

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS KEHIDUPAN KERJA (QUALITY OF WORK LIFE) KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Pekanbaru*

OLEH :

ANISA FITRI
NPM 165210579

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya pednapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbeneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru, 07 Juni 2021

Saya yang membuat pernyataan,



ANISA FITRI

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS KEHIDUPAN KERJA (*QUALITY OF WORK LIFE*) KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU

ANISA FITRI

165210579

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa: Kualitas Kehidupan Kerja pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode sensus, dengan populasi sebanyak 33 responden sehingga sampel yang digunakan sebanyak 33 responden. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan program SPSS versi 23, 2021. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer), dan studi kepustakaan. Teknik analisis menggunakan uji instrument (Uji Validitas dan Reabilitas). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden setuju akan Kualitas Kehidupan Kerja, dimensi yang memiliki skor tertinggi atau dominan yaitu dimensi penetapan jam kerja yang lebih fleksibel dan tingkat kepentingan tugas yang ada pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru.

Kata Kunci : Kualitas Kehidupan Kerja

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF WORK LIFE OF EMPLOYEES ON PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU

ANISA FITRI

165210579

This study aims to determine and analyze: Quality of Work Life at PT. Pegadaian (Persero) Regional Office II Pekanbaru. This study uses the Probability Sampling technique with the census method, with a population of 33 respondents so that the sample used is 33 respondents. The method in this research is descriptive qualitative using SPSS version 23, 2021. The research data is obtained from questionnaires (primary), and literature study. The analysis technique used a test instrument (Validity and Reliability Test). The results showed that the responses of the respondents agreed with the Quality of Work Life, the dimension that has the highest of dominant score, namely the dimension of determining working hours which is more flexible and the level of importance of the tasks at PT. Pegadaian (persero) Regional Office II Pekanbaru.

Keywords: Quality of Work Life

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin puji syukur kepada Allah SWT atas semua karunia, rahmat dan kekuatan yang telah diberikan kepada penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS KEHIDUPAN KERJA (QUALITY OF WORK LIFE) KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan serta memiliki kekurangan dan kelemahan dari segi penulis, tata bahasa, dan penyusunannya maupun bentuk ilmiahnya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya doa, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof Dr. Syafrinaldi., SH., MCL** selaku Rektor Universitas Islam Riau beserta Bapak Wakil Rektor I,II dan III Universitas Islam Riau

2. Bapak **Drs. Firdaus AR, SE., M.Si, Ak., CA** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau
3. Bapak **Abd Razak Jer, SE., M.Si** selaku pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang dalam penulisan skripsi ini telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak **Ramzi Durin SH., MH** selaku pembimbing II sekaligus Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang dalam penulisan skripsi ini telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar serta bersedia mengurus segala kelengkapan administrasi penulis, sehingga penulis dapat menyajikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar serta bersedia mengurus segala kelengkapan administrasi penulis, sehingga penulis dapat menyajikan skripsi ini.
7. Yang tersanjung kedua Orang Tua penulis, Ayahandaku dan Ibundaku yang telah memberikan dukungan moral dan materi serta selalu

mengiringi setiap langkah kehidupan penulis dan Do'a yang selalu diucapkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman- teman terbaik seperti Jeby replian rahayu, Nabila pamela, Widya gustina dan Wira santika terimakasih telah menjadi teman terbaik sekaligus motivator selama menyelesaikan skripsi ini . Semoga kita semua menjadi teman yang kompak dan selalu sukses.
9. Seluruh teman-teman Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Bisnis angkatan 2016 yang telah berjuang dan berbagi bersama penulis selama masa perkuliahan.
10. Pihak lain yang sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua bantuan dan kebajikan yang telah kalian berikan kepada penulis, serta diberikan rahmat dan karunian-Nya kepada kita semua, Amin.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga apa yang tertuang di dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan terimakasih atas kritik, saran dan masukan yang telah diberikan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 22 Januari 2021

Anisa Fitri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Pengertian Kualitas Kehidupan Kerja	13
2.2 Faktor – Faktor Kualitas Kehidupan Kerja.....	19
2.3 Karakteristik Kualitas Kehidupan Kerja.....	26
2.4 Komponen <i>Quality of Work Life</i>	27
2.5 Dimensi Dalam Kualitas Kehidupan Kerja	34
2.6 Usaha Meningkatkan <i>Quality of Work Life</i>	35

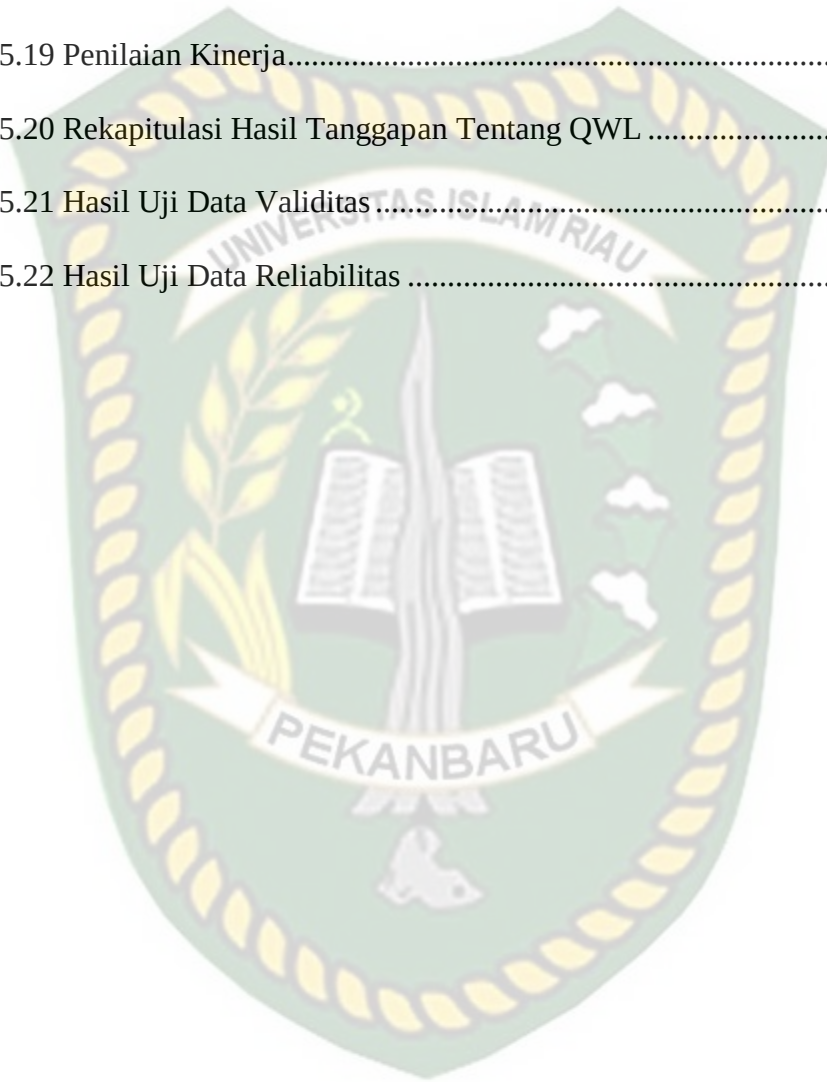
2.7 Tujuan <i>Quality of Work Life</i>	37
2.8 Manfaat <i>Quality of Work Life</i>	38
2.9 Penelitian Terdahulu.....	41
2.10 Hipotesis	44
2.11 Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	45
3.2 Operasional Variabel.....	46
3.3 Populasi Dan Sampel	47
3.4 Jenis Dan Sumber Data	48
3.5 Teknik Dan Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisis Data	50
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT. Astra Credit Companies Pekanbaru	52
4.2 Visi dan Misi PT. Astra Credit Companies Pekanbaru.....	55
4.3 Struktur Organisasi PT. Astra Credit Companies Pekanbaru	56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Identitas Responden.....	60
5.1.1 Identitas Jenis Kelamin	60

5.1.2 Identitas Umur	61
5.1.3 Identitas Tingkat Pendidikan	62
5.1.4 Identitas Masa Kerja	63
5.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Kehidupan Kerja.....	64
5.2.1 Dimensi Keseimbangan Kehidupan Kerja.....	65
5.2.2 Dimensi Kompensasi	72
5.2.3 Dimensi Karakteristik Pekerja	80
5.2.4 Dimensi Perilaku Pengawasan.....	87
5.3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden	94
5.4 Pengujian Data.....	98
5.4.1 Validitas Data.....	98
5.4.2 Reliabilitas Data.....	99
5.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	102
6.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komposisi Karyawan PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru	6
Tabel 1.2 Jenis dan Uraian QWL PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru ...	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	46
Tabel 5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
Tabel 5.4 Identitas Responden Berdasarkan Masa Bekerja	64
Tabel 5.5 Penetapan Jam Kerja yang Lebih Fleksibel	66
Tabel 5.6 Adanya Tingkat Kepuasan dalam Bekerja.....	68
Tabel 5.7 Hubungan dengan Atasan/Bawahan	70
Tabel 5.8 Kehidupan Sosial diluar Pekerjaan	71
Tabel 5.9 Kesesuaian antara Imbalan dan Tanggungjawab.....	74
Tabel 5.10 Kesesuaian Insentif dengan Kebutuhan Pekerja.....	75
Tabel 5.11 Gaji dan Honor yang Diterima.....	77
Tabel 5.12 Benefit.....	79
Tabel 5.13 Prosedur dan Pembagian Tugas	81
Tabel 5.14 Tingkat Kepentingan Tugas	83
Tabel 5.15 Lingkungan Kerja yang Kondusif.....	84

Tabel 5.16 Umpan Balik dari Pekerjaan yang telah Dilakukan	86
Tabel 5.17 Penetapan Standar Pelaksanaan dan Perencanaan	89
Tabel 5.18 Pengukuran Kerja.....	91
Tabel 5.19 Penilaian Kinerja.....	93
Tabel 5.20 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tentang QWL	94
Tabel 5.21 Hasil Uji Data Validitas.....	98
Tabel 5.22 Hasil Uji Data Reliabilitas	99



DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
4.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Bisnis di era globalisasi sekarang ini membutuhkan pergerakan yang cepat. Perusahaan harus dapat mengantisipasi perkembangan bisnis ini dengan menyiapkan sumber daya yang baik. Salah satu faktor sumber daya yang dimiliki dan dipergunakan oleh perusahaan yang mampu mengendalikan jalannya perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber Daya Manusia memegang peranan utama dalam proses kerja, menjadi salah satu aset perusahaan yang hidup di samping aset-aset lain yang bersifat kebendaan seperti modal, bangunan gedung, mesin peralatan kantor, dan persediaan barang. Keunikan aset SDM ini mensyaratkan pengelolaan yang berbeda dengan aset lain, sebab aset SDM memiliki pemikiran, perasaan dan perilaku, sehingga jika dikelola dengan optimal mampu memberikan sumbangan bagi perusahaan secara aktif.

Sumber Daya Manusia yang profesional telah menjadi kebutuhan strategis organisasi atau perusahaan. Kebutuhan ini didasari oleh pemahaman bahwa manusia adalah penentu atas semua kinerja organisasi untuk mewujudkan Sumber Daya Manusia yang profesional bagi sebuah perusahaan kadang-kadang mengalami

hambatan, dan hambatan tersebut bisa muncul dari faktor organisasi maupun dari dalam diri karyawan sendiri.

Penting bagi perusahaan untuk membuat karyawan merasa nyaman dengan pekerjaan dan lingkungan kerja yang baik sehingga mereka dapat mencapai kinerja terbaik. Maka perusahaan bertanggungjawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan sumbangannya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Istilah *Quality of Work Life* (QWL) yang diterjemahkan sebagai Kualitas Kehidupan Kerja, pertama kali diperkenalkan pada tahun 1972 pada Konferensi Buruh Internasional di Roma, walaupun sudah ada sejak 1960 (Hasil pelacakan Hian dan Einstein, 1990) tetapi baru mendapat perhatian setelah *United Auto Workers and General Motor Company* di Amerika Serikat memulai program QWL untuk reformasi kerja (Bwisa, 2013:290).

Kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) merupakan persepsi pegawai mengenai tingkat kesejahteraan pada kondisi lingkungan kerja yang mampu mendorong pegawai untuk mendapatkan kesempatan mengembangkan diri, berkontribusi dan mendapatkan kepuasan selama bekerja yang bertujuan untuk meningkatkan keterikatan kerja pada karyawan untuk lebih berkomitmen atas setiap pekerjaan yang dilakukan di perusahaan (Dewandra, 2019).

Danna dan Giffin (1999) menambahkan kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) tidak hanya mencakup faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan seperti kepuasan kerja terhadap gaji yang adil, kepuasan terhadap hubungan dengan

rekan kerja tetapi juga faktor yang berkaitan dengan kebahagiaan hidup dan kesejahteraan hidup seseorang.

Adanya kualitas kehidupan kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Pekerja ingin diperlakukan sebagai individu yang dihargai di tempat kerja. Kinerja yang bagus akan dihasilkan pekerja jika mereka dihargai dan diperlakukan seperti layaknya manusia dewasa. Tersedianya lingkungan kerja yang kondusif termasuk di dalamnya penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku, kepemimpinan serta lingkungan fisik akan meningkatkan kualitas kehidupan kerja. Jadi, dapat dikatakan semakin baik kualitas kehidupan kerja maka setiap pekerja akan semakin efektif dalam bekerja.

PT. Pegadaian (persero) adalah Badan usaha milik negara (BUMN) yang memiliki izin untuk melaksanakan kegiatan penyaluran dana berdasarkan hukum gadai. Secara umum pengertian dari usaha gadai ini adalah kegiatan yang menjaminkan barang-barang berharga pada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang akan dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Lembaga semacam ini pada awalnya berkembang di Italia yang kemudian dipraktekan di wilayah-wilayah Eropa lainnya, seperti Inggris dan Belanda. Sistem gadai tersebut Memasuki Indonesia dibawa dan dikembangkan oleh Belanda (VOC) yaitu pada sekitar abad ke-19.

PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru merupakan perwakilan kantor wilayah pegadaian kota Pekanbaru yang awalnya beralamat di jalan Jend. Sudirman no. 167 yang kemudian pindah ke jalan Tuanku Tambusai Ujung No. 821.

PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru bertugas dalam Menyusun rencana kerja dan anggaran wilayah agar pelaksanaan operasional dan kegiatan perusahaan di daerah berjalan dengan lancar dan terpadu serta mengkoordinasikan pengurusan pemeliharaan asset perusahaan di kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Majunya kantor wilayah Pekanbaru ini juga disebabkan oleh lokasi yang lebih nyaman dan mudah dikunjungi karena lokasinya yang strategis. Kantor wilayah Pekanbaru ini memiliki halaman parkir yang cukup luas, gudang barang jaminan mobil dengan kapasitas sekitar 40 unit mobil, gudang sepeda motor dengan kapasitas 200 sepeda motor dan kluis emas solingen dengan pengamanan yang berlapis. Saat ini PT. Pegadaian (persero) kanwil II Pekanbaru di pimpin oleh Bapak Muhammad Nurkasan,Mm,.S.sos.

Tujuan didirikan lembaga ini diharapkan dapat membantu rakyat kecil yang tidak memiliki akses ke dalam perbankan sehingga terhindar dari praktek rentenir. Pinjaman tersebut dapat diangsur dalam pelunasannya dan memiliki jangka waktu maksimum 4 bulan (120 hari) dan dapat diperpanjang selama 4 (empat) bulan lagi dengan membayar sewa modal dan biaya administrasi saja.

Untuk mengetahui terealisasinya *Quality of Work Life* (kualitas kehidupan kerja) pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru masih sebatas pada pemberian fasilitas dan tunjangan. Besarnya demand (permintaan) terhadap target yang diterapkan perusahaan untuk karyawan sehingga dapat mempengaruhi terealisasinya *Quality of Work Life* (kualitas kehidupan kerja). Ketika adanya permintaan yang sangat tinggi tersebut membuat target perbulan yang hendak dicapai para karyawan menjadi tinggi pula, maka dari itu membuat karyawan menjadi lelah dan jenuh. Secara finansial bonus yang diberikan oleh PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru tidak sesuai atau tidak seimbang dengan target yang diterapkan karena bonus tersebut hanya diberikan pada akhir tahun sedangkan target yang hendak dicapai setiap bulan. Di sisi lain secara non finansial PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru kurangnya dalam pelaksanaan Promosi jabatan di dalam PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru mengakibatkan kualitas kehidupan kerja karyawan belum tercapai. Kemudian kurangnya memberikan setiap perakhir pekan (*weekend*) acara/ event yang dapat merefreshing pikiran karyawan akibat lelahnya berkerja dan juga dapat memperbaiki hubungan dan relasi terhadap sesama karyawan baik antara pimpinan dengan bawahan maupun bawahan kepada pimpinan.

Berikut ini Peneliti menguraikan komposisi karyawan yang dimiliki PT.

Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 1.1

Komposisi karyawan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru

No	Bagian	Jumlah Karyawan	Tingkat Pendidikan		
			SMA/SMK	S1	S2
1	Pemimpin wilayah	1 orang	-	-	1
2	Bagian legal	1 orang	-	1	-
3	Bisnis analis	6 orang	3	3	-
4	Asmen risiko	1 orang	-	1	-
5	Program kemitraan dan bina lingkungan	2 orang	1	1	-
6	Deputi Operasional	1 orang	-	-	1
7	Operasional human capital	6 orang	3	2	1
8	Bisnis outsourcing	2 orang	-	2	-
9	Keuangan	4 orang	2	2	-
10	Asmen resuri & akt	2 orang	1	1	-
11	Teknik informasi	1 orang	1	-	-
12	Logistik	3 orang	1	2	-

13	Pengamanan korporat	2 orang	-	2	-
14	Humas	2 orang	-	2	-
	Total	34 orang	12 orang	19 orang	3 orang

Sumber: PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru tahun 2019

Dari data di atas terlihat bahwa PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru di pimpin oleh seorang Pimpinan wilayah dengan beberapa divisi sehingga total keseluruhan karyawan pada PT. Pegadaian Kanwil II Pekanbaru berjumlah 34 orang yang mana 12 orang diantaranya tamatan SMA/SMK, 19 orang lainnya tamatan Strata satu (S1) dan sisanya 3 orang tamatan Strata dua (S2).

Berikut Peneliti juga menguraikan komposisi jenis-jenis *Quality of Work Life* (Kualitas Kehidupan Kerja) yang ada di PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 1.2

Jenis dan uraian QWL pada PT. Pegadaian Kanwil II Pekanbaru

No	Jenis	Uraian
1	Fasilitas Kerja	- Mobil Operasional - Rumah Dinas
2	Tunjangan	- Tunjangan Pangkat - Tunjangan Cuti Besar - Tunjangan Pensiun

3	Jaminan Sosial/ Kesehatan	- BPJS ketenagakerjaan - Asuransi jiwa Mandiri Inhealth
---	---------------------------	--

Sumber: PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru tahun 2019

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa PT.Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru memberikan fasilitas kerja, tunjangan serta jaminan sosial/kesehatan kepada para karyawannya dalam meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawannya.

Fasilitas kerja yang diberikan tersebut berupa mobil operasional dan rumah dinas, lalu tunjangan yang diberikan berupa tunjangan pangkat, tunjangan cuti besar dan tunjangan pensiun, kemudian jaminan sosial/kesehatan yang di berikan yaitu BPJS ketenagakerjaan dan asuransi jiwa mandiri Inhealth.

Dalam menjalankan Visinya yaitu Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat. PT. Pegadaian (persero) kanwil II Pekanbaru sangat membutuhkan karyawan yang mampu bekerja dengan optimal dan mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap para nasabahnya. Namun, dari observasi penulis terhadap objek penelitian dengan mewawancarai karyawan. (1) Bahwa ketidaksesuaian antara target perusahaan yang sangat tinggi dengan bonus yang didapat yang menyebabkan kualitas kehidupan karyawan pada PT.Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru belum optimal sehingga membuat karyawan menjadi kurang efektif dalam bekerja.

(2) kurangnya pelaksanaan Promosi jabatan di dalam PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru mengakibatkan kualitas kehidupan kerja karyawan belum tercapai. (3) kurangnya Acara/event yang seharusnya dapat merefreshing pikiran karyawan dari pekerjaan yang monoton. Dari beberapa uraian tersebut, bahwa menurut Penulis terkait dengan Quality of Work Life (kualitas kehidupan kerja) merupakan sesuatu yang sangat penting untuk di teliti.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas kehidupan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: “ Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas kehidupan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru?

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Sebagai media pengembangan dan aplikasi ilmu pengetahuan mengenai kualitas kehidupan kerja karyawan pada perusahaan yang didapat dibangku kuliah sekaligus memberikan tambahan pengetahuan dan pengalaman pada bidang tersebut.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas kehidupan karyawan pada Kantor Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru untuk mengambil tindakan guna memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas pelayanannya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan ataupun referensi sekaligus bahan pertimbangan dan masukan untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan skripsi ini, maka penulis membaginya dalam 6 (enam) bab seperti ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendukung tentang tugas, penelitian terdahulu, hipotesis dan variabel penelitian dan operasional variabel.

BAB III : METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisikan metode penelitian dan analisa data yang terdiri dari pemilihan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru, aktivitas perusahaan serta struktur organisasi perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini akan menganalisa Kualitas Kehidupan Karyawan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini akan memuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas kehidupan kerja

Istilah *Quality of Work Life* (QWL) yang diterjemahkan sebagai Kualitas Kehidupan Kerja, pertama kali diperkenalkan pada tahun 1972 pada Konferensi Buruh Internasional di Roma, walaupun sudah ada sejak 1960 (Hasil pelacakan Hian dan Einstein, 1990) tetapi baru mendapat perhatian setelah *United Auto Workers and General Motor Company* di Amerika Serikat memulai program QWL untuk reformasi kerja (Bwisa, 2013:290).

Pengertian Kualitas kehidupan kerja atau yang biasa disebut dengan *Quality of Work Life* menurut Nawawi (2011) adalah “program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan karyawan yang lebih baik”. Kualitas kehidupan kerja merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya (Ulfa, dkk 2016).

Robbins dan Judge (dalam Bakti, 2018) kualitas kehidupan kerja adalah proses yang dilakukan oleh sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi. Fokus utama kualitas kehidupan kerja bukan menjadikan pekerjaan menjadi lebih baik, namun kualitas kehidupan kerja ini lebih menekankan bagaimana pekerjaan dapat menjadikan pekerja lebih baik.

Kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi pegawai mengenai tingkat kesejahteraan pada kondisi lingkungan kerja yang mampu mendorong pegawai untuk mendapatkan kesempatan mengembangkan diri, berkontribusi dan mendapatkan kepuasan selama bekerja yang bertujuan untuk meningkatkan keterikatan kerja pada karyawan untuk lebih berkomitmen atas setiap pekerjaan yang dilakukan di perusahaan (Dewandra, 2019).

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

Kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life* (QWL) merupakan isu menarik yang menjadi tantangan bagi organisasi dalam penataan lingkungan kerjanya. Sedangkan Dessler (2012:25) mendefinisikan kualitas kehidupan kerja merupakan suatu keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi. Kualitas Kehidupan Kerja merupakan upaya yang sistematis dalam kehidupan organisasional melalui cara dimana para karyawan diberi kesempatan untuk turut berperan menentukan cara mereka bekerja

dan sumbangan yang mereka berikan kepada organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasarannya.

Sedangkan Menurut Chrisienty (2015), sejatinya kualitas kehidupan kerja ialah teknik dalam mengembangkan sebuah perusahaan yang dirancang dalam peningkatan akan fungsi dari organisasi/perusahaan yang memanusiakan pekerja dan lingkungan kerjanya, sehingga nantinya akan demokratis serta melibatkan langsung para karyawannya dalam keputusan yang diambil oleh organisasi/perusahaan tersebut. Jika pada karyawan yang mengutamakan keorganisasiannya dalam perusahaan, maka mereka akan dengan senang hati dan menjadi loyal dalam pekerjaan mereka. Maka dari itu, mereka akan senang jika harus terlibat dalam organisasi perusahaannya.

Kualitas kehidupan kerja merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi. Hal ini merujuk pada pemikiran bahwa kualitas kehidupan kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta karyawan terhadap organisasi. Penelitian Arifin (2012) menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik kualitas kehidupan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerjanya dalam organisasi.

Quality of Work Life (Kualitas Kehidupan Kerja) merupakan salah satu pendekatan sistem manajemen untuk menghubungkan potensi sumber daya manusia, dimana kualitas kerja dalam organisasi sebagai satu upaya pimpinan untuk memenuhi kebutuhan anggota maupun organisasi secara simultan dan berkesinambungan (Lambantoruan, 2015).

Menurut Aljuhri (2012) terdapat dua cara dalam menjelaskan kualitas kehidupan kerja yaitu: pertama, kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai sekumpulan persepsi karyawan mengenai rasa aman dalam kerja, kepuasan kerja, dan kondisi untuk dapat tumbuh dan berkembang sebagai manusia. Kedua, kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai sekumpulan sasaran yang ingin dicapai melalui kebijakan organisasi seperti: kondisi kerja yang aman, keterlibatan kerja, kebijakan pengembangan karir, dan kompensasi yang adil.

Selain itu, Nabila (2016) mengungkapkan bahwa *“Quality of Work Life is related to the degree to which the full range of human needs is met”*, dengan kata lain kualitas kehidupan kerja dapat diartikan sebagai derajat pemenuhan kebutuhan manusia telah dipenuhi, maka produktifitas organisasi dapat meningkat.

Selanjutnya Wayne F Cascio (1998) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi pegawai bahwa mereka merasa aman, secara relatif merasa puas dan dapat berkembang sebagai manusia seutuhnya. Kualitas kehidupan kerja telah memberikan harapan terhadap kepuasan pekerja mengenai kebutuhan-kebutuhan personil melalui pengkayaan pengalaman dalam organisasi (Sumarsono, 2004). Pada sisi yang lain Siagian (2007) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan upaya yang sistematis dalam kehidupan organisasional melalui cara dimana para karyawan diberi kesempatan untuk turut berperan menentukan cara mereka bekerja dan sumbangan yang mereka berikan kepada organisasi dalam rangka pencapaian dan berbagai sasarannya.

Pada umumnya kualitas kehidupan kerja mencoba memotivasi karyawan dalam hal perasaan aman, keseimbangan, harga diri, demokrasi keluarga, kepemilikan, otonomi, tanggung jawab dan fleksibilitas (Russel 1998). Peran penting kualitas kehidupan kerja adalah mengubah iklim kerja organisasi secara teknis dan manusiawi, dapat membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik. Peningkatan kualitas kehidupan kerja ini diperlukan untuk menciptakan kepuasan kerja sebagai pemicu semangat kerja. Aspek-aspek untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja menurut Walton (1975) yaitu: kompensasi yang mencukupi dan adil, kondisi-kondisi kerja yang aman dan sehat, kesempatan untuk mengembangkan dan menggunakan kapasitas manusia, peluang untuk pertumbuhan dan mendapatkan jaminan, integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan, hak-hak pegawai, pekerja dan ruang hidup secara keseluruhan, serta tanggung jawab sosial organisasi. Kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life (QWL)* difokuskan pada anggota organisasi tingkat rendah yaitu mereka yang melakukan berbagai kegiatan yang bersifat teknis dan operasional, karena pada dasarnya usaha untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja tidak hanya bagaimana anggota organisasi melakukan pekerjaan dengan lebih baik melainkan juga bagaimana pekerjaan dapat membuat anggota organisasi menjadi lebih baik.

Menurut Loscocco and Roschelle kehidupan kerja (*quality of work life*) ditentukan oleh sikap individu terhadap komponen dalam kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*). Dalam hal ini sikap karyawan terhadap pekerjaannya dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan itu sendiri, selanjutnya sikap tersebut dapat

menentukan kebahagiaan hidup karyawan dari efektivitas karyawan dalam menjalankan pekerjaan.

Danna dan Giffin (1999) menambahkan kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) tidak hanya mencakup faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan seperti kepuasan kerja terhadap gaji yang adil, kepuasan terhadap hubungan dengan rekan kerja tetapi juga faktor yang berkaitan dengan kebahagiaan hidup dan kesejahteraan hidup seseorang.

Menurut Lee dan Yudith (1992:28) untuk melaksanakan program *Quality of work life* terdapat beberapa pedoman, yaitu:

- a. Memahami bahwa program *Quality of work life* bukanlah program jangka pendek yang secara cepat dapat dilaksanakan secara sempurna.
- b. Organisasi harus membuat definisi baru tentang bagaimana kita mengerjakan didalam organisasi.
- c. Merelakan orang-orang yang ada di dalam organisasi untuk ikut berpartisipasi.
- d. Membangun komitmen dari pemimpin puncak sampai ke tingkat bawah dengan memberikan persetujuan dan dukungan serta dicerminkan dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari
- e. Melakukan integrasi tentang tujuan dan strategi ke dalam bentuk operasi bisnis sehari-hari.
- f. Anggota seluruh organisasi bekerja dengan konsekuensi untuk menguji dan menyelesaikan usul-usul internal sebelum bergerak menuju *cooperative*

problem solving dalam sebuah komite, manajemen menunjukkan komitmennya dalam menyelesaikan usul-usul serta hambatan-hambatan, sehingga dapat menyumbangkan suatu dukungan dan tanggungjawab bagi perilaku dan tindakan pada bagian-bagian organisasi.

- g. Pendekatan-pendekatan baru dan proses didalam organisasi. Proses tersebut tidak menjadi statis dan perlu perhatian secara konstan serta *responsive* terhadap perkembangan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya konsep dari kualitas kehidupan kerja adalah ungkapan pentingnya sebuah penghargaan terhadap manusia dalam menjalankan aktivitas dilingkungan kerjanya. Karena kualitas kehidupan kerja akan menghasilkan lingkungan kerja yang lebih manusiawi dan berupaya memenuhi semua kebutuhan anggota organisasi. Kehidupan kerja yang menyenangkan, menciptakan sikap yang positif dan memberi dorongan untuk bekerja dengan lebih tekun dan lebih baik. Sebaliknya, jika situasi kehidupan kerja tidak menyenangkan akan menimbulkan ketidakpuasan yang dapat menghilangkan motivasi kerja seseorang.

2.2 Faktor – Faktor Kualitas Kehidupan Kerja

Menurut Siagian (2004) menyebutkan bahwa kedelapan faktor persepsi karyawan tersebut dapat menentukan keberhasilan *Quality of Work Life*, kedelapan faktor tersebut diantaranya yaitu:

1. Imbalan yang memadai dan adil (*Adequate and fair compensation*) Yaitu bahwa imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan

memungkinkan karyawan memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standar hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai pula dengan standar pengupahan dan penggajian yang berlaku. Artinya, imbalan yang diterima oleh karyawan harus sepadan dengan imbalan yang diterima oleh orang lain yang melakukan pekerjaan sejenis. Untuk menilai adil tidaknya imbalan yang diperoleh oleh karyawan biasanya menggunakan empat pembandingan, yaitu:

- a. Diri sendiri didalam, artinya apakah sesuai dengan harapannya atau tidak.
 - b. Diri sendiri diluar, yaitu imbalan yang pernah diterima seseorang ketika bekerja diperusahaan lain.
 - c. Orang lain didalam, yaitu rekan-rekan sekerja dalam perusahaan yang melakukan pekerjaan sejenis dengan tanggung jawab dan persyaratan kekaryaan lainnya yang relatif sama.
 - d. Orang lain diluar, yaitu karyawan yang bekerja diperusahaan lain dalam kawasan yang sama dan dengan jenis pekerjaan yang serupa.
2. Kondisi dan lingkungan pekerjaan yang aman dan sehat (*Save and healthy environment*) Pekerjaan dan lingkungan kerja yang menjamin bahwa karyawan terlindung dari bahaya kecelakaan pada saat melakukan pekerjaan. Segi penting dari kondisi tersebut ialah jam kerja yang memperhitungkan daya tahan manusia yang terbatas dalam melakukan

pekerjaan. Karena itulah ada ketentuan tentang jumlah jam kerja setiap hari, ketentuan istirahat, dan ketentuan cuti.

3. Kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kemampuan (*Development of human capacities*) Yaitu bahwa dalam kehidupan kekaryaan, pekerjaan yang harus diselesaikan memungkinkan penggunaan aneka ragam keterampilan, terdapat otonomi, pengendalian atau pengawasan yang tidak ketat, tersedianya informasi yang relevan dan kesempatan menetapkan rencana kerja sendiri, termasuk jadwal, mutu dan cara pemecahan masalah.
4. Kesempatan berkembang dan keamanan berkarya dimasa depan (*Growth and security*) Quality of Work Life (QWL) mengandung pengertian bahwa dalam kekaryaan seseorang, terdapat kemungkinan berkembang dalam kemampuan kerja dan kesempatan menggunakan keterampilan atau pengetahuan baru yang dimiliki. Dengan menyadari bahwa perubahan pasti terjadi dimasa depan, ada jaminan bahwa pekerjaan dan penghasilan seseorang tidak akan hilang.
5. Integrasi sosial dalam lingkungan kerja (*Social integration*) Melalui penerapan Quality Of Work Life dalam perusahaan tidak ada tindakan atau kebijakan yang bersifat diskriminatif. Status dengan berbagi simbolnya tidak ditonjolkan. Hierarki jabatan, kekuasaan dan wewenang tidak digunakan sebagai dasar untuk berperilaku, terutama yang sifatnya manipulatif. Tersedia kesempatan untuk berkarir secara teratur. Suasana

keterbukaan ditumbuhkan dan dipelihara dan adanya iklim saling mendukung diantara karyawan.

6. Ketaatan pada berbagai ketentuan formal dan normatif (*Constitutionalism*) Quality of Work Life (QWL) menjamin bahwa didalam perusahaan tidak ada pihak yang campur tangan dalam urusan pribadi seseorang. Para karyawan diberi kebebasan untuk berbicara dan menyatakan pendapat. Semua orang dalam perusahaan mendapat perlakuan yang sama. Perbedaan pendapat, 29 perselisihan dan pertikaian perburuhan diselesaikan berdasarkan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku.
7. Keseimbangan antara kehidupan kekaryaan dan kehidupan pribadi (*The total life space*) Dengan bekerja pada suatu perusahaan maka seseorang menyerahkan sebagian tenaga dan waktunya untuk melakukan pekerjaannya. Hal ini tidak menjadi halangan seseorang untuk tidak melakukan kegiatan lain. Sebagai manusia, seseorang dituntut untuk memainkan berbagai peranan lain seperti:
 - a. Kepala rumah tangga
 - b. Anggota masyarakat
 - c. Anggota klub olah raga
 - d. Anggota organisasi sosial
 - e. Anggota organisasi politik
 - f. Anggota organisasi keagamaan

g. Anggota organisasi profesi.

8. Relevansi sosial kehidupan kekerjaan (*Social relevancy*) Melalui program Quality Of Work Life setiap karyawan dibina untuk memiliki persepsi yang tepat tentang berbagai aspek sosial organisasional, seperti :

- a. Tanggung jawab sosial perusahaan
- b. Kewajiban menghasilkan produk yang bermutu tinggi dan berguna bagi masyarakat.
- c. Pelestarian lingkungan.
- d. Pembuangan limbah industri dan limbah domestic.
- e. Pemasaran yang jujur.
- f. Cara dan teknik menjual yang tidak menimbulkan harapan yang berlebihan.
- g. Praktek-praktek dalam mengelola sumber daya manusia.
- h. Partisipasi dalam peningkatan kesejahteraan seluruh masyarakat dengan ayoman, arahan, bimbingan dan bantuan pemerintah.

Menurut Cascio (2001:46) mengemukakan tiga faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja, yaitu:

1. Sistem imbalan yang inovatif, artinya bahwa upah yang diberikan kepada karyawan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhan karyawan sesuai dengan standar hidup karyawan yang bersangkutan dengan standar pengupahan yang berlaku di pasar kerja. Sistem imbalan ini mencakup

gaji, tunjangan, jaminan sosial, bonus, dan berbagai fasilitas lain sebagai upah karyawan dalam bekerja.

2. Lingkungan kerja, adalah tersedianya lingkungan kerja yang kondusif. Termasuk dalam penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku kepemimpinan serta lingkungan fisik. Lingkungan kerja ini sangat penting terutama bagi keselamatan dan kenyamanan karyawan dalam bekerja.
3. Restrukturisasi kerja, yaitu memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pekerjaan yang menantang dan kesempatan yang lebih luas untuk mengembangkan diri sehingga mendorong karyawan untuk lebih berkembang.

Walton (1975:598) menjelaskan bahwa terdapat tujuh faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja yaitu:

1. Pertumbuhan dan pengembangan.
2. Keikutsertaan.
3. Lingkungan fisik
4. Pengawasan
5. Upah dan Kesejahteraan
6. Keterikatan social
7. Penyelarsan fungsi tempat kerja

Sedangkan Burstein (1987:165) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja adalah :

1. Sistem kompensasi yang adil dan rasional.

2. Jalur karir yang jelas, sehingga dapat membantu karyawan untuk mengembangkan karir dan mewujudkan seluruh kemampuan dan minatnya.
3. Pengembangan kemampuan karyawan.
4. Hubungan yang bersifat terbuka diantara anggota organisasi, baik diantara rekan kerjamaupun hubungan aatasan dan bawahan.
5. Variasi tugas yang menarik dan menantang bagi karyawan.

Menurut Hanefah dalam Faizal (2013) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja sebagai berikut:

- 1) Tumbuh dan berkembang (*growth and development*)

Dapat mengembangkan keahlian dalam tantangan menjalankan pekerjaan.

- 2) Partisipasi (*participation*)

Kesempatan karyawan dalam mengambil keputusan terhadap pekerjaannya.

- 3) Pengaruh lingkungan (*physical environment*)

Karyawan merasa nyaman dilingkungan tempat kerja.

- 4) Supervise (*supervision*)

Hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan serta dapat bekerja dalam tim.

- 5) Upah dan kesejahteraan (*pay and benefit*)

Kesempatan karyawan untuk mendapatkan upah dan tunjangan sesuai dengan pekerjaan yang dijalankan.

Whether dan Davis dalam Rivai (2012:98) menambahkan bahwa kepuasan akan kualitas kehidupan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu supervise, kondisi kerja, gaji, tunjangan dan desain pekerjaan.

2.3 Karakteristik Kualitas Kehidupan Kerja

Banyak cara untuk menciptakan kualitas kehidupan kerja yang kompetitif agar keterlibatan karyawan dalam organisasi semakin maksimal. Menurut Schermerhom (Alwi, 2003:59) terdapat beberapa elemen yang perlu dipertimbangkan dalam menciptakan kualitas kehidupan kerja yang kondusif bagi karyawan yaitu:

- a. Peluang mengikuti training dan pendidikan lanjut.
- b. Peluang menerapkan keahlian-keahlian baru.
- c. Peluang karir.
- d. *Human relation* dalam organisasi.
- e. Sistem kompensasi yang seimbang.
- f. Kebanggaan terhadap pekerjaan dan organisasi.

Bernardin dan Russel (1993:520) mengemukakan bahwa karakteristik kualitas kehidupan kerja memusatkan pada beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

- Kondisi kerja (keselamatan, kesehatan, lingkungan fisik)
- Pemberian upah dan reward
- Keamanan kerja
- Interaksi social
- Kemandirian

- Demokrasi (ikut serta dalam mengambil keputusan)
- Kepuasan kerja
- Kecukupan pendapatan
- Keikutsertaan karyawan
- Pelatihan yang diberikan pada karyawan, manajer dan staf untuk mendorong lebih profesional, tanggung jawab terhadap peran
- Meningkatkan keterampilan
- Dorongan untuk pengembangan dan rotasi jabatan
- Ikut serta pada perserikatan
- Pembentukan regu

2.4 Komponen *Quality of Work life*

Dalam sebuah organisasi ketika karyawan memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik maka karyawan akan memiliki perasaan memiliki terhadap organisasinya (*sense of belonging*), perasaan ikut bertanggungjawab (*sense of responsibility*), dan kesediaan untuk berpartisipasi (*sense of participation*) yang tinggi terhadap kegiatan organisasi. Untuk itulah perlu diselenggarakan kegiatan pengembangan organisasi melalui perbaikan dan peningkatan kualitas kehidupan kerja. Keberhasilan organisasi dalam melaksanakan *Quality of Work life* akan memberikan dampak positif bagi karyawan yaitu meningkatnya motivasi kerja dalam organisasi.

Menurut Shermenhorn (1989:461) menjelaskan bahwa *Quality of Work life* yang tinggi adalah yang menawarkan pada karyawan hal-hal berikut: 1) gaji yang

cukup dan adil untuk suatu pekerjaan; 2) kondisi kerja yang aman dan sehat; 3) kesempatan untuk belajar dan menggunakan keterampilan/keahlian yang baru; 4) bisa bertumbuh dan berkembang dalam karier; 5) integrasi sosial dalam organisasi; 6) perlindungan terhadap hak-hak pribadi; 7) adanya keseimbangan kerja dan tuntutan-tuntutan di luar pekerjaan; 8) kebanggaan atas kerja itu sendiri dan organisasi.

Ditinjau dari perspektif karyawan, *Quality of Worklife* bertujuan untuk meningkatkan kondisi kerja, sedangkan dari perspektif pemberi kerja bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Menurut Cascio (2006:25) menyebutkan sepuluh aspek dari *Quality of Work life*, yaitu:

1. Partisipasi anggota organisasi

Pengambilan keputusan merupakan suatu proses memilih rangkaian tindakan dari dua atau lebih alternative pilihan untuk menghasilkan sebuah kebijakan. Dalam sebuah organisasi harus mampu membuat anggota didalamnya mampu berpartisipasi secara optimal, tidak hanya menciptakan perasaan diterima, diakui, dan dihargai tetapi juga memberikan peluang menyampaikan ide/gagasan, kreativitas, inovasi, saran, pendapat dan kritik-kritik. Karyawan merupakan orang pertama dalam organisasi yang berhubungan langsung dengan pembeli/pelanggan. Oleh karena itu, pengumpulan pendapat dari semua orang yang terlibat dalam organisasi menggunakan informasi dari karyawan sebagai dasar pengambilan keputusan bersifat komprehensif dan akurat. Tjiptono (2003:128) menjelaskan pemberdayaan karyawan ini merupakan kunci utama dalam motivasi dan produktivitas. Seorang karyawan

yang merasa dirinya dihargai dan memiliki kontribusi akan berkembang secara pribadi dan professional sehingga kontribusinya dalam organisasi dapat dimaksimalkan.

2. Kesempatan untuk Mengembangkan Diri

Manajemen karier dinyatakan sebagai suatu proses yang ditempuh oleh karyawan untuk mendapatkan berbagai kemajuan melalui berbagai tahapan. Setiap tahapan ditandai dengan seperangkat tugas yang berbeda, minat, dan saling hubungan antar karyawan.

Sonny Sumarsono (2004:221) menyatakan indikator untuk mengukur kesempatan karyawan untuk mengembangkan diri yaitu:

- a. Kadar memberi kesempatan
- b. Inisiatif
- c. Kebebasan memecahkan masalah
- d. Jenjang karier

3. Pengembangan karier

Sebuah perusahaan atau organisasi dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk dapat mengembangkan kariernya. Pengembangan karier ini memberikan karyawan perasaan mendapat perhatian dan perlindungan jabatan yang adil. Dalam hal ini, organisasi bertanggungjawab untuk tidak melakukan KKN (Kolusi Korupsi Nepotisme) baik dalam kegiatan penerimaan karyawan baru, promosi jabatan, melaksanakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan karyawan

sebagai persyaratan promosi, serta melakukan penilaian yang jujur dan obyektif terhadap kinerja karyawan. Kejelasan pengembangan karier merupakan suatu usaha yang ditempuh untuk memenuhi harapan dan dapat mendorong karyawan untuk terus meningkatkan kinerjanya.

4. Penyelesaian konflik

Konflik merupakan perselisihan yang terjadi antar manusia. Di dalam organisasi terjadinya konflik antar karyawan, karyawan dengan atasan atau sebaliknya tidak dapat dihindari. Terjadinya konflik tersebut berdampak pada pelaksanaan tanggungjawab pekerjaan akan terhambat sehingga perusahaan atau organisasi menjadi tidak efektif dalam mencapai tujuannya. Dengan memberikan kesempatan pada karyawan untuk dapat memecahkan konflik dengan perusahaan atau sesama karyawan secara terbuka dan jujur akan sangat berpengaruh pada loyalitas serta motivasi kerja yang positif.

5. Komunikasi

Komunikasi sangat berperan penting dalam mempengaruhi iklim organisasi, artinya komunikasi juga berpengaruh terhadap mengefektifkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, manajer sebagai pemimpin dalam perusahaan harus mampu melakukan komunikasi yang baik agar menjadi salah satu pendukung dalam organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya. Komunikasi dalam organisasi dapat dilaksanakan dengan melakukan pertemuan-pertemuan kelompok kerja atau pertemuan antar unit kerja

6. Keselamatan kerja

Dalam pengefektifan organisasi atau perusahaan munculnya perasaan gelisah atau resah di lingkungan kerja dapat menurunkan motivasi, disiplin kerja dan loyalitas karyawan. Dengan memberikan jaminan keselamatan kerja pada karyawan akan menciptakan perasaan nyaman karyawan dalam organisasi. Jaminan keselamatan kerja dapat dilakukan seperti dengan menghindari pemutusan hubungan kerja sepihak, mengikutsertakan karyawan dalam program pensiun, dll.

7. Kesehatan kerja

Setiap karyawan memerlukan perhatian terhadap pemeliharaan kesehatannya, agar dapat bekerja efektif, efisien, dan produktif. Kesehatan kerja terdiri dari kesehatan fisik dan mental. Untuk itu perusahaan dapat mendirikan pusat kesehatan karyawan, menyelenggarakan program pemeliharaan kesehatan, program rekreasi dan program konseling bagi karyawan. Dengan adanya program kesehatan kerja diharapkan karyawan menjadi lebih produktif.

8. Kebanggaan organisasi

Di lingkungan suatu perusahaan, karyawan perlu dibina dan dikembangkan perasaan bangga terhadap tempat kerja, jabatan dan pekerjaannya. Dalam hal ini, perusahaan memegang peran penting dalam menciptakan dan mengembangkan identitas yang dapat menimbulkan rasa bangga karyawan terhadap perusahaan. Misalnya dalam bentuk yang sederhana seperti logo, lambang, seragam perusahaan, dan lain-lain. Selain itu rasa bangga juga dapat

ditimbulkan dari keikutsertaan karyawan dalam partisipasi perusahaan terhadap kehidupan bangsa dan negara serta mengikutsertakan karyawan dalam kegiatan kepedulian terhadap masalah lingkungan sekitar. Karyawan yang memiliki rasa bangga terhadap pekerjaannya akan mengutamakan kepentingan organisasi diatas kepentingan pribadinya.

9. Kesehatan Lingkungan kerja

Nursasongko (2012:3) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang berada disekitar pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik jika karyawan yang ada di dalam organisasi tersebut dapat bekerja secara optimal, sehat, aman, dan nyaman.

Menurut Soedarmayanti (2001:21) menyatakan bahwa lingkungan kerja dibagi menjadi dua garis besar, yaitu:

a. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang ada disekitar tempat kerja karyawan yang dapat memengaruhi kerja karyawan secara langsung atau tidak langsung.

b. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Soedarmayanti (2001:21) juga menjelaskan beberapa faktor yang dapat memengaruhi lingkungan kerja sebagai berikut:

1. Penerangan atau cahaya
2. Suhu udara
3. Suara bising
4. Tata warna di tempat kerja
5. Dekorasi di tempat kerja
6. Ruang gerak yang dibutuhkan
7. Keamanan kerja
8. Hubungan antar karyawan

Kedua jenis lingkungan ini yang memengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, organisasi hendaknya dapat memperhatikan lingkungan eksternal maupun tempat bekerja karyawan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan merasa aman.

10. Kompensasi atau upah yang layak

Memberikan kompensasi yang layak kepada karyawan merupakan salah satu cara manajemen untuk dapat meningkatkan prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan. Untuk itu, diperlukan kemampuan perusahaan dalam hal menyusun dan menyelenggarakan sistem dan struktur pemberian kompensasi yang kompetitif dan dapat menyejahterakan kehidupan karyawan sesuai jabatan di perusahaan dan status sosial ekonominya dimasyarakat dan

kompensasi nonfinansial (seperti program-program pelayanan bagi karyawan).

2.5 Dimensi dalam kualitas kehidupan kerja

Menurut Chen and Farah (2000) dalam Lawler, *et al* (2007) terdapat 4 dimensi yang dapat dijadikan tolak ukur kualitas kehidupan kerja seorang karyawan yaitu:

a. Keseimbangan Kehidupan Kerja

Keseimbangan kehidupan kerja adalah suatu keadaan dimana individu mampu mengatur dan membagi antara tanggung jawab pekerjaan, kehidupan keluarga dan tanggung jawab lainnya sehingga tidak terjadi konflik antara kehidupan keluarga dengan karir pekerjaan serta adanya peningkatan motivasi, produktifitas dan loyalitas terhadap pekerjaan. Keseimbangan kehidupan kerja secara umum berkaitan dengan waktu kerja, fleksibilitas, kesejahteraan, keluarga, demografi, migrasi, waktu luang dan sebagainya.

b. Kompensasi dan Manfaat

Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Benefit adalah tunjangan seperti asuransi jiwa, kesehatan, liburan yang ditanggung perusahaan, program pensiun dan tunjangan lainnya.

c. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan adalah sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan ke dalam lima dimensi inti yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, artitugas, otonomi, dan umpan balik.

d. Perilaku Pengawasan

Kepemimpinan adalah komponen penting dalam eksistensi perusahaan, fungsinya adalah sebagai pertahanan dari kelompok atau organisasi di luar perusahaan. Banyak organisasi telah menyadari fakta bahwa kesuksesan perusahaan tidak hanya bergantung dengan karyawan yang memiliki SDM yang baik, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas dan keefektifan seorang pemimpin.

2.6 Usaha Meningkatkan *Quality of Work Life*

Sumber daya manusia di lingkungan kerja menjadi kompetitif dapat terwujud apabila perusahaan atau organisasi mampu menciptakan rasa aman kepuasan dalam bekerja atau disebut dengan *Quality of Work Life*. Beberapa usaha untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja yaitu:

- a) Manajer harus menjadi pemimpin dan pelatih bukan sebagai bos/diktator.
- b) Keterbukaan dan kepercayaan adalah penting. Kualitas kehidupan kerja dapat digunakan sebagai alat untuk meretakkan serikat buruh dan menjauhkan mereka. Mereka harus tetap terpisah dari kontrak penawaran kolektif dan tidak dapat digunakan oleh serikat buruh alat untuk melawan manajemen.

- c) Secara tipikal informasi yang dipegang oleh manajemen harus di bagi,dan saran yang dibuat oleh non manajer harus diambil serius.
- d) Kualitas kehidupan kerja harus berubah secara terus menerus dan menjadi kedepan dari pemecahan awal sampai pada tingkat partnership aktual antara manajemen dan karyawan.

Disamping usaha-usaha dalam meningkatkan *Quality of Work Life* yang dikemukakan diatas, terdapat usaha-usaha lainnya sebagai berikut :

- a. *Job Enrichment* (pengayaan pekerjaan)
- b. *Job Enlargement* (perluasan pekerjaan)
- c. *Vertical and horizontal loading* (muatan vertical dan horizontal)
- d. *Manipulating core job dimensions* (manipulasi dimensi pekerjaan inti)
- e. *Job rotation* (rotasi jabatan)
- f. *Cross-training* (pelatihan silang)
- g. *Feedback and reinforcement* (balikan dan penguatan)
- h. *Well pay and floating holidays* (gaji yang baik dan hari libur yang sering berganti-ganti).
- i. *Empowerment* (pemberdayaan) *Child and elder care* (perawatan anak dan orang tua).
- j. *Changes to the work environment and social environment* (perubahan lingkungan pekerjaan dan lingkungan social).
- k. *Ergonomic changes* (perubahan ergonomic).
- l. *Wellness program* (program kesehatan)

m. *Aesthetics and personalization* (aestetika dan personalisasi)

2.7 Tujuan *Quality of Work Life*

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang dan kehidupan para tenaga kerjanya masih minimal dan setiap tahun berdemonstrasi untuk memperjuangkan nasibnya, perlu dibangun QWL di setiap perusahaan dan industrinya. Tujuan dari pembangunan system QWL adalah :

- a. Memperbaiki kepuasan kerja pekerja. Kepuasan kerja sangat penting bagi individu pekerja dan organisasi dimana pekerja berkerja. Bagi pekerja kepuasan kerja dapat mencegah para pekerja menderita penyakit fisik dan psikologi, meningkatkan motivasi kerja, loyalitas, semangat kerja yang akan memacu kinerjanya. Jika kepuasan pekerja tinggi maka kinerja perusahaan juga akan tinggi.
- b. Memperbaiki keselamatan dan kesehatan kerja. QWL dapat megembangkan lingkungan kerja yang aman bebas dari kecelakaan kerja dan kesehatan pribadi individu pekerja.
- c. Meningkatkan kinerja para pekerja. Tujuan akhir QWL adalah meningkatkan kepuasan para pekerja yang berimbasi kepada kinerja organisasi.
- d. Menciptakan pembelajaran organisasi. QWL membangun pembelajaran organisasi dimana organisasi berupaya mengembangkan para pekerjanya secara terus-menerus dan pekerja menerapkan ilmu pengetahuan dan

keterampilannya untuk melaksanakan pekerjaannya dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

- e. Mendukung manajemen perubahan. Perubahan yang dilakukan oleh perusahaan harus didukung oleh para pekerja dan akan mempengaruhi kehidupan mereka. Sering perubahan mendapatkan resistensi dari para pekerja karena akibat negative yang diderita oleh mereka. Jika perusahaan melaksanakan QWL, para pekerja diikutsertakan dalam merencanakan dan melaksanakan perubahan.

2.8 Manfaat *Quality of Work Life*

Organisasi yang mempraktikkan program kualitas kehidupan kerja dengan efektif akan memperoleh beberapa keunggulan seperti yang di kemukakan Harsono (2005:154-155):

- a. Meningkatkan moral kerja, mengurangi stress dan turn over.
- b. Meningkatkan motivasi.
- c. Meningkatkan kebanggaan kerja.
- d. Meningkatkan kompetensi.
- e. Meningkatkan kepuasan kerja.
- f. Meningkatkan komitmen.
- g. Meningkatkan produktivitas.

Dari beberapa keunggulan tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral kerja, mengurangi stress dan turn over.

Moral kerja karyawan dapat ditingkatkan, tingkat stress menurun dan *turn over* dapat ditekan dengan mengembangkan program-program seperti waktu kerja yang lebih fleksibel, desain pekerjaan yang tepat serta system *benefit* yang fleksibel.

2. Meningkatkan motivasi.

Motivasi merupakan faktor yang cukup berperan dalam menciptakan prestasi kerja. Praktik manajemen yang memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memberikan masukan kepada organisasi akan membangun motivasi yang tinggi sehingga mencapai target pekerjaan yang efektif.

3. Meningkatkan kebanggaan kerja.

Berbagai praktik pengelolaan sumber daya yang memberikan kesempatan partisipasi terhadap desain program seperti *system benefit*, penilaian prestasi kerja, kebijakan shift kerja dan praktik lain akan meningkatkan kebanggaan kerja.

4. Meningkatkan kompetensi.

Peningkatan kompetensi karyawan secara berkesinambungan dapat tercapai dalam organisasi yang mampu menghilangkan hambatan-hambatan pengembangan karier mereka. Untuk itu diperlukan program yang mendorong kearah tujuan tersebut.

5. Meningkatkan kepuasan kerja.

Karyawan yang merasakan kepuasan kerja akan menunjukkan sikap perilaku positif dan mengarah kepada peningkatan kinerja.

Pengembangan praktik sumber daya yang mencerminkan kualitas kehidupan kerja seperti: menciptakan kondisi kerja yang mendukung, kebijakan kompensasi, desain pekerjaan, kesempatan partisipasi dan kesempatan karier akan mendorong terciptanya kepuasan kerja yang tinggi.

6. Meningkatkan komitmen.

Karena karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya, hal ini akan menimbulkan rasa bahwa pekerjaan itu merupakan bagian dari hidupnya sehingga pekerjaan itu akan dilakukan dengan sebaik-baiknya karena itu juga merupakan salah satu komitmen dalam hidupnya.

7. Meningkatkan produktivitas.

Kesempatan mengembangkan diri dan partisipasi yang diberikan akan mendorong produktivitas yang lebih tinggi. Sehingga dapat dikemukakan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh pada peningkatan kemampuan organisasi dalam menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas, dengan demikian akan mengurangi tingkat perputaran tenaga kerja yang berdampak pada peningkatan produktivitas.

2.9 PENELITIAN TERDAHULU

Tabel 2.1

Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul	Populasi dan Sampel	Hasil Penelitian
1.	Muchti Yuda Pratama (2016)	Analisis Kualitas Kehidupan Kerja Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Putri Hijau Medan.	Sampel dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana yang melakukan asuhan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Putri Hijau Medan sebanyak 79 orang,	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berumur terendah adalah 25 tahun dan tertinggi 54 tahun, dengan usia rata-rata 36 tahun yaitu sebanyak 52 orang (65,8%). Jenis kelamin responden paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 68 orang (86,1%). Status pernikahan responden paling banyak adalah status kawin yaitu sebanyak 63 orang (79,7%). Tingkat pendidikan paling banyak adalah D.III Keperawatan yaitu sebanyak 63 orang (79,7%). Lama bekerja responden yang paling lama adalah 33 tahun, dengan lama bekerja rata-rata 15 tahun yaitu sebanyak 63

				orang (79,7%).
2	Arrafiqur Rahman (2017)	Kualitas Kehidupan Kerja; Suatu Tinjauan Literatur Dan Pandangan Dalam Konsep Islam.	Berdasarkan artikel kepustakaan dan media jurnal elektronik.	Dalam konsep Islam berdasarkan telaah pustaka diatas QWL dapat dilihat dari aspek: 1). Adanya pemenuhan kebutuhan hidup secara wajar, dengan transparan dan adil, 2). Adanya solidaritas sosial, yaitu keselamatan dan kesehatan kerja serta tunjangan pensiun, 3). Adanya pengembangan kompetensi dan pelatihan, 4). Adanya hubungan kemanusiaan yang baik dalam organisasi antara sesama karyawan juga antara karyawan dan manajemen organisasi.
3	Umi Widyastuti Dan Dedi Purnama (2012)	Analisis Factor-Faktor Dalam Kualitas Kehidupan Kerja (Quality Of Work Life) Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri	Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa factor-faktor dalam kualitas kehidupan kerja meliputi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan diluar pekerjaan, pekerjaan itu sendiri, pengembangan

		Jakarta.		keterampilan dan kesempatan untuk maju, lingkungan kerja, keterlibatan kerja, hubungan dengan rekan kerja, kesempatan promosi dan pengawasan.
4	Andhyka Wibisono (2014)	Analisis Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan (<i>Quality Of Work Life</i>) Di Pt. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah X Bandung	Karyawan tetap dan karyawan outsourcing.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa makna bekerja karyawan produktivitas melalui persaingan berbasis kompetensi individu, bekerja secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan setiap peluang yang diberikan perusahaan dalam rangka peningkatan kesejahteraan serta bekerja dengan menjunjung kedisiplinan dan bertanggung jawab. Makna bekerja karyawan diantaranya meningkatkan posisi karir di perusahaan, memenuhi kebutuhan pribadi dan keluarga, serta mendedikasikan diri untuk mencapai misi dan tujuan perusahaan.

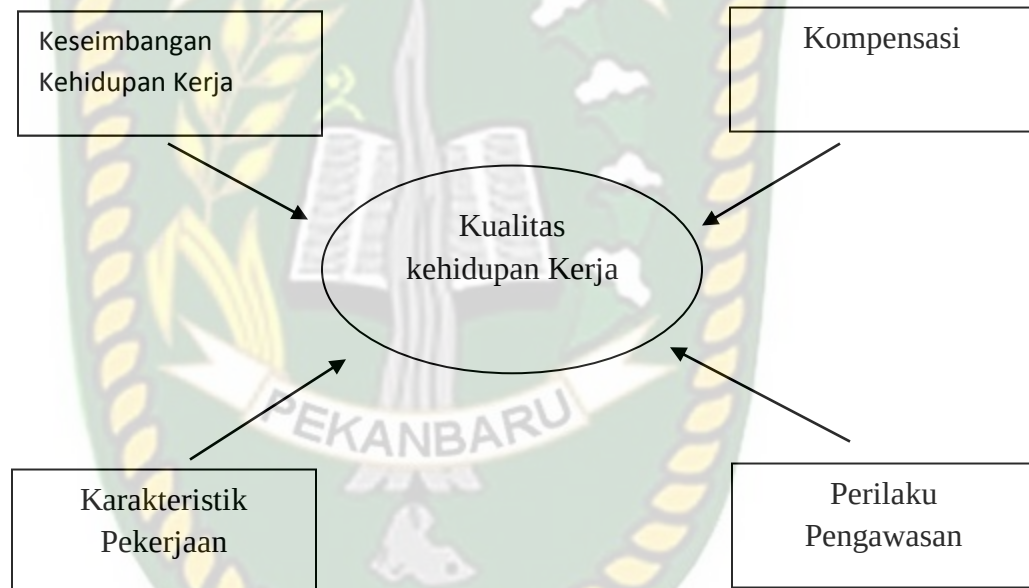
2.10 HIPOTESIS

Berdasarkan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut: kualitas kehidupan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru belum baik.

2.11 KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran

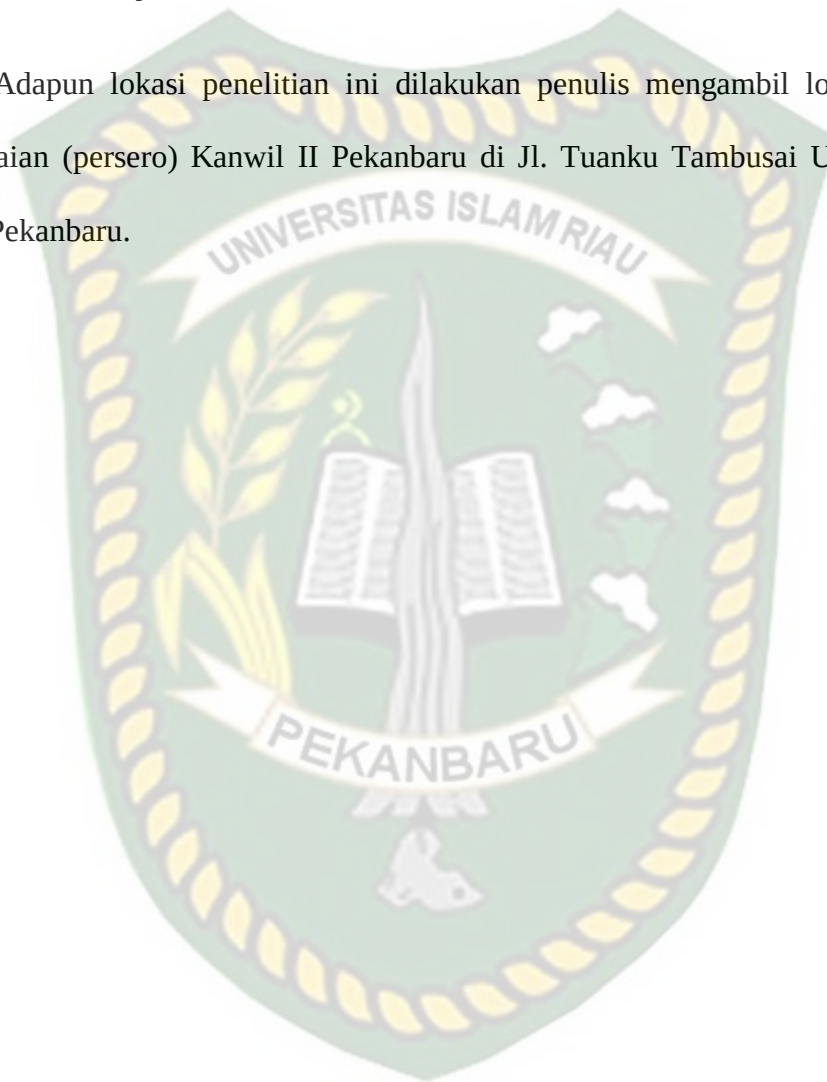


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi/Objek Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan penulis mengambil lokasi pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru di Jl. Tuanku Tambusai Ujung No. 821, Kota Pekanbaru.



3.2 Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Kehidupan Kerja merupakan persepsi pegawai mengenai tingkat kesejahteraan pada kondisi lingkungan kerja yang mampu mendorong pegawai untuk mendapatkan kesempatan mengembangkan diri, berkontribusi dan mendapatkan kepuasan selama bekerja yang bertujuan untuk meningkatkan keterikatan kerja pada karyawan untuk	a. Keseimbangan kehidupan kerja	- Penetapan jam kerja yang lebih fleksibel - Adanya tingkat kepuasan dalam bekerja - Hubungan dengan atasan/bawahan - Kehidupan sosial diluar pekerjaan	Likert
	b. Fringe Benefits	- Kesesuaian antara imbalan dan tanggung jawab	

lebih berkomitmen atas setiap pekerjaan yang dilakukan di perusahaan (Dewandra, 2019).		- Kesesuaian insentif dengan kebutuhan pekerja - Gaji atau honor yang diterima - Benefit	
Sumber: Skripsi Ferina Damayanti 2020	c. Karakteristik pekerja	- Prosedur dan pembagian tugas - Tingkat kepentingan tugas - Lingkungan kerja yang kondusif - Umpan balik dari pekerjaan yang telah dilakukan	
	d. Perilaku pengawasan kerja	- Penetapan standar pelaksanaan atau	

		perencanaan - Pengukuran kerja - Penilaian kinerja	
--	--	--	--

3.3 Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Kantor Pegadaian Kanwill II Pekanbaru yang berjumlah 33 orang.

3.4 Sampel

Sampel adalah subkelompok atau sebagian dari populasi (Sekaran, 2003). Menurut Arikunto (2002), apabila subjeknya kurang dari 100 orang lebih baik ambil semuanya. Adanya teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan metode sensus. Jadi dalam penelitian ini yang menjadi

sampel adalah semua karyawan PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru yang berjumlah 33 orang.

3.5 Jenis dan Sumber data

Jenis pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini ada dua jenis, yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung penulis peroleh dari objek penelitian pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru seperti tanggapan responden mengenai Kualitas kehidupan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang sudah tersedia dan yang diperoleh dari PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru yang ada hubungannya dengan penelitian ini, diantaranya seperti data jumlah pegawai, struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan, dan aktivitas PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan penulis dalam usaha pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Dilakukan untuk mencari data atau informasi melalui jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan publikasi yang tersedia diperpustakaan serta dokumen-dokumen lainnya.

2. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang merupakan pegawai pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru.

3. Studi Kepustakaan

Merupakan teknik yang dilakukan dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat, serta pokok pemikiran yang terdapat dalam media cetak yang memiliki relevansi dengan topic yang dibahas.

3.7 Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan analisis deskriptif yang membandingkan data yang ada dengan berbagai teori yang mendukung dan bersifat menjelaskan atau menguraikan. Kemudian penulis mengambil beberapa kesimpulan dari penjelasan-penjelasan tersebut.

Selanjutnya untuk mendapatkan hasil dari data varabel penulis mentransformasi dengan member skor atau bobot nilai pada kuesioner dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat setuju : Bobot/nilai = 5
2. Setuju : Bobot/nilai = 4
3. Cukup : Bobot/nilai = 3
4. Kurang setuju : Bobot/nilai = 2
5. Sangat tidak setuju : Bobot/nilai = 1

2. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan keahlian alat ukur yang digunakan. Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat di gunakan untuk mengukur apa yang

seharusnya di ukur menurut Sugiono (2004;137). Dengan demikian, instrument yang valid merupakan yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat keterpercayaan hasil atau suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki Reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukuran yang terpercaya (reliable). Instrument yang reliable adalah instrument yang bias digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama menurut Sugiyono (2007;110). Dalam penelitian ini, teknik uji Reliabilitas yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Rumus *Cronbach's Alpha* dapat digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya merupakan rentangan beberapa nilai atau bentuk skala.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru.

PT. Pegadaian berdiri pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia. Pada tanggal tersebut merupakan momentum tonggak awal berdirinya lembaga pegadaian di Indonesia. Pemerintah kolonial melalui Vereenigde Oostindische Compagnie atau VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Pada tahun 1811, Inggris mengambil alih pemerintahan dan membubarkan Bank Van Leening. Sebagai gantinya, masyarakat diberikan keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian sepanjang mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (liecentie stelsel). Namun, dalam perkembangannya metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Metode liecentie stelsel diganti menjadi pacht stelsel yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak tinggi kepada pemerintah. Metode ini masih tetap dipertahankan saat Belanda berkuasa kembali, namun dalam praktiknya, metode ini membuka peluang penyelewengan dari pemegang hak dalam menjalankan bisnisnya. Pemerintahan Hindia Belanda mencari jalan keluar dengan menerapkan cultuur stelsel yang kajiannya mengusulkan agar kegiatan pengadaian ditangani oleh pemerintah sehingga dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Kemudian diterbitkanlah peraturan Staatsblad (Stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah. Implementasi atas peraturan tersebut, didirikanlah lembaga Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901. Momentum itulah yang menjadikan tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun PT Pegadaian (Persero).

Gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 sempat dijadikan sebagai tempat tawanan perang sehingga Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132 ketika Jepang mengambil alih kekuasaan dari Belanda.

Selama kekuasaan Jepang, tidak banyak perubahan yang terjadi, baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian atau dalam bahasa Jepang disebut *SitjiEigeikyuku*. Kala itu, pimpinan jabatan dipegang oleh OhnoSan yang berkebangsaan Jepang dengan wakilnya, M. Saubari, seorang warga pribumi. Kantor Jawatan Pegadaian kemudian sempat berpindah keluar Jakarta, yakni ke Karang Anyar, Kebumen, Jawa Tengah. Perpindahan tersebut dilakukan pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia karena situasi perang yang kian memanas. Setelah itu, pada era Agresi Militer Belanda kedua, Kantor Jawatan Pegadaian kembali mengalami perpindahan, yakni ke Magelang, Jawa Tengah.

Pasca perang, Kantor Jawatan Pegadaian kembali berkantor pusat di Jakarta dan dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Sejak dikelola Pemerintah, Pegadaian telah mengalami sejumlah pergantian status, mulai dari Perusahaan Negara PN pada 1 Januari 1961. Perubahan status kedua adalah berdasarkan PP nomor 7 tahun 1969 yang menjadi Pegadaian sebagai Perusahaan Jawatan (PERJAN). Kemudian dikeluarkan kembali PP Nomor 10 Tahun 1990 yang diperbaharui dengan PP nomor 103 tahun 2000 sebagai dasar hukum status Perusahaan Umum (PERUM) untuk Pegadaian. status PERUM bertahan hingga tahun 2011. Pada 13 Desember 2011 Pemerintah mengeluarkan PP nomor 51 tahun 2011 yang menandakan perubahan status badan hukum Pegadaian menjadi Perusahaan Persero (Persero).

Berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) PT Pegadaian (Persero) nomor 1 tanggal 1 April 2012 yang dibuat di hadapan Notaris Nanda Fauziwan, SH, M.Kn yang berkedudukan di Jakarta, dan kemudian disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia tanggal 4 April 2012 tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan, telah disahkan Badan Hukum Perusahaan Perseroan (Persero) PT Pegadaian (Persero). Terjadi perubahan Anggaran Dasar dengan Akta No. 05 tanggal 15 Agustus 2012, yang dibuat dihadapan Notaris Nanda Fauziwan, SH, M.Kn yang berkedudukan di Jakarta Selatan.

Sampai saat ini Pegadaian merupakan satu-satunya BUMN yang bergerak dibidang jasa gadai, oleh karena itu pemerintah memberikan hak monopoli kepada Pegadaian untuk mengelola jasa perkreditan atas dasar hukum gadai.

4.2 Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru

1. Visi

“Menjadi the *most valuable financial company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.”

2. Misi

- a) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b) Memastikan pemerataan pelayanan dari infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c) Membantu pemerintah dalam kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

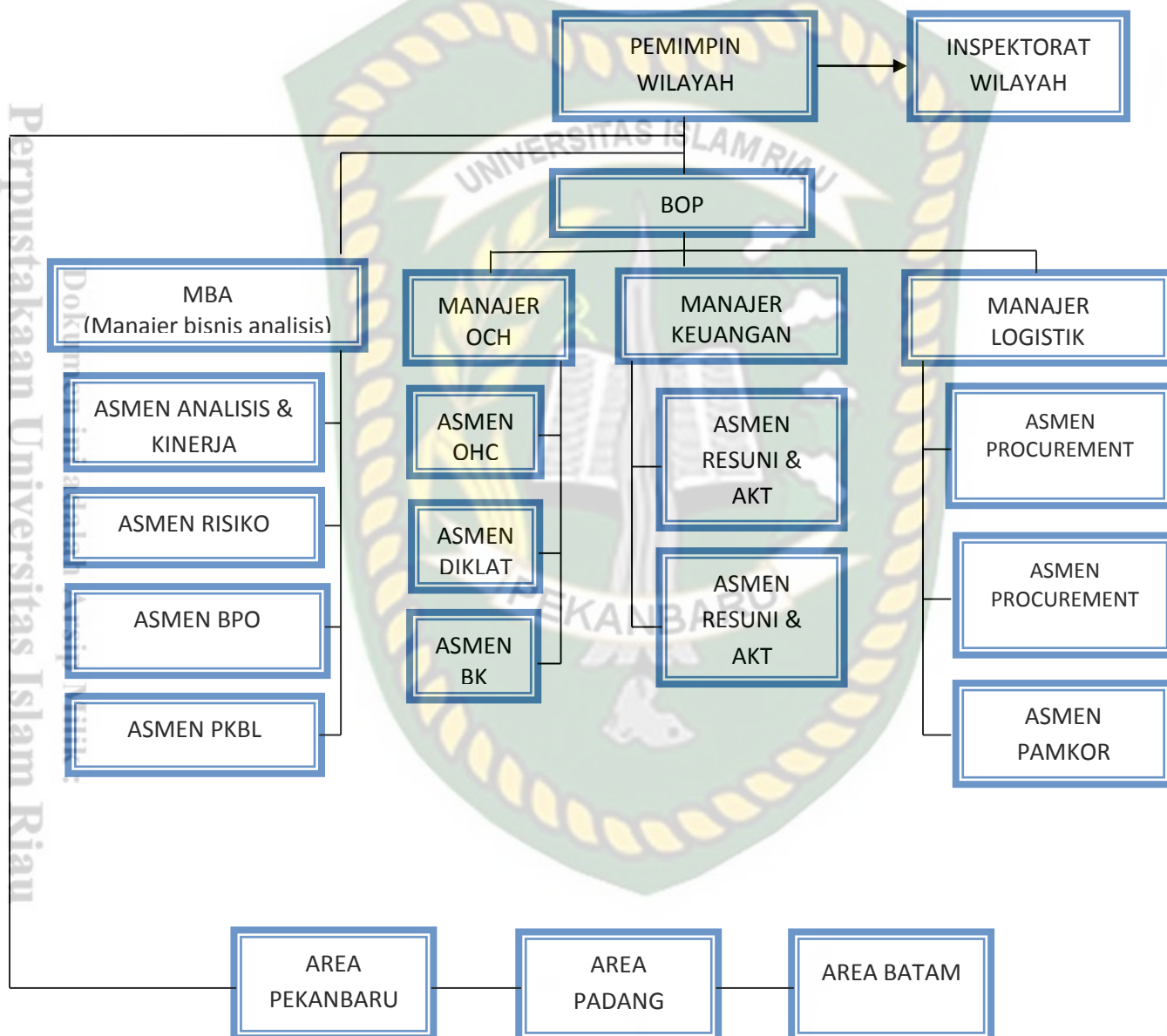
3. Tujuan

Melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran pinjaman uang atas dasar hukum gadai dan mencegah praktek pegadaian gelap, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

4.3 Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



Sumber: PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru tahun 2019

Adapun tugas, wewenang dan Tanggung jawab masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

a Pemimpin Wilayah

Adapun fungsi dan tugas pemimpin wilayah PT Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor wilayah agar pelaksanaan operasional dan kegiatan perusahaan di daerah berjalan dengan lancar dan terpadu.
2. Mengkoordinasikan pengurusan, pengelola dan pengawasan kegiatan operasional perusahaan di wilayah berdasarkan peraturan yang berlaku dalam rangka meningkatkan dan mengamankan omset perusahaan.
3. Mengkoordinasikan pengurusan keuangan dan pembukuan kegiatan operasional perusahaan di wilayah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka tertib administrasi di daerah
4. Mengkoordinasikan pengurusan pengangkatan kenaikan pangkat, mutasi, promosi, pemberitahuan, pensiunan, izin cuti dan perjalanan dinas serta penggajian berdasarkan peraturan yang berlaku dalam rangka memotivasi pegawai untuk meningkatkan produktifitas kerja
5. Mengkoordinasikan pengurusan pemeliharaan asset perusahaan di cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan asset perusahaan.

6. Mewakili kepentingan perusahaan di wilayah baik kedalam maupun keluar perusahaan sesuai dengan kewenangan dalam rangka meningkatkan pelayanan dan citra serta hubungan perusahaan dengan pihak lain.
7. Mengkoordinasikan tugas pekerjaan bawahan di lingkungan kantor wilayah agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan terarah
8. Membimbing bawahan pada kantor wilayah dalam rangka pembinaan bawahan
9. Menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kantor wilayah sebagai bahan pertimbangan penyusunan program kerja tahun berikut.

b Humas

Adapun tugas bagian humas yaitu:

1. berfungsi membantu Pemimpin Wilayah dalam merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan Perusahaan, kehumasan dan protokol di Kantor Wilayah, Area dan Kantor Cabang.
2. melaksanakan analisis dan penyiapan rancangan kebijakan dalam pengelolaan informasi dan dokumentasi.
3. berfungsi sebagai pelaksanaan surat menyurat mengenai kegiatan yang berhubungan dengan pihak luar seperti MoU, izin penelitian, izin PKL, serta proposal kegiatan.

C. Manajer OHC

Adapun tugas dari manajer OHC adalah :

1. Memproses pengadaan, pengangkatan, kenaikan pangkat, mutasi, promosi, pemberhentian, hukum disiplin, penggajian, dan perjalanan dinas kesejahteraan berdasarkan peraturan yang berlaku dalam rangka meningkatkan kelancaran tugas dan penghargaan terhadap prestasi pegawai.
2. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

D. Manajer Bisnis Analisis

1. Melakukan analisa perilaku konsumen dan data pasar.
2. Melakukan analisa struktur organisasi dan kebijakan yang dilakukan perusahaan.
3. Melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan sistem dokumentasi dan penyebarluasan informasi keadaan pasar yang tengah terjadi termasuk perilaku konsumen, yang akan digunakan sebagai dasar acuan user perusahaan.
4. Memberikan solusi yang tepat dalam upaya meningkatkan mutu layanan dan kinerja bisnis perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Pembahasan identitas responden bertujuan untuk memahami karakteristik responden. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh gambaran identitas responden yang menjadi sampel penelitian yang meliputi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan masa kerja. Berikut adalah hasil penjabaran dari sampel penelitian :

5.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin menggambarkan identitas diri seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dengan adanya identitas yang dimiliki seseorang dalam suatu organisasi tersebut jumlah karyawan yang beridentitas laki-laki dan perempuan dapat diketahui jumlahnya. Jenis kelamin merupakan faktor yang menentukan kegesitan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

Untuk mengetahui jenis kelamin karyawan yang bekerja pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.1

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-Laki	22	66,7%
2	Perempuan	11	33,3%
	Jumlah	33	100%

Sumber : Data Olahan SPSS 23 , 2021

Dari tabel 5.1 diatas dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 22 responden atau 66,7% dan jenis kelamin perempuan dengan jumlah 11 responden atau 33,3%.

Banyaknya karyawan berjenis kelamin laki-laki dikarenakan memiliki fisik dan mental yang kuat untuk dapat bekerja di lapangan guna mencari konsumen untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan.

5.1.2 Berdasarkan Umur/Usia

Umur merupakan faktor yang menentukan seseorang dalam segi kinerjanya, semakin bertambah umur seseorang maka akan mempengaruhi kemampuannya untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau aktivitas. Seiring dengan perkembangan waktu, umur manusia akan mengalami perubahan dalam hal ini penambahan usia yang dapat mengakibatkan turunnya tingkat produktivitas seseorang dalam bekerja.

Untuk mengetahui Umur/Usia karyawan yang bekerja pada PT. Pegadaian persero) Kanwil II Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.2

Identitas Responden Berdasarkan Umur/Usia

No	Umur/Usia	Responden	Persentase
1	18-25 tahun	2	6,1%
2	26-30 tahun	12	36,4%
3	31-35 tahun	10	30,3%
4	36-40 tahun	5	15,2%
5	41-45 tahun	2	6,1%
6	>46 tahun	2	6,1%
Jumlah		33	100%

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Dari Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah umur 26-30 tahun dengan jumlah 12 responden atau 36,4% dan usia yang paling sedikit yaitu, umur 18-25 tahun, 41-45 tahun dan >46 tahun dengan masing-masing jumlah 2 responden atau 6,1%.

Banyaknya karyawan yang berada pada tingkat umur 26-30 tahun dikarenakan perusahaan selalu mengadakan rekrutmen karyawan setiap tahunnya guna untuk mendapatkan karyawan yang lebih muda yang memiliki semangat kerja yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan produktivitas seseorang dalam bekerja.

5.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan juga dapat berpengaruh terhadap kinerja dan berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan, semakin tinggi pendidikan seseorang karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dimilikinya. Tingkat pendidikan juga merupakan salah satu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat melakukan dan menyelesaikan suatu jenis pekerjaan atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Untuk mengetahui tingkat pendidikan karyawan yang bekerja pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1	SMA/SMK	12	36,4%
2	Strata Satu (S1)	19	57,6%
3	Strata Dua (S2)	2	6,1%
	Jumlah	33	100%

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah tingkat pendidikan Strata satu (S1) dengan jumlah 19 responden atau 57,6% dan tingkat pendidikan yang paling sedikit yaitu, Strata dua (S2) dengan jumlah 2 responden atau 6,1%.

Hal ini menunjukkan bahwa responden dominan dalam penelitian ini yaitu latar belakang Sarjana S1 yang berarti dalam perusahaan ini lebih menekankan pada pendidikan sarjana sebagai keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitas perusahaan.

5.1.4 Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja berkaitan dengan lamanya seseorang karyawan bekerja dalam suatu perusahaan. Semakin lama masa kerja seseorang, maka karyawan tersebut semakin berpengalaman dan terampil dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan masa kerja juga identik dalam pengalaman bekerja karna mampu mengantarkan karyawan pada pemahaman yang lebih baik terhadap tugas serta fungsi yang di laksanakannya. Pengabdian seseorang juga dapat dilihat dari berdasarkan berapa lama mereka bekerja.

Untuk mengetahui masa kerja karyawan yang bekerja pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.4

Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Responden	Persentase
1	<5 tahun	13	39,4%
2	5-10 tahun	15	45,5%
3	10-15 tahun	5	15,2%
4	15-20 tahun	-	-
5	>20 tahun	-	-

	Jumlah	33	100%
--	--------	----	------

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel 5.4 diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah masa kerja 5-10 tahun dengan jumlah 15 responden atau 45,5% dan yang paling sedikit yaitu masa kerja 10-15 tahun dengan jumlah 5 responden atau 15,2%

Hal ini menunjukkan karyawan pada masa kerja 5-10 tahun lebih banyak dikarenakan perusahaan ini baru berdiri pada tahun 2010.

5.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Kehidupan Kerja

Analisis deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek, apakah orang atau segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan dengan angka-angka maupun uraian kata-kata.

5.2.1 Dimensi Keseimbangan Kehidupan Kerja

Keseimbangan kehidupan kerja adalah suatu keadaan dimana individu mampu mengatur dan membagi antara tanggung jawab pekerjaan, kehidupan keluarga dan tanggung jawab lainnya sehingga tidak terjadi konflik antara kehidupan keluarga dengan karir pekerjaan serta adanya peningkatan motivasi, produktifitas dan loyalitas terhadap pekerjaan. Keseimbangan kehidupan kerja secara umum berkaitan dengan waktu kerja, fleksibilitas, kesejahteraan, keluarga, demografi, migrasi, waktu luang dan sebagainya.

Pada dimensi keseimbangan kehidupan kerja terdapat empat indikator pengukuran kualitas kehidupan kerja yaitu: 1) penetapan jam kerja yang lebih fleksibel; 2) adanya tingkat kepuasan dalam bekerja; 3) hubungan dengan atasan atau bawahan; 4) kehidupan sosial diluar pekerjaan. Penjelasan tanggapan dari indikator-indikator dimensi penetapan standar kerja pada PT. Pegadaian Kanwil II Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Penetapan Jam Kerja yang lebih Fleksibel

Menurut (Carlson, Grzywacz, & Kacmar, 2010) fleksibilitas merupakan sebuah kebijakan secara resmi dan diakui bagi manajemen sumber daya maupun peraturan berbentuk informal yang berhubungan dengan jam kerja secara fleksibel pada sebuah organisasi. Sedangkan menurut (Shagvaliyeva & Yazdanifard, 2014) jam kerja fleksibel merupakan kemampuan yang dilakukan oleh anggota organisasi dalam mengontrol durasi jam kerja mereka berdasarkan pada lokasi kerja (diluar tempat kerja) serta kemampuan untuk memenuhi jadwal kerja yang telah dibuat oleh organisasi. Berdasarkan pandangan para ahli diatas, menunjukkan bahwa pemberian jam kerja fleksibel dapat memberikan keuntungan terhadap organisasi maupun anggota organisasi. Bagi organisasi, pemberian jam kerja fleksibel dapat mempertahankan anggota organisasi dengan kualitas yang baik.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai penetapan jam kerja yang lebih fleksibel pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.5

Tanggapan Responden Mengenai Penetapan Jam Kerja Yang Lebih Fleksibel

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Sesuai	15	45,5%	75
2	Sesuai	17	51,5%	68
3	Cukup	1	3%	3
4	Tidak Sesuai	-	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-	-
	Jumlah	33	100%	146

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai penetapan jam kerja yang lebih fleksibel pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 17 responden atau sebesar 51,5% menyatakan sesuai. Selanjutnya sebanyak 15 responden atau sebesar 45,5% menyatakan sangat sesuai. Kemudian sebanyak 1 responden atau 3% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden menyatakan bahwa penetapan jam kerja yang lebih fleksibel telah sesuai dengan apa yang diharapkan pegawai. Dengan aturan jam kerja yaitu sebanyak 7 atau 8 jam sehari dan 40 jam dalam seminggu.

2. Adanya Tingkat Kepuasan Dalam Bekerja

Kepuasan kerja merupakan teori klasik dalam manajemen sumberdaya manusia. Upaya meraih kepuasan kerja sangat penting baik bagi individu maupun organisasi. Kepuasan kerja tidak hanya mendorong perilaku positif seperti produktif, disiplin, patuh, inovatif, suka menolong, (Yahyagil, 2015) mengendalikan perilaku

negatif kontra produktif seperti korupsi, pencurian, perusakan, dan keluar kerja (Greenidge, Devonish, & Alleyne, 2014; Zhang & Deng, 2014) namun juga berhubungan dengan kebahagiaan (Avent, 2007), kesehatan psikologis (Slaski & Cartwright, 2003) dan kualitas kehidupan pekerja (Dhamija, Gupta, & Bag, 2019). Kebahagiaan orang dalam bekerja tidak hanya berhubungan dengan gaji, namun bagaimana pegawai puas yang melibatkan aspek materi dan non materi (Avent, 2007). Kepuasan kerja tidak hanya merupakan imbal pendapatan, yaitu bagaimana kerja yang menyenangkan, baik dan bermakna (Arnoux-nicolas et al., 2016; Keles & Findikli, 2016).

Suatu organisasi yang dilanda perasaan tidak puas yang ditunjukkan oleh para pegawainya dalam bekerja dapat membawa dampak negatif sehingga dapat merugikan organisasi tersebut. Kerugian yang nyata dan langsung dirasakan adalah terjadinya penurunan moral kerja dan terganggunya layanan organisasi, baik kepada pihak internal maupun eksternal. Proses layanan organisasi yang terganggu akibat rendahnya semangat kerja yang ditunjukkan oleh para pegawainya, dapat menghambat jalannya sistem dan sub sistem bahkan supra sistem dalam skala yang lebih luas (Johari & Yahya, 2016).

Berikut adalah tanggapan responden mengenai penetapan jam kerja yang lebih fleksibel pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.6

Tanggapan Responden Mengenai Adanya Tingkat Kepuasan dalam Bekerja

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Puas	11	33,3%	55
2	Puas	17	51,5%	68
3	Cukup	5	15,2%	15
4	Tidak Puas	-	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-	-
	Jumlah	33	100%	138

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai adanya tingkat kepuasan dalam bekerja pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 17 responden atau sebesar 51,5% menyatakan puas. Selanjutnya sebanyak 11 responden atau sebesar 33,3% menyatakan sangat puas. Kemudian sebanyak 5 responden atau 15,2% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden menyatakan adanya kepuasan dalam bekerja. Adanya kepuasan dalam bekerja di dapatkan melalui kelengkapan sarana dan prasarana kerja yang disediakan oleh perusahaan.

3. Hubungan dengan Atasan/Bawahan.

Interaksi antara atasan dan bawahannya dapat menciptakan lingkungan yang dapat memotivasi dan menahan karyawan agar tetap dalam organisasi itu. Organisasi

yang berhasil dalam mencapai tujuan serta mampu memenuhi tanggung jawab sosialnya akan sangat tergantung pada para manajernya (pimpinan). Bila pimpinan mampu melaksanakan dengan baik, sangat mungkin organisasi tersebut akan mencapai sasarannya. Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya atau bawahannya. Jadi, seorang pemimpin atau kepala suatu organisasi akan diakui sebagai seorang pemimpin apabila ia dapat mempunyai pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya kearah pencapaian tujuan organisasi.

Atasan dan bawahan ibaratkan garis vertikal. Di mana atasan memiliki wewenang yang lebih tinggi dan memiliki kuasa untuk memerintah apapun kepada bawahannya. Namun jabatan bukanlah hal yang membatasi hubungan baik seorang pimpinan dengan bawahan. Adanya hubungan yang baik antara atasan dan bawahan dapat membuat karyawan merasa betah dalam perusahaan.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Hubungan dengan Atasan/Bawahan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.7

Tanggapan Responden Mengenai Hubungan dengan Atasan/Bawahan

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Setuju	18	54,5%	90
2	Setuju	14	42,4%	56

3	Cukup	1	3%	3
4	Tidak Setuju	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-	-
	Jumlah	33	100%	149

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai Hubungan dengan Atasan/Bawahan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 18 responden atau sebesar 54,5% menyatakan sangat setuju. Selanjutnya sebanyak 14 responden atau sebesar 42,4% menyatakan setuju. Kemudian sebanyak 1 responden atau 3% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hubungan atasan dengan bawahan sudah lebih baik dikarenakan atasan selalu memberikan motivasi kepada para karyawannya sehingga menciptakan hubungan kerja yang baik.

4. Kehidupan Sosial diluar Pekerjaan

Menurut (Direnzo,dalam,Ula,dkk,2015) work life balance menurut Schermerhom, (dalam Purwati,2016) adalah bagaimana seseorang mampu untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya. Menurut Fisher (dalam Darmawan,dkk,2015) mendefinikan work life balance sebagai upaya yang dilakukan oleh individu untuk menyeimbangkan dua peran atau lebih yang dijalani.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa work life balance adalah sejauh mana individu dapat mengimbangi dan sama-sama puas dalam hal waktu dan keterikatan psikologis dengan peran mereka di dalam kehidupan kerja dan kehidupan pribadi serta tidak adanya konflik antara dua peran tersebut sehingga dapat meningkatkan keterikatan kerja karyawan terhadap perusahaan.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Kehidupan Sosial diluar Pekerjaan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.8

Tanggapan Responden Mengenai Kehidupan Sosial diluar Pekerjaan

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Sesuai	10	30,3%	50
2	Sesuai	18	54,5%	72
3	Cukup	5	15,2%	15
4	Tidak Sesua	-	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-	-
	Jumlah	33	100%	137

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai Kehidupan Sosial diluar Pekerjaan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 18 responden atau sebesar 54,5% menyatakan sesuai. Selanjutnya sebanyak 10 responden atau sebesar 30,3% menyatakan sangat sesuai, Kemudian sebanyak 5 responden atau 15,2% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kehidupan Sosial diluar Pekerjaan karyawan sudah lebih baik di karenakan adanya kemampuan karyawan dalam menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya.

5.2.2 Dimensi Fringe Benefits

Kinerja yang baik dapat diperoleh salah satu nya melalui pemberian kompensasi. Fringe Benefits merupakan suatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka kepada organisasi. Untuk menyusun sistem pemberian kompensasi yang adil, atasan perlu melakukan evaluasi (Hidayat, 2015). Fringe Benefits juga merupakan pendorong utama karyawan untuk bekerja, karena dengan kompensasi berupa financial para karyawan dapat memenuhi kebutuhannya, dengan kata lain kompensasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Dewi, 2016). Dengan demikian organisasi hanya akan berhasil mencapai tujuan dan sasarannya apabila semua komponen organisasi berupaya menampilkan kinerja yang optimal, salah satunya dengan memberi motivasi yang baik dan kompoensasi yang seimbang. Oleh karena itu setiap karyawan tentu tidak bisa hanya menjadi penonton saja, namun harus menjadi pemeran utama untuk perubahan tersebut (Febrianty et al., 2019) (Hidayat et al., 2018).

Pada dimensi Fringe Benefits terdapat empat indikator pengukuran Fringe Benefits yaitu: 1) kesesuaian antara imbalan dan tanggung jawab ; 2) kesesuaian insentif dengan kebutuhan pekerja; 3) gaji atau honor yang di terima; 4) benefit.

Penjelasan tanggapan dari indikator-indikator dimensi penetapan standar kerja pada PT. Pegadaian Kanwil II Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian antara Imbalan dan Tanggung jawab

Sistem imbalan adalah sebuah tatanan yang mengatur tata cara pembayaran atau *payment* yang di berikan oleh perusahaan kepada karyawannya yang telah memberikan jasanya kepada perusahaan tersebut yang terdiri dari kompensasi dan penghargaan (Munir, 2012). Di sisi lain, menurut Nugroho dan Kurtinah (2012) sistem imbalan didefinisikan sebagai pengaturan segala bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan kepada para karyawannya sebagai bentuk penggantian atas kinerjanya, yang terdiri dari finansial dan non finansial.

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan definisi sistem imbalan yaitu sebuah tatanan yang mengatur tata cara pembayaran atau *payment* yang adil yang sesuai dengan beratnya beban pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya sehingga karyawannya merasa di hargai atas hasil kerjanya di perusahaan tersebut.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Kesesuaian antara Imbalan dan Tanggung jawab pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.9

Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian antara Imbalan dan Tanggung jawab

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Setuju	10	30,3%	50
2	Setuju	18	54,5%	72
3	Cukup	5	15,2%	15
4	Tidak Setuju	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-	-
	Jumlah	33	100%	137

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai Hubungan dengan Atasan/Bawahan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 18 responden atau sebesar 54,5% menyatakan setuju. Selanjutnya sebanyak 10 responden atau sebesar 30,3% menyatakan sangat setuju. Kemudian sebanyak 5 responden atau 15,2% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan Kesesuaian antara Imbalan dan Tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya sudah terpenuhi dengan baik sesuai dengan beban kerja yang diberikan.

2. Kesesuaian insentif dengan kebutuhan pekerja

Menurut Rivai (2011:84) menyatakan bahwa insentif merupakan bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya. Pengertian insentif adalah sebuah program yang diberikan oleh perusahaan sebagai motivasi bagi karyawan dengan tujuan agar karyawan tersebut menjadi lebih giat dalam bekerja dan memiliki keinginan untuk memperbaiki diri dalam perusahaan.

Sedangkan Menurut Panggabean (2012:89) insentif merupakan penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Kesesuaian insentif dengan kebutuhan pekerja pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.10

Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian insentif dengan kebutuhan pekerja

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Sesuai	11	33,3%	55
2	Sesuai	16	48,5%	64
3	Cukup	6	18,2%	18
4	Tidak Sesuai	-	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-	-

	Jumlah	33	100%	137
--	--------	----	------	-----

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai Kehidupan Sosial diluar Pekerjaan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 16 responden atau sebesar 48,5% menyatakan sesuai. Selanjutnya sebanyak 11 responden atau sebesar 33,3% menyatakan sangat sesuai, Kemudian sebanyak 6 responden atau 18,2% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian insentif dengan kebutuhan pekerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya sudah terpenuhi dengan baik sesuai dengan hasil kerja karyawannya.

3. Gaji atau Honor yang diterima

Gaji merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan motivasi kerja sebab gaji merupakan sarana untuk memenuhi berbagai kebutuhan para karyawan. Tulus, (2011:140) “Gaji adalah sejumlah uang yang diterima oleh tenaga –tenaga majerial dan tata usaha atas sumbangan jasanya, yang menerima uang dengan jumlah yang tetap berdasarkan tarif bulanan”. Menurut Moeheriono (2012:87) didalam bukunya menjelaskan bahwa: “Besarnya gaji pokok ataupun tunjangan yang diberikan kepada karyawan, pada saat-saat tertentu dievaluasi”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemberian gaji merupakan bentuk penghargaan yang diberikan untuk meningkatkan motivasi kerja.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Gaji atau Honor yang diterima pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.11

Tanggapan Responden Mengenai Gaji atau Honor yang diterima

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Sesuai	12	36,4%	60
2	Sesuai	19	57,6%	76
3	Cukup	2	6,1%	6
4	Tidak Sesua	-	-	-
5	Sangat Tidak Sesuai	-	-	-
	Jumlah	33	100%	142

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai Kehidupan Sosial diluar Pekerjaan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 19 responden atau sebesar 57,6% menyatakan sesuai. Selanjutnya sebanyak 12 responden atau sebesar 36,4% menyatakan sangat sesuai, Kemudian sebanyak 2 responden atau 6,1% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Gaji atau Honor yang diterima yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan telah terpenuhi dengan baik karena telah sesuai dengan UMR yang berlaku.

4. Benefit

Benefit karyawan adalah segala jenis pemberian oleh perusahaan kepada karyawan selain gaji, yang bersifat non-tunai dan ditujukan untuk menunjang kesejahteraan individu maupun keluarga karyawan. Artinya, benefit dapat berupa kompensasi finansial tidak langsung dan kompensasi non-finansial.

Contoh dari benefit adalah program perlindungan karyawan berupa asuransi kesehatan dan asuransi jiwa, akses pinjaman karyawan, fasilitas untuk menyeimbangkan kerja dan kehidupan, seperti tiket perjalanan, berbagai *voucher* gaya hidup.

Dengan adanya pemberian benefit oleh perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan serta membuat karyawan lebih betah bekerja dan tidak berpikir untuk “loncat” ke perusahaan lain, karena telah merasakan manfaat yang diberikan oleh kantor mereka. Jadi, benefit dapat meningkatkan retensi karyawan.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Benefit pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.12

Tanggapan Responden Mengenai Benefit

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Setuju	14	42,4%	70
2	Setuju	17	51,5%	68
3	Cukup	2	6,1%	6
4	Tidak Setuju	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-	-
	Jumlah	33	100%	144

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai benefit pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 17 responden atau sebesar 51,5% menyatakan setuju. Selanjutnya sebanyak 14 responden atau sebesar 42,2% menyatakan sangat setuju. Kemudian sebanyak 2 responden atau 6,1% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa benefit yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawanya sudah terpenuhi dengan baik..

5.2.3 dimensi Karakteristik Pekerja

Setiap pekerjaan mempunyai karakteristik atau aspek-aspek tertentu yang menyertai individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Aspek-aspek tersebut dapat membuat individu bekerja dengan baik atau malah sebaliknya.

Nwosu (2013) mengatakan karakteristik pekerjaan adalah sejauh mana pekerjaan ini disusun untuk memberikan umpan balik dalam penyelesaian tugas, dan bagi karyawan untuk memonitor perilaku mereka sendiri dan memperoleh peningkatan, oleh karena itu karakteristik pekerjaan menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Tulandi (2015) mengatakan karakteristik pekerjaan merupakan penentu kesesuaian orang dengan suatu bidang pekerjaan tertentu yang ditekuninya. Pekerjaan yang secara instrinsik memberikan kepuasan dan lebih memotivasi bagi kebanyakan orang dari pada pekerjaan yang tidak memuaskan.

Pada dimensi Karakteristik Pekerja terdapat empat indikator pengukuran Karakteristik pekerjaan yaitu: 1) prosedur dan kejelasan tugas; 2) tingkat kepentingan tugas; 3) lingkungan kerja yang kondusif; 4) umpan balik dari pekerjaan yang telah dilakukan.

Penjelasan tanggapan dari indikator-indikator dimensi penetapan standar kerja pada PT. Pegadaian Kanwil II Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Prosedur dan pembagian tugas

Pembagian tugas timbul disebabkan bahwa seseorang mempunyai kemampuan terbatas untuk melakukan segala macam pekerjaan. Oleh karena itu, pembagian tugas berarti bahwa kegiatan-kegiatan dalam melakukan pekerjaan harus ditentukan dan dikelompokkan agar lebih efektif dalam pencapaian tujuan organisasi (Zonakoe 2011;11) . Dengan adanya pembagian tugas dapat menjadikan orang bertambah terampil dalam menangani tugasnya, karena tugasnya itu merupakan bidang tertentu saja. Pembagian tugas yang baik merupakan kunci bagi penyelenggaraan kerja terutama dalam memberikan jaminan terhadap kestabilan, kelancaran dan keefisienan kerjanya. Sebaliknya jika pembagian tugas itu dilakukan dengan ceroboh, artinya tidak menyesuaikan kemampuan seseorang dengan bidang pekerjaannya, maka ia akan berpengaruh tidak baik bahkan dapat menimbulkan kegagalan dalam penyelenggaraan pekerjaannya.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Prosedur dan pembagian tugas pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.13

Tanggapan Responden Mengenai Prosedur dan Pembagian Tugas

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Setuju	15	45,5%	75
2	Setuju	14	42,4%	56
3	Cukup	3	9,1%	9
4	Tidak Setuju	1	3%	2

5	Sangat Tidak Setuju	-	-	-
	Jumlah	33	100%	142

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai benefit pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 15 responden atau sebesar 45,5% menyatakan sangat setuju. Selanjutnya sebanyak 14 responden atau sebesar 42,4% menyatakan setuju. Kemudian sebanyak 3 responden atau 9,1% menyatakan cukup dan sebanyak 1 responden atau 3% menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur dan pembagian tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya sudah dilakukan dengan sangat baik karena telah memaparkan dengan jelas tugas yang di berikan kepada karyawannya.

2. Tingkat kepentingan tugas

Tingkat kepentingan tugas adalah Tingkat sejauh mana pekerjaan mempunyai dampak yang berarti bagi kehidupan orang lain, baik orang tersebut merupakan rekan sekerja dalam suatu perusahaan yang sama maupun orang lain di lingkungan sekitar. Jika tugas di rasakan penting dan berarti oleh tenaga kerja, maka ia cenderung mempunyai kepuasan kerja.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Tingkat kepentingan tugas pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.14

Tanggapan Responden Mengenai Tingkat kepentingan tugas

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Setuju	16	48,5%	80
2	Setuju	15	45,5%	60
3	Cukup	2	6,1%	6
4	Tidak Setuju	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-	-
	Jumlah	33	100%	142

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai tingkat kepentingan tugas pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 16 responden atau sebesar 48,5% menyatakan sangat setuju. Selanjutnya sebanyak 15 responden atau sebesar 45,5% menyatakan setuju. Kemudian sebanyak 2 responden atau 6,1% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepentingan tugas yang di rasakan oleh karyawan sudah lebih baik karena tugas yang di berikan mempunyai arti penting bagi kelangsungan perusahaan di masa depan.

3. Lingkungan kerja yang kondusif

Menurut Sedarmayanti (dalam Rahmawati dkk, 2014) definisi lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Casson (dalam Putra, 2013) lingkungan kerja adalah sesuatu dari lingkungan pekerjaan yang memudahkan atau menyulitkan pekerjaan. Menyenangkan atau menyulitkan mereka termasuk didalamnya adalah faktor penerangan, suhu udara, ventilasi, kursi dan meja tulis.

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu alat perkakas yang ada di sekitar pegawai, misalnya berupa meja, kursi, laptop, suhu, dll. Jika lingkungan kerja itu sudah baik dan kondusif maka pegawai bisa menghasilkan kinerja yang baik serta produktivitas yang meningkat, dan begitu juga sebaliknya.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Lingkungan kerja yang kondusif pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.15

Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan kerja yang kondusif

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Setuju	17	51,5%	85
2	Setuju	12	36,4%	48

3	Cukup	3	9,1%	9
4	Tidak Setuju	1	3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	-	-	-
	Jumlah	33	100%	144

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai lingkungan kerja yang kondusif pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 17 responden atau sebesar 51,5% menyatakan sangat setuju. Selanjutnya sebanyak 12 responden atau sebesar 36,4% menyatakan setuju. Kemudian sebanyak 3 responden atau 9,1% menyatakan cukup dan terakhir sebanyak 1 responden atau 3% menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik di karenakan kondisi ruangan di tempat kerja selalu dalam keadaan bersih.

4. Umpan balik dari pekerjaan yang telah dilakukan

Tingkat di mana karyawan mendapat umpan balik dari pengetahuan mengenai hasil dari pekerjaannya. Umpan balik (*feedback*) mengacu pada informasi yang diberikan kepada seorang karyawan atas prestasi yang dicapainya dalam pekerjaan. Umpan balik dapat timbul dari pekerjaan itu sendiri, pimpinan atau atasan atau rekan kerja lainnya. Gagasan atau kata-kata umpan balik yang cukup sederhana akan sangat

penting dan berarti bagi karyawan, terlebih apabila diwujudkan dalam bentuk hadiah atau bonus. Mereka perlu mengetahui seberapa baik prestasi mereka, karena mereka menyadari bahwa prestasi itu memang berbeda-beda, dan agar dapat melakukan penyesuaian diri melalui proses perolehan atau pembentukan keahlian.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Pemberian umpan balik pada setiap pekerjaan membantu meningkatkan tingkat kepuasan karyawan di dalam perusahaan serta karyawan mengetahui seberapa baik prestasi yang telah dilakukan.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Umpan balik dari pekerjaan yang telah dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.16

Tanggapan Responden Mengenai Umpan balik dari pekerjaan yang telah dilakukan

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Setuju	15	45,5%	75
2	Setuju	11	33,3%	44
3	Cukup	7	21,2%	21
4	Tidak Setuju	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-	-
	Jumlah	33	100%	140

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai Umpan balik dari pekerjaan yang telah dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II

Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 15 responden atau sebesar 45,5% menyatakan sangat setuju. Selanjutnya sebanyak 11 responden atau sebesar 33,3% menyatakan setuju. Kemudian sebanyak 7 responden atau 21,2% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Umpan balik dari pekerjaan yang telah dilakukan oleh PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru kepada para karyawannya sudah cukup baik karena karyawan mengetahui informasi/feedback mengenai seberapa baik pekerjaan yang telah mereka selesaikan.

5.2.4 Dimesi Perilaku Pengawasan Kerja

Pengawasan adalah suatu usaha sistematis manajemen untuk membandingkan kinerja standar, rencana atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya untuk menentukan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk melihat bahwa sumber daya manusia digunakan dengan seefektif dan seefisien mungkin didalam mencapai tujuan.

Menurut Henry Fayol Pengawasan ialah terdiri dari pengujian apakah seluruh sesuatu telah berlangsung sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan dengan instruksi yang sudah digariskan. Hal itu memiliki tujuan untuk dapat menunjukan atau juga menentukan kelemahan-kelemahan dan juga kesalahan-kesalahan dengan sebuah maksud agar memperbaiki dan juga mencegah terulangnya kembali sebuah kesalahan-kesalahan tersebut.

Pada dimensi Perilaku Pengawasan Kerja terdapat empat indikator Pengukuran Perilaku Pengawasan yaitu: 1) Penetapan standar pelaksanaan atau perencanaan; 2) Pengukuran kerja; 3) Penilaian kinerja.

Penjelasan tanggapan dari indikator-indikator dimensi penetapan standar kerja pada PT. Pegadaian Kanwil II Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Penetapan standar pelaksanaan atau perencanaan

Standar pelaksanaan mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai "patokan" untuk penilaian hasil-hasil. Tujuan, sasaran, kuota dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar pengawasan. Bentuk standar yang lebih khusus antara lain target penjualan, anggaran, bagian pasar (market-share), margin keuntungan, keselamatan kerja, dan sasaran produksi.

Standar pelaksanaan pekerjaan bagi suatu aktifitas menyangkut kriteria : ongkos, waktu, kuantitas, dan kualitas. Tipe bentuk standar yang umum adalah:

- a) Standar-standar fisik, meliputi kuantitas barang atau jasa, jumlah langganan, atau kualitas produk.
- b) Standar-standar moneter, yang ditunjukkan dalam rupiah dan mencakup biaya tenaga kerja, biaya penjualan, laba kotor, pendapatan penjualan, dan lain-lain.
- c) Standar-standar waktu, meliputi kecepatan produksi atau batas waktu suatu pekerjaan harus diselesaikan.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Umpan balik dari pekerjaan yang telah dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.17

Tanggapan Responden Mengenai Penetapan standar pelaksanaan atau perencanaan

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Setuj	8	24,2%	40
2	Setuju	21	63,6%	84
3	Cukup	4	12,1%	12
4	Tidak Setuju	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-	-
	Jumlah	33	100%	136

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai Penetapan standar pelaksanaan atau perencanaan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 21 responden atau sebesar 63.6% menyatakan setuju. Selanjutnya sebanyak 8 responden atau sebesar 24,2% menyatakan sangat setuju. Kemudian sebanyak 4 responden atau 12,2% menyatakan cukup.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Penetapan standar pelaksanaan atau perencanaan oleh PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru

kepada para karyawannya sudah terlaksana dengan baik sehingga pekerjaan menjadi lebih mudah dan terarah.

2. Pengukuran Kerja

Pengukuran Kerja (*Work Measurement*) adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada suatu perusahaan. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian–penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian. Secara historis dijumpai dua macam pendekatan didalam menentukan waktu standar ini, yaitu pendekatan dari bawah ke atas (*bottom-up*) dan pendekatan dari atas ke bawah (*top-down*).

Pendekatan *bottom-up* dimulai dengan mengukur waktu dasar (*basic time*) dari suatu elemen kerja, kemudian menyesuaikannya dengan tempo kerja (*rating performance*) dan menambahkannya dengan kelonggaran-kelonggaran waktu (*allowances time*) seperti halnya kelonggaran waktu untuk melepas lelah, kebutuhan personal, dan antisipasi terhadap delays. Pendekatan dari atas kebawah (*top-down*) banyak digunakan dalam berbagai kontrak dengan para pekerja dengan kualifikasi tertentu untuk melakukan suatu pekerjaan yang bekerja dalam kondisi biasa, digunakan untuk menentukan besarnya jumlah insentif yang harus dibayar pada pekerja diatas upah dasarnya.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Pengukuran kerja pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.18

Tanggapan Responden Mengenai Pengukuran Kerja

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Setuju	7	21,2%	35
2	Setuju	17	51,5%	68
3	Cukup	8	24,2%	24
4	Tidak Setuju	1	3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	-	-	-
	Jumlah	33	100%	129

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai Penetapan standar pelaksanaan atau perencanaan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 17 responden atau sebesar 51,5% menyatakan setuju. Selanjutnya sebanyak 7 responden atau sebesar 21,2% menyatakan sangat setuju. Kemudian sebanyak 8 responden atau 24,2% menyatakan cukup dan terakhir sebanyak 1 responden atau 3% menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pengukuran kerja yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru kepada para karyawannya telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh karyawan.

3. Penilaian kinerja

Menurut (Sedarmayanti, 2010) Penilaian kinerja diperlukan untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan karyawan. Penilaian kinerja dapat dilakukan secara rutin atau secara periodik yang dapat dinilai oleh atasan langsung. Adapun penilaian tidak hanya meliputi kegiatan fisik yang dihasilkan oleh pegawai tetapi juga menilai kemampuan-kemampuan atau keahlian-keahlian khusus dari pegawai sesuai dengan jabatan dan pekerjaan masing-masing. Penilaian kinerja juga sangat berperan penting terhadap pertumbuhan perusahaan karena bagi perusahaan sendiri, hasil penilaian tersebut sangat penting artinya dan peranannya dalam mengembangkan suatu perencanaan selanjutnya. Perencanaan tersebut dapat berupa penghargaan atas setiap kerja keras yang dilakukan oleh karyawan yang memang mempunyai dedikasi tinggi untuk kepentingan perusahaan sehingga penghargaan yang diberikan menjadi motivasi untuk karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Penghargaan tersebut dapat berupa kenaikan jabatan, kenaikan gaji dan potongan gaji.

Penilaian Kinerja (*Performance Appraisal*) adalah Evaluasi sistematis terhadap kinerja karyawan dan untuk memahami kemampuan karyawan tersebut sehingga dapat merencanakan pengembangan karir lebih lanjut bagi karyawan yang bersangkutan. Dengan kata lain, Penilaian Kinerja ini menilai dan mengevaluasi keterampilan, kemampuan, pencapaian serta pertumbuhan seorang karyawan.

Penilaian Kinerja yang dilakukan dengan baik dan profesional akan dapat meningkatkan loyalitas dan motivasi karyawan sehingga tujuan organisasi juga dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai Penilaian kinerja pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru:

Tabel 5.19

Tanggapan Responden Mengenai Penilaian Kinerja

No	Pendapat Responden	Frekuensi	Persentase	Skor
1	Sangat Setuju.	9	27,3%	45
2	Setuju	18	54,5%	72
3	Cukup	5	15,2%	15
4	Tidak Setuju	1	3%	2
5	Sangat Tidak Setuju	-	-	-
	Jumlah	33	100%	134

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil tanggapan responden mengenai penilaian kinerja pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru bahwa yang paling tinggi yaitu sebanyak 18 responden atau sebesar 54,5% menyatakan setuju. Selanjutnya sebanyak 9 responden atau sebesar 27,3% menyatakan sangat setuju. Kemudian sebanyak 5 responden atau 15,2% menyatakan cukup dan terakhir sebanyak 1 responden atau 3% menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Penilaian kinerja yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru kepada para karyawannya telah terlaksana dengan cukup baik di karenakan penilaian kinerja dilakukan secara berkala oleh perusahaan.

5.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden

Tabel 5.20

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kehidupan Kerja
(Quality of Work Life) karyawan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II
Pekanbaru

No	Indikator	Skor Jawaban					Total Skor
		SS	S	C	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
Keseimbangan Kehidupan Kerja							
1	Penetapan jam kerja yang lebih fleksibel	15	17	1	0	0	146
	Bobot nilai	75	68	3	0	0	
2	Adanya tingkat kepuasan dalam bekerja	11	17	5	0	0	138
	Bobot nilai	55	68	15	0	0	
3	Hubungan dengan atasan/bawahan	16	14	1	0	0	139

	Bobot nilai	80	56	3	0	0	
4	Kehidupan sosial diluar pekerjaan	10	18	5	0	0	137
	Bobot nilai	50	72	15	0	0	
Fringe Benefits							
1	Kesesuaian antara imbalan dan tanggung jawab	10	18	5	0	0	137
	Bobot nilai	50	72	15	0	0	
2	Kesesuaian insentif dengan kebutuhan pekerja	11	16	5	0	0	134
	Bobot nilai	55	64	15	0	0	
3	Gaji atau honor yang d terima	12	19	2	0	0	142
	Bobot nilai	60	76	6	0	0	
4	Benefit	14	17	2	0	0	144
	Bobot nilai	70	68	6	0	0	
Karakteristik Pekerja							
1	Prosedur dan pembagian tugas	15	14	3	1	0	142
	Bobot nilai	75	56	9	2	0	
2	Tingkat kepentingan tugas	16	15	2	0	0	146
	Bobot nilai	80	60	6	0	0	
3	Lingkungan kerja yang kondusif	17	12	3	1	0	144

	Bobot nilai	85	48	9	2	0	
4	Umpan balik dari pekerjaan yang telah dilakukan	15	11	7	0	0	140
	Bobot nilai	75	44	21	0	0	
Perilaku Pengawasan Kerja							
1	Penetapan standar pelaksanaan dan perencanaan	8	21	4	0	0	136
	Bobot nilai	40	84	12	0	0	
2	Pengukuran kerja	7	17	8	1	0	129
	Bobot nilai	35	68	24	2	0	
3	Penilaian kinerja	9	18	5	1	0	134
	Bobot nilai	45	72	15	2	0	
Total Keseluruhan Skor							2088

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel 5.19 diatas di dapat skor tertinggi yaitu item pertanyaan 1 dengan indikator penetapan jam kerja yang lebih fleksibel dan item pertanyaan 10 dengan indikator tingkat kepentingan tugas dengan total skor 146 sedangkan yang terendah adalah item pertanyaan 14 dengan indikator pengukuran kerja dengan total skor 129.

Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan terendah pada butiran pertanyaan responden mengenai PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru sebagai berikut:

$$\text{Skor Tertinggi} = 15 \times 5 \times 33 = 2475$$

$$\text{Skor Terendah} = 15 \times 1 \times 33 = 495$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{2475 - 495}{5} = 396$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel kualitas kehidupan kerja PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

$$\text{Sangat baik} = 2079 - 2475$$

$$\text{Baik} = 1683 - 2079$$

$$\text{Cukup baik} = 1287 - 1683$$

$$\text{Tidak baik} = 891 - 1287$$

$$\text{Sangat tidak baik} = 495 - 891$$

Hasil skor total kualitas kehidupan kerja adalah sebesar 2088. Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 2079 – 2475, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa mayoritas karyawan yang bekerja pada PT. Pegadaian (persero) Kanwill II Pekanbaru mengatakan kualitas kehidupan kerja yang diberikan oleh perusahaan telah sesuai dengan keinginan

karyawan sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerja dan kemampuannya dalam bekerja.

5.4 Hasil Uji Instrument

5.4.1 Uji Validitas Data

Uji validitas adalah uji yang ditujukan untuk mengetahui suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2014).

Syarat validitas yang harus dipenuhi harus memiliki kriteria sebagai berikut (Sugiyono, 2014) :

1. Jika $r \geq 0,30$ maka item pertanyaan kuesioner adalah valid
2. Jika $r \leq 0,30$ maka item pertanyaan kuesioner adalah tidak valid.

Tabel 5.21

Hasil Uji Validitas Data

Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r hitung)	Tanda	Nilai	Keterangan
Item 1	0,345	>	0,3	Valid
Item 2	0,599	>	0,3	Valid
Item 3	0,331	>	0,3	Valid
Item 4	0,646	>	0,3	Valid
Item 5	0,665	>	0,3	Valid
Item 6	0,554	>	0,3	Valid
Item 7	0,629	>	0,3	Valid

Item 8	0,435	>	0,3	Valid
Item 9	0,351	>	0,3	Valid
Item 10	0,384	>	0,3	Valid
Item 11	0,537	>	0,3	Valid
Item 12	0,483	>	0,3	Valid
Item 13	0,593	>	0,3	Valid
Item 14	0,646	>	0,3	Valid
Item 15	0,365	>	0,3	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel 5.20 Rekapitulasi Uji Validitas untuk setiap pernyataan diatas dapat dilihat bahwa nilai *Corrected Item Total Correlation* untuk masing – masing variabel berada > 0,3. Ini menunjukkan bahwa data tersebut valid karena memenuhi syarat asumsi uji validitas dan jawaban dari kuisioner responden benar- benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini.

5.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran terhadap setiap variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Cronbach alpha* 0,6. Jika nilai uji reliabilitas diatas 0,60 maka variabel tersebut reliable atau handal digunakan dalam penelitian. Berikut ini hasil uji reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.22

Hasil Uji Reliabilitas Data

No	Variabel Penelitian	Alpha Cronbach's	Tanda	Nilai	Keterangan
----	---------------------	------------------	-------	-------	------------

1	Kualitas Kehidupan Kerja	0,789	>	0,60	Reliabel
---	--------------------------	-------	---	------	----------

Sumber : Data Olahan SPSS 23, 2021

Berdasarkan tabel 5.21 dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel berada > 0,60. Ini menunjukkan bahwa variabel tersebut reliabel dan layak diuji.

5.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan SPSS, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja yang baik akan meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Karena salah satu aspek terpenting dalam menciptakan suatu keunggulan adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan.

Pengertian Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Work Life) adalah program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan karyawan yang lebih baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wyatt dan Wah terhadap pekerja di Singapura menyebutkan bahwa pekerja ingin dipekerjakan sebagai individu yang dihargai di tempat kerja. Kinerja karyawan yang baik akan dihasilkan pekerja jika mereka dihargai dan diperlakukan layaknya manusia dewasa. Adanya upaya untuk memperoleh kualitas kehidupan kerja yang lebih baik serta pencapaian kesejahteraan bagi karyawan menjadi masalah yang semakin penting untuk lebih diperhatikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh tim survey QWL selama 30 tahun di Amerika Serikat secara konsisten menunjukkan hasil bahwa kualitas kehidupan kerja yang tinggi di tempat kerja dapat menurunkan tingkat stress ditempat kerja, meningkatkan produktivitas dan loyalitas terhadap perusahaan.

Perusahaan yang kurang memperhatikan faktor kualitas kehidupan kerja seperti ini akan sulit mendapatkan atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Lebih dari itu terkadang perusahaan akan menghadapi kondisi perpindahan pekerja karena karyawan lebih memilih untuk bekerja ditempat atau perusahaan lain yang menerapkan berbagai faktor kualitas kehidupan kerja yang menjanjikan.

Kinerja karyawan hanya dapat ditumbuhkan apabila iklim kerja menarik minat pekerja yang dibutuhkan, betah dan bersedia mengarahkan segala kemampuannya dalam bekerja.

Kualitas kehidupan kerja karyawan yang ada pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru dibuat dengan beberapa dimensi, yaitu keseimbangan kehidupan kerja, fringe benefits, karakteristik pekerja dan perilaku pengawasan kerja. Dengan adanya kualitas kehidupan kerja diharapkan dapat memperbaiki kondisi kerja setiap karyawan dan meningkatkan efektivitas perusahaan.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dimensi yang paling dominan (besar) yaitu, dimensi keseimbangan kehidupan kerja dengan indikator penetapan jam kerja yang lebih fleksibel dan dimensi karakteristik pekerja dengan indikator tingkat kepentingan tugas dengan total skor 146.

Dari hasil pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil II Pekanbaru sudah efektif dan berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil rekapitulasi responden yang berada pada kategori Sangat Baik. Kualitas kehidupan kerja yang efektif dapat terlaksana apabila perusahaan melakukan secara adil dan objektif.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang Kualitas Kehidupan Kerja karyawan, dengan jumlah responden 33 orang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil keseluruhan penelitian dari empat dimensi tersebut menunjukkan bahwa dimensi keseimbangan kehidupan kerja dan dimensi karakteristik pekerja merupakan dimensi yang paling dominan.
2. Hasil dari dimensi keseimbangan kehidupan kerja dengan responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan indikator penetapan jam kerja yang lebih fleksibel dengan total skor 146.
3. Hasil dari dimensi fringe benefits dengan responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan indikator gaji atau honor yang diterima dengan total skor 142.
4. Hasil dari dimensi karakteristik pekerja dengan responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan indikator tingkat kepentingan tugas dengan total skor 146.
5. Hasil dari dimensi perilaku pengawasan kerja dengan responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan indikator penetapan standar pelaksanaan dan perencanaan dengan total skor 136.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pimpinan instansi terkait, terus perhatikan kehidupan kerja karyawannya mungkin saja dengan sistem pengharagaan atas prestasi, promosi jabatan, keamanan dan lain sebagainya, sehingga memacu diri karyawan untuk menunjukkan performa terbaiknya, memberikan suatu ruang atau wadah bagi para karyawan dalam mengembangkan berbagai keahliannya serta memberi pelatihan kepada karyawan sehingga kualitas kehidupan kerja pegawai meningkat dan tentunya akan memiliki efek positif bagi perusahaan dimana karyawan tersebut bernaung.
2. Untuk peneliti selanjutnya adalah mempertimbangkan dan menambahkan variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini, sehingga dapat memperluas pengetahuan mengenai kualitas kehidupan kerja yang baik.
3. Karyawan hendaknya mampu memberikan kemampuan terbaiknya dalam bekerja untuk mencapai tujuan organisasi serta selalu memiliki motivasi dan semangat yang tinggi dalam melakukan berbagai pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Daftar Pustaka

- Bernardin, H. John, Joyce E.A. Russel. 1998. *Human Resource Management: an Experiential Approach*, Mc Graw-Hill Co, Singapore.
- Burstein, Georgre. (1987). *Enchanching the Quality of work life. The journal of the school of business and Economics*.
- Cascio, W.F. 2006. *Managing Human Resources : Productivity, Quality of Work Life, Profits*. 7th Edition. McGraw-Hill Companies, Inc. USA.
- Cascio, Wayne. (2001). *Motivation and Personality*. New York.
- Danna, Karen., & Griffin, Ricky W. (1999). *Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature*. Journal of Management, 25, 3, 357-384.
- Damayanti, Ferina. 2020. *Pengaruh kualitas kehidupan kerjadan stress kerja terhadap kinerja karyawati melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening*. Institut agama islam negeri salatiga:skripsi
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Mnesia Jilid 1*. Jakarta : PT. Indeks.
- Faizal. 2013. *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pegadaian Cabang Tamalanrea Makassar*. Skripsi Universitas Hasanudin Makasar.

Harsono. 2005. *Kapita Skeletal Neurologi*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

HM. Sonny Sumarsono, 2004, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Jember: Graha Ilmu.

Hian, Chan Choon. Einstein, Walter O. 1990. *Quality of Work Life : What Can Unions DO?*. SAM Advance Management Journal, Spring, Singapore.

Husnawati, Ari. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen dan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Variabel (Studi Pada PERUM Pegadaian Kanwil VI Semarang)*. Semarang : Tesis Universitas Diponegoro. eprints.undip.ac.id. Terakhir diakses tanggal 5 Januari 2015.

Nawawi, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gajahmada University Press, Yogyakarta.

Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: MandarMaju.

Setyoningrum, Dika. 2020. *Pengaruh Komunikasi Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Unit Pelayanan Publik Badan Nasional*

Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Bnp2tki). *Jurnal IKRA-ITH Humaniora Vol 4 No 1 Bulan Maret 2020.*

Siagian, Sondang, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Setiyadi, Y & Wartini, S., 2016. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel intervening. *Management Analysis Journal 5 (4) (2016).*

Schermerhorn, John R, 2003, *Manajemen*, buku I, Andi Yogyakarta.

Sudiq, R., & Wijayanti, D. 2020. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Pada Pt. Segar Murni Utama. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 8 Nomor 3 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.*

Uttunggadewi, F. & Indrawati, E., 2019. Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior (Ocb)* Pada Karyawan Bagian Customer Service PT. Garuda Indonesia. *Jurnal Empati, Volume 8, Nomor 1, Januari 2019, Halaman 144-150.*

Walton, R.E. 1975. Criteria for Quality of Working Life. In L.E. Davis, A.B.Cherns and Associates (Eds.) *The Quality of Working. New York: The Free Press, Life, 1:91-104.*

Werther, William B, dan Keith Davis dalam Tb. Sjafri Mangkuprawira 2013. *Human Resources and Personnel Management*. Fifth Edition. New York: McGraw-Hill, Inc

