan kinerja pegawai.

4. *Work Family Conflict* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap **Kinerja Pegawai**. Konflik ini terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, yang dapat menyebabkan penurunan kinerja karena stres, berkurangnya kepuasan kerja, dan ketidakmampuan untuk fokus pada tugas pekerjaan. Hasil penelitian ini berarti bahwa semakin tinggi *Work Family Conflict* dapat menurunkan kinerja pegawai pada sebuah perusahaan.
5. *Organizational Commitment* ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan motivasi lebih kuat, kesediaan untuk mencapai target, serta konsistensi dalam memberikan performa terbaik. Hasil penelitian dapat diartikan bahwa semakin tinggi *Organizational Commitment* yang dimiliki seorang karyawan akan dapat mendorong kinerja yang lebih baik.
6. *Organizational commitment* dapat memediasi pengaruh positif dan signifikan *quality of work life* terhadap kinerja pegawai. Ketika kualitas kehidupan kerja meningkat, hal tersebut akan meningkatkan komitmen karyawan, yang kemudian secara bersama-sama meningkatkan kinerja karyawan. Keterlibatan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi menjelaskan mengapa peningkatan QWL akhirnya dapat menghasilkan peningkatan kinerja. Tanpa komitmen, peningkatan QWL mungkin tidak akan efektif dalam meningkatkan kinerja secara maksimal.

7. *Organizational Commitment* dalam Memediasi *Work Family Conflict* terhadap Kinerja Pegawai dengan kata lain, penurunan WFC akan lebih efektif dalam mendorong peningkatan kinerja apabila didukung oleh komitmen organisasi yang kuat. Temuan ini menegaskan bahwa komitmen organisasi merupakan elemen strategis yang menjembatani berbagai faktor internal untuk menghasilkan kinerja pegawai yang optimal.

5.2 Saran

1. Bagi rumah sakit, disarankan untuk menyelenggarakan program pelatihan manajemen waktu, pengelolaan stres, serta program kesejahteraan karyawan (*employee well-being program*) guna membantu pegawai menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan keluarga. Rumah sakit juga dapat mempertimbangkan penyesuaian sistem kerja yang lebih fleksibel serta menyediakan layanan konseling bagi pegawai yang mengalami tekanan kerja maupun konflik peran. Selain itu, rumah sakit disarankan untuk mereview dan menyesuaikan gaji karyawan dengan standar industri dan kebutuhan hidup, sehingga karyawan merasa dihargai dan memiliki kualitas hidup yang baik.
2. Bagi pegawai, diharapkan mampu meningkatkan kemampuan dalam mengelola konflik peran dengan menerapkan strategi pengaturan prioritas, manajemen waktu yang efektif, serta menjaga komunikasi terbuka dengan atasan maupun anggota keluarga. Pegawai juga disarankan untuk memanfaatkan fasilitas dukungan psikologis atau

pelatihan yang disediakan oleh rumah sakit untuk mengurangi dampak *Work-Family Conflict* terhadap kinerja.

3. Bagi peneliti selanjutnya:

- a. Direkomendasikan menggunakan pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed method*) untuk menggali secara lebih mendalam aspek psikologis, sosial, dan organisasi yang memengaruhi hubungan antara *Work-Family Conflict* dan kinerja pegawai.
- b. Disarankan memperluas cakupan penelitian pada rumah sakit lain, baik negeri maupun swasta, atau pada wilayah geografis yang berbeda agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan secara lebih luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, & Jogiyanto. (2019). *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278–308. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.2.278>
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). *Consequences Associated With Work–Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278–308.
- Almalki, M. J., FitzGerald, G., & Clark, M. (2012). Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: A cross-sectional study. *Human Resources for Health*, 10(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/1478-4491-10-30>
- Andi Syarifah Mun Arta, Saban Echdar, & Fatmasari.(2023). The Influence Of Quality of Work Life , Job Satisfaction And Employee Engagement On The Performance Of Honorer Employees Dprd Bulukumba. Proceeding of research and civil society Desemination “Management & Business Challenges in the Digital era”.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Acheampong, A., Muhammed, M. A., & Agyapong, K. (2016). Perceived Quality of Work Life and Work Performance among University Academic Staff. *International Journal of Current Research and Academic Review*, 4(4), 1–13
- Bagraim, J., Potgieter, T., Viedge, C., & Werner, A. (2007). *Organizational Behaviour: A Contemporary South African Perspective*. Pretoria: Van Schaik Publishers.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Burke, R. (2011). Workaholism and relationship quality: A spillover–crossover perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Brooks, B. A., & Anderson, M. A. (2005). Defining quality of nursing work life. *Nursing Economics*, 23(6), 319–326.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249–276.
- Cascio, W. F. (2016). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. New York: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Pearson.
- Djawoto, Nanis Setyorini, Krido Eko Cahyono, & Erma Widiana. (2022). The Effect of Quality of Work-Life and Work-Family Conflict on

- Organizational Commitment and Employee Performance in Indonesia. *International Journal of Social Science And Human Research.*
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Frone, M. R. (2003). *Work–Family Balance*. In J. Campbell Quick & L. E. Tetrisk (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology*. APA.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. McGraw-Hill.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work–family balance. In *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work–Family Balance: A Review and Extension of the Literature. *Journal of Management*, 37(1), 17–50.
- Giarto, S. B. (2018). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi di PT. Solusky Yogyakarta. *Universitas Islam Indonesia*, 4(2), 2–30.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). *Sources of Conflict Between Work and Family Roles*. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88.
- Grego-Planer, D. (2019). The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behaviors in the public and private sectors. *Sustainability (Switzerland)*, 11(22), 1–20
- Hasibuan, M. S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Indriasari et al, (2023). The Impact of Transformational Leadership on Employee Performance: An Intermediary Function of *Organizational Commitment* and Job Satisfaction. *Kawanua International Journal of Multicultural Studies*. Vol. 4, No. 1, June 2023, p. 29-34.
- Isnaini Nur Heti. (2018). Analisis pengaruh work family conflict, religiusitas terhadap komitmen organisasi dan kinerja karyawan dengan variabel intervening kepuasan kerja pada bank syariah di yogyakarta. *Jurnal Penelitian Universitas Islam Indonesia*, 1–35
- Indra, Rina. (2019). Pengaruh peran ganda, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan perempuan. *Jurnal Admministrasi Dan Bisnis*, 7(2)
- Kristianti, M., & Soliha, E. (2015). Pengaruh Kepribadian Dan Quality Of Work Life Terhadap Kinerja Dengan Mediasi Organizational Citizenship Behavior Dan Komitmen Organisasional (Studi Pada Kantor Sekretariat Provinsi Jawa Tengah). *Telaah Manajemen*, 12(1), 44–59.
- Legowo., Wahyudi., Amin., & Suprayitno. (2019). Pengaruh work family conflict dan stres kerja terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada dinas pekerjaan umum dan penataan ruang

- kabupaten sukoharjo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(2), 287–299
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of Work–Family Conflict: A Meta-Analytic Review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689–725.
- Muhammad Aldi Riyadi, Kusuma Agdhi Rahwana, & Ai Kusmiati Asyiah. (2024). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja UMKM Bordir Netira Kota Tasikmalaya. *Journal of Management, Economic, and Accounting*, Vol. 3
- Mulyadi. (2016). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nitisemito, A. S. (2015). *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia.
- Nayak, T., & Sahoo, C. K. (2015). Quality of work life and organizational performance: The mediating role of employee commitment. *Journal of Health Management*, 17(3), 263–273.
- Mardyana, I. K. E., & Riana, I. G. (2019). Peran Komitmen Organisasional Dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Krisna Oleh - Oleh. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6825–6848.
- Putra, I. P. W., & Dewi, A. S. K. (2020). Kualitas Kehidupan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(6), 2227–2246
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Teori ke Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Riyadi, S., Rahwana, P., & Asyiah, N. (2024). Quality of Work Life dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*.
- Robbins and Judge., (2018). *Motivasi Kerja. Human Resources Management, Ebook, Global Edition*. Education Limited.
- Robbins and Judge., (2018). *Motivasi Kerja. Human Resources Management, Ebook, Global Edition*. Education Limited
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.
- Schermerhorn, J. R. (2013). *Management*. Wiley.
- Soomro, B. A., & Shah, N. (2019). Determining the impact of entrepreneurial orientation and organizational culture on job satisfaction, organizational

- commitment, and employee's performance. *South Asian Journal of Business Studies*, 8(3), 266–283.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302.
- Srimulyani, V. A., Prasetian, A. V. (2014). Pengaruh mediasi kepuasan kerja pada hubungan work-family conflict dan komitmen organisasional. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3), 95–109. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i3.11785>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit. Alfabeta,
- Syahrudin, & Thoharudin, A. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What Is It? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What Is It?. *Sloan Management Review*, 15.
- Windryanto, H. (2014). *Manajemen Kinerja Pegawai*. Surabaya: Guna Widya.
- Wulandari, A. (2012). Faktor yang Mempengaruhi Konflik Pengaruh Ganda pada Karyawan Wanita. *Jurnal Psikologi*.
- Zahrotulfarhan, N., Rahayu, S., & Nugraha, M. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Zhen, Y. (2018). Work–Family Conflict and Employee Performance: A Study of Chinese Employees. *International Journal of Business and Social Science*,