

Jurnal Ilmiah

# PSIKOLOGI

ADULT ATTACHMENT, PEMAAFAN DAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PADA INDIVIDU MENIKAH	1
<b>Meta Damariyanti</b> QUALITY OF WORK LIFE DAN WORK ENGAGEMENT PADA DOSEN PERGURUAN TINGGI	15
<b>Ros Patriani Dewi, Narastri Insan Utami, Juwandi Ahmad</b> ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KONTRIBUSI BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN BERKELANJUTAN PADA KARYAWAN PT. ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE	26
<b>Marcia Martha</b> KONFLIK PERAN GANDA DAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PEKERJA YANG MENJALANI WORK FROM HOME SELAMA PANDEMI COVID-19	37
<b>Indra Hapsari</b> WORK-LIFE BALANCE PADA WANITA KARIER DI INSPEKTORAT JENDRAL KEMENTERIAN KEUANGAN YANG MENJALANI PERAN GANDA	46
<b>Nurul Huda, Mu'minatus Fitriati Firdaus</b> TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN KARAKTERISTIK PELANGGAN PADA HOTEL "X" BANDUNG	56
<b>Sendi Satriadi</b> DESAIN MODEL KOOPERATIF "LINGKAR HIJAU" PADA TEMA "INDAHNYA KEBERSAMAAN" KELAS IV SD MENINGKATKAN SIKAP ASERITIF SISWA	70
<b>Itsna Iftayani, Nurhidayati, Whariyanti Ika Purwaningsih</b> IKLIM ORGANISASI SEKOLAH, SEMANGAT KERJA, DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA PADA GURU	81
<b>Quroyzhin Kartika Rini, Amaran Sidhiq</b> KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA DAN KEPUASAN HIDUP: STUDI META-ANALISIS	92
<b>Ade Irma Suryani</b> MAKNA KERJA, BUDAYA ORGANISASI DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA GURU	105
<b>Eka Putri Amelia Surya, Nurul Qomariyah</b>	

**Diterbitkan Oleh:**

**BAGIAN PUBLIKASI UNIVERSITAS GUNADARMA**

## **DEWAN REDAKSI JURNAL PSIKOLOGI**

### **Penanggung Jawab**

Prof. Dr. E.S. Margianti, S.E., M.M.

Prof. Suryadi Harmanto, SSI., M.M.S.I.

Drs. Agus Sumin, M.M.S.I.

### **Dewan Editor**

Dr. Wahyu Rahardjo, Universitas Gunadarma

Prof. Jamaludin Ancok, PhD, Universitas Gunadarma

Dr. Nurul Qomariyah, Universitas Gunadarma

Dr. Eko A. Meinarno, Universitas Indonesia

### **Mitra Bestari**

Dr. Ni Made Swasti Wulanyani, Universitas Udayana

Dr. Ira Puspitawati, Universitas Gunadarma

Dr. Nurlaila Effendy, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Dr. Abdul Rahman Saleh, Universitas Islam Negeri Jakarta

Dr. Francisca Iriani Roesmala Dewi, Universitas Tarumanagara

Sartana, MA, Universitas Andalas

Dr. Charyna A. Rizkyanti, Universitas Pancasila

Dr. Indah Mulyani, Universitas Gunadarma

Dr. Inge Andriani, Universitas Gunadarma

### **Sekretariat Redaksi**

Universitas Gunadarma

Jalan Margonda Raya No. 100 Depok 16424

Phone : (021) 78881112 ext 516.

# JURNAL PSIKOLOGI

NOMOR 1, VOLUME 13, JUNI 2020

## DAFTAR ISI

<i>ADULT ATTACHMENT</i> , PEMAAFAN DAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PADA INDIVIDU MENIKAH <b>Meta Damariyanti</b>	1
<i>QUALITY OF WORK LIFE</i> DAN <i>WORK ENGAGEMENT</i> PADA DOSEN PERGURUAN TINGGI SWASTA DI YOGYAKARTA <b>Ros Patriani Dewi, Narastri Insan Utami, Juwandi Ahmad</b>	15
<i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</i> : KONTRIBUSI BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN BERKELANJUTAN PADA KARYAWAN PT. ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE <b>Marcia Martha</b>	26
KONFLIK PERAN GANDA DAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PEKERJA YANG MENJALANI <i>WORK FROM HOME</i> SELAMA PANDEMI COVID-19 <b>Indria Hapsari</b>	37
<i>WORK-LIFE BALANCE</i> PADA WANITA KARIER DI INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KEUANGAN YANG MENJALANI PERAN GANDA <b>Nurul Huda, Mu'minatus Fitriati Firdaus</b>	46
TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN KARAKTERISTIK PELANGGAN PADA HOTEL "X" BANDUNG <b>Sendi Satriadi</b>	56
DESAIN MODEL KOOPERATIF "LINGKAR HIJAU" PADA TEMA "INDAHNYA KEBERSAMAAN" KELAS IV SD UNTUK MENINGKATKAN SIKAP ASERTIF SISWA <b>Itsna Iftayani, Nurhidayati, Whariyanti Ika Purwaningsih</b>	70
IKLIM ORGANISASI SEKOLAH, SEMANGAT KERJA, DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA PADA GURU <b>Quroyzhin Kartika Rini, Amaran Sidhiq</b>	81
KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA DAN KEPUASAN HIDUP: STUDI META-ANALISIS <b>Ade Irma Suryani</b>	92
MAKNA KERJA, BUDAYA ORGANISASI DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA GURU <b>Eka Putri Amelia Surya, Nurul Qomariyah</b>	105

# **ADULT ATTACHMENT, PEMAAFAN DAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PADA INDIVIDU MENIKAH**

*Meta Damariyanti*  
*Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma*  
*Jl. Margonda Raya no. 100, Depok 16424, Jawa Barat*  
*meta\_da@staff.gunadarma.ac.id*

## **Abstrak**

*Konflik dalam rumah tangga merupakan hal yang mampu merusak keharmonisan rumah tangga, maka, dibutuhkan kesejahteraan psikologis yang baik yang dapat membantu individu menikah dalam mengatasi permasalahan secara efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji kontribusi adult attachment dan pemaafan terhadap kesejahteraan psikologis individu menikah. Penelitian ini melibatkan 79 responden (49 istri dan 30 suami), berusia 22-62 tahun. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat kontribusi adult attachment dan pemaafan terhadap kesejahteraan psikologis pada individu menikah. Pemaafan memiliki kontribusi terbesar dalam pencapaian kesejahteraan psikologis pada individu menikah, yaitu 28%. Selain itu secure attachment merupakan gaya attachment yang paling memiliki pengaruh terhadap kesejahteraan psikologis.*

**Kata kunci:** *adult attachment, kesejahteraan psikologis, pemaafan.*

## **Abstract**

*Household conflict can damage the harmony in the household, hence, psychological well-being that can help married individuals in overcoming problems effectively is necessary. The purpose of this study is to examine the contribution of adult attachment and forgiveness to the psychological well-being of married individuals. This study involved 79 respondents (49 wives and 30 husbands), aged from 22 to 62 years old. The analysis technique used in this study is multiple regression. The results of the study prove that there is a contribution of adult attachment and forgiveness to the psychological well-being of married individuals. Forgiveness has the biggest contribution in achieving psychological well-being in married individuals, which is 28%. Beside, secure attachment is the most influencing attachment style in psychological well-being.*

**Keywords:** *adult attachment, forgiveness, psychological well-being*

## **PENDAHULUAN**

Pernikahan merupakan fase dalam kehidupan yang dilalui oleh mayoritas individu. Setiap individu menikah menginginkan pernikahan harmonis, namun sepanjang berjalannya pernikahan akan diwarnai dengan beragam konflik. Konflik yang tidak ditangani dengan tepat dapat menyebabkan beragam masalah-masalah psikologis. Kondisi tertekan akibat konflik menghasilkan interaksi yang buruk pada

suami dan istri yang dapat diakibatkan dari pernyataan-pernyataan negatif dan balasan perilaku negatif (O'Leary & Smith, 1991). Pada akhirnya jika masalah dalam pernikahan tidak diatasi maka dapat memengaruhi keharmonisan rumah tangga bahkan sampai pada kasus perceraian (Dagun, 2002).

Kesejahteraan psikologis sangat diperlukan bagi individu menikah, karena kesejahteraan psikologis tidak hanya memiliki perasaan baik tapi juga dapat membantu

individu dalam mengambil tindakan terhadap masalah dan memilih solusi yang sesuai (Ryff & Singer, 2008). Huppert mendefinisikan kesejahteraan psikologis sebagai berfungsinya diri individu secara efektif yang dapat membantu mengatasi masalah hidup. Kesejahteraan psikologis merupakan suatu konsep yang berkaitan dengan apa yang dirasakan individu mengenai aktivitas dalam kehidupan sehari-hari serta mengarah pada pengungkapan perasaan-perasaan pribadi atas apa yang dirasakan oleh individu sebagai hasil dari pengalaman hidupnya (Ryff & Keyes, 1995). Konsep kesejahteraan psikologis Ryff (2008) dijelaskan dalam enam dimensi yaitu; penerimaan diri, pertumbuhan pribadi, penguasaan lingkungan, relasi sosial, makna hidup dan otonomi. Beberapa manfaat kesejahteraan psikologis dalam pernikahan yaitu: mampu meningkatkan kepuasan dalam pernikahan (Walker, Isherwood, Burton, Magambo & Luszcz, 2013) dan menghasilkan pernikahan yang bahagia (Waite, Luo & Lewin, 2009; Dush, Taylor & Kroeger, 2008).

Penentu penting kesehatan psikologis, lebih khususnya kesejahteraan adalah *attachment* (Mikulincer & Shaver, 2007; Van Ijzendoorn & Bakermans-Kranenburg, 1996). Kualitas hubungan dengan kedua orang tua selama masa kanak-kanak secara signifikan dikaitkan dengan gaya keterikatan kepada orang lain di masa dewasa (Hazan & Shaver, 1987). Setiap bentuk *attachment* berkaitan dengan regulasi dan resiliensi, hal yang menjelaskan mengenai ketahanan individu

terhadap stres, hubungan pribadi individu dengan orang lain dan kepuasan hidup, dimana hal tersebut adalah faktor yang berkontribusi terhadap kesejahteraan psikologis (Karreman & Vingerhoets, 2012).

*Adult attachment* dikonseptualisasikan sebagai model kerja internal (*internal working models*) pada diri dan hubungannya dengan orang lain yang berkembang seiring waktu melalui pengalaman dengan orang lain yang signifikan yang dapat memengaruhi perasaan dan perilaku serta cara memandang dan menafsirkan dunia dan hubungan (Bowlby, 1973). Terdapat dua kerangka besar yaitu *secure attachment* dan *insecure attachment*. *Secure attachment* ditandai dengan model kerja internal yang positif dari diri dan orang lain, sedangkan *insecure attachment* ditandai dengan model kerja yang negatif dari diri dan atau orang lain (Bartholomew, 1990; Bartholomew & Horowitz, 1991).

*Attachment* telah dikonseptualisasikan berdasarkan pada dua dimensi ortogonal: *anxious attachment*, di mana individu mencari kedekatan, kemauan, dan perhatian dari seseorang yang signifikan; dan *avoidant attachment*, di mana individu menunjukkan kesulitan menjadi tergantung pada orang lain dan meninggalkan pencarian kedekatan (Ainsworth et al. 1978; Fraley dan Roisman 2014; Fraley dan Waller 1998). Dimensi tersebut mengarah pada orientasi *attachment* yang berbeda, yaitu (a) *secure attachment* ketika kedua dimensi tersebut berada pada level rendah, (b) *anxious attachment* ketika

tingkat *anxious* tinggi dan tingkat *avoidance* yang rendah, dan (c) *avoidance attachment* saat rendahnya *anxious* dan *avoidance* tinggi (Ainsworth dkk., 1978).

*Adult attachment* terbentuk pada awal masa perkembangan. Apabila kebutuhan psikologis anak terpenuhi dengan cepat dan konsisten, maka berkembang model positif pada diri dan positif pada orang lain orang lain (*secure attachment*), sehingga individu tersebut akan menunjukkan fleksibilitas, keseimbangan dan dapat mengatasi pengalaman yang menyakitkan serta tetap terhubung dalam sebuah hubungan (Bowlby, 1973). Namun, jika respon pada anak tidak tanggap dan tidak konsisten maka akan mengarah pada pengembangan model negatif terhadap diri mereka sendiri (*anxious attachment*) yang ditandai dengan harga diri rendah, tidak layak mendapatkan kasih sayang dan takut ditinggalkan. Jika kebutuhan anak diabaikan maka anak dapat mengembangkan model kerja negatif terhadap orang lain (*avoidance attachment*) yang dapat mengakibatkan kemandirian yang obsesif, ketidakpercayaan pada orang lain dan ketidaknyamanan dengan kedekatan (Bowlby, 1973).

*Secure attachment* dapat dikaitkan dengan kesejahteraan yang lebih tinggi (Karreman & Vingerhoets, 2012), sedangkan *anxious* dan *avoidance attachment*, berhubungan dengan kesejahteraan yang lebih rendah (Kafetsios & Sideridis, 2006; Landen & Wang, 2010; Lavy & Littman-Ovadia, 2011). Individu dengan *secure attachment*

memiliki hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, dan penerimaan diri (Mikulincer & Shaver 2007). Hal ini berhubungan dengan emosi positif dan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam hubungan romantik. (Collins & Feeney 2004; Gleeson & Fitzgerald 2014). Oleh karena itu, mereka dapat terlibat dalam hubungan yang mendalam dan masih merasa nyaman dengan hubungan yang saling ketergantungan (Bartholomew & Horowitz 1991; Mikulincer & Shaver 2007). Sedangkan, individu yang menunjukkan *avoidance attachment* akan mengalami kesulitan dalam hubungan dengan orang lain, mengelola lingkungan secara tepat, dan menunjukkan tingkat penerimaan diri yang rendah (Quevedo, Hernandez & Cabrera, 2018), individu yang memiliki *anxious attachment* juga menunjukkan otonomi penerimaan diri rendah (Bartholomew & Horowitz, 1991; Collins & Read 1990; Mikulincer & Shaver, 2007). Variabel berikutnya yang diduga memiliki keterkaitan dengan kesejahteraan psikologis adalah adalah pemaafan. McCollugh, Worthington dan Rachal (1997) mendefinisikan pemaafan sebagai perubahan motivasional, menurunnya motivasi untuk balas dendam dan motivasi untuk menghindar orang yang telah menyakiti, yang cenderung mencegah seseorang berespon yang destruktif dalam interaksi sosial dan mendorong seseorang untuk menunjukkan perilaku yang konstruktif terhadap orang yang telah menyakitinya.

Pemaafan merupakan proses mengam-puni kesalahan dan bertujuan mencapai ketenangan internal diri, meningkatkan hubungan keluarga, dan membebaskan diri dari kebencian serta mencapai konsekuensi seperti (a) kebebasan dari perasaan negatif terhadap orang yang melakukan salah, (b) menghapus efek sakit, (c) menghindari kemarahan, dan pembalasan dan perilaku bermusuhan pada pelaku atau transgresor (Oginyi, Ofoke & Francis, 2015). Pada kaitannya dengan kesejahteraan psikologis, pemaafan bertindak sebagai sumber kekuatan untuk membantu mempertahankan kesejahteraan (Karremans, Lange, Ouwerkerk & Kluwer, 2003). Pemaafan dapat memiliki keterkaitan dengan kesejahteraan dengan cara memengaruhi persepsi orang yang memberi maaf mengenai hubungannya dengan transgresor, karena mempertahankan tingkat keterhubungan yang tepat dengan orang lain adalah kebutuhan psikologis mendasar (Reis, Sheldon, Gable, Roscoe, & Ryan, 2000).

Secara kesehatan, memaafkan memberikan keuntungan psikologis (Worthington & Wade, 1999) yaitu memengaruhi kesehatan mental dan kesejahteraan (Brown, 2003; Karremans, Van Lange, Ouwerkerk & Kluwer, 2003; Karuse & Ellison, 2003). Studi terdahulu menemukan bahwa pemaafan berkorelasi dengan kesejahteraan psikologis, individu yang cenderung memaafkan akan memiliki kesejahteraan psikologis dibandingkan dengan individu yang tidak memiliki pemaafan (Abid & Hussain, 2015; Bono &

McCullough, 2006; Pareek, Mathur & Mangnani, 2016; Shourie & Kaur, 2016; Singh & Sharma, 2018; Tse & Yip, 2009; Wal, Karremans & Cillessen, 2016).

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hipotesis yang dapat dikembangkan di dalam penelitian ini adalah bahwa *adult attachment* dan pemaafan memiliki kontribusi terhadap kesejahteraan psikologis pada individu menikah

## **METODE PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah menguji kontribusi *adult attachment* dan pemaafan terhadap kesejahteraan psikologis pada individu menikah, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik regresi berganda. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Peneliti menyebarkan kuesioner melalui *link google form* responden yang memiliki kriteria berusia 22-62 tahun dan lama menikah minimal satu tahun. Pengambilan data lapangan yang dilakukan didapatkan partisipan sebanyak 79 orang. Mayoritas partisipan berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 49 (62%) sedangkan pria sebanyak 30 orang (38%), berusia 22-62 tahun.

Variabel Kesejahteraan psikologis diketahui berdasarkan skor yang diperoleh melalui skala pengukuran *Ryff's Psychological Well-Being Scales (PWB) 42 Item version* yang disusun oleh Ryff (1989) berdasarkan enam dimensi kesejahteraan psikologis yaitu

*autonomy, enviromental mastery, personal growth, positive relation, purpose in life, dan self acceptance* Skala ini pada awalnya berjumlah 42 butir. Setelah melalui perhitungan daya diskriminasi aitem, terdapat 10 aitem yang gugur. Jumlah aitem tersisa adalah 32 butir terentang 0.286-0.659 dengan alpha Cronbach sebesar 0.907.

*Adult Attachment* diukur dengan menggunakan *Adult Attachment Scale* (Collins & Read, 1990). Kuisisioner ini terdiri dari 18 item yang terdiri dari tiga dimensi ortogonal, yaitu *avoidant attachment, anxious attachment* dan *secure attachment*. Model skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala asli menyajikan tujuh alternatif jawaban. Dimensi *Avoidance attachment* memiliki daya diskriminasi aitem terentang 0.476-0.722 dan alpha Cronbach sebesar 0.775. Daya diskriminasi dimensi *anxious attachment* terentang 0.717-0.926 dengan alpha Cronbach sebesar 0.953 dan pada *secure attachment* memiliki daya diskriminasi terentang 0.673-0.833 dengan alpha Cronbach sebesar 0.911. Skala ini memiliki nilai alpha stratified sebesar 0.795.

Pemaafan diukur berdasarkan skor yang diperoleh melalui skala *Transgression-Related Interpersonal Motivations Scale 12-Item Form (TRIM-12)*, berdasarkan dimensi-dimensi yang dikemukakan oleh McCullough, Rachal, Sandage, Worthington, Brown dan Hight (1998) yaitu *avoidance motivation dan*

*revenge motivation*. Semakin tinggi skor, maka semakin rendah pemaafan, sebaliknya semakin rendah skor, maka semakin tinggi pemaafan. Model skala yang digunakan adalah skala *Likert* dengan menyajikan lima alternatif jawaban yaitu SS (sangat sesuai), S (sesuai), TS (tidak sesuai), dan STS (sangat tidak sesuai). Aitem-aitem pada skala penelitian ini terdiri atas aitem-aitem *favorable* (mendukung) dan aitem-aitem *unfavorable* (tidak mendukung). Daya diskriminasi terentang 0.608-0.843 dengan alpha Cronbach sebesar 0.928.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji asumsi dilakukan untuk mengetahui normalitas dan linearitas data. Berdasarkan pengujian normalitas, pada skala kesejahteraan psikologis diperoleh hasil signifikansi sebesar 0.200 ( $p > .05$ ), hal ini berarti skala kesejahteraan psikologis memiliki sebaran skor normal, sedangkan pada skala pemaafan memiliki skor 0.000, *avoidant attachment* sebesar 0.014, *anxious attachment* memiliki skor 0.000 dan *secure attachmet* memiliki skor 0.002. Artinya pemaafan, *avoidant attachment, anxious attachment, dan secure attachment* memiliki sebaran skor tidak normal. Pada uji linearitas, seluruh variabel independen yaitu pemaafan dan ketiga dimensi *adult attachment* dengan kesejahteraan psikologis bersifat linier. Hasil dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2.

**Tabel 1. Hasil Uji normalitas**

Variabel	Kolmogorov-Smirnov	P	Keterangan
Kesejahteraan psikologis	0.200	$p > .05$	Normal
Pemaafan	0.000	$p < .05$	Tidak Normal
<i>Avoidant attachment</i>	0.014	$p < .05$	Tidak Normal
<i>Anxious attachment</i>	0.000	$p < .05$	Tidak Normal
<i>Secure attachment</i>	0.002	$p < .05$	Tidak Normal

**Tabel 2. Hasil Uji Linearitas**

Variabel	Skor	P	Keterangan
Pemaafan	.000	$p < .05$	Linier
<i>Avoidant attachment</i>	.028	$p < .05$	Linier
<i>Anxious attachment</i>	.014	$p < .05$	Linier
<i>Secure attachment</i>	.000	$p < .05$	Linier

**Tabel 3. Korelasi Antar Variabel**

	1	2	3	4	Rerata	SD
Kesejahteraan psikologis					119.66	13.736
Pemaafan	0.530**				52.06	7.026
<i>Avoidant attachment</i>	-0.248*	-0.024			10.56	2.405
<i>Anxious attachment</i>	-0.275**	-0.076	0.720**		9.08	3.3881
<i>Aecure attachment</i>	0.450**	0.362**	-	-0.406**	38.19	3.408
			0.344**			

Keterangan: 1 = Kesejahteraan psikologis, 2 = Pemaafan, 3 = *Avoidant attachment*, 4 = *Anxious attachment*, 5 = *Secure attachment*

\*signifikan pada .05, \*\*signifikan pada .01

Tabel 3 memperlihatkan korelasi antar variabel. Kesejahteraan psikologis memiliki korelasi yang signifikan pada semua variabel. Kesejahteraan psikologis memiliki korelasi positif pada pemaafan dan *secure attachment*. Artinya semakin tinggi pemaafan dan *secure attachment* maka semakin baik kesejahteraan psikologis. Sedangkan kesejahteraan psikologis berkorelasi negatif pada *avoidance attachment* dan *anxious attachment*, artinya semakin tinggi *avoidance* dan *anxious attachment*, maka semakin buruk kesejahteraan psikologis. Hasil lain juga memperlihatkan

bahwa pemaafan memiliki korelasi terkuat dengan kesejahteraan psikologis.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kontribusi pemaafan dan *adult attachment* terhadap kesejahteraan psikologis individu menikah. Berdasarkan hasil regresi berganda diperoleh nilai F sebesar 11.373 dan signifikasnsi sebesar 0.00. Hasil ini membuktikan bahwa ada kontribusi pemaafan dan *adult attachment* terhadap kesejahteraan psikologis pada individu menikah. Nilai *R square* sebesar 0.381, artinya pemaafan dan *adult attachment* memberikan kontribusi

terhadap pencapaian kesejahteraan psikologis sebesar 38.1%. Untuk mengetahui besaran kontribusi tiap variabel, peneliti menguji masing-masing variabel independent yaitu pemaafan, *avoidance attachment*, *anxious attachment*, dan *secure attachment* terhadap kesejahteraan psikologis. Hasil dapat dilihat pada Tabel 2. Pada Tabel 4 memperlihatkan bahwa pemaafan memiliki kontribusi terhadap kesejahteraan psikologis pada individu menikah dengan besaran kontribusi 28%, artinya pemaafan berperan besar dalam pencapaian kesejahteraan psikologis pada individu menikah. Beberapa studi terdahulu membuktikan hal serupa bahwa pemaafan berkaitan dengan kesejahteraan psikologis (Abid & Hussain, 2015; Bono & McCullough, 2006; Pareek dkk., 2016; Shourie & Kaur, 2016; Singh & Sharma, 2018; Tse & Yip, 2009 Wal dkk., 2016). Pada saat suami dan istri dihadapkan konflik pernikahan, maka dengan adanya pemaafan, emosi negatif dan tekanan psikologis mampu diatasi (Abid & Hussain, 2015).

Maka, pemaafan sangat diperlukan dalam per-nikahan, untuk mencegah semakin besarnya konflik yang dapat memengaruhi keharmonisan keluarga. Hal ini sesuai dengan temuan Karremans dkk. (2003) bahwa memaafkan dalam hubungan interpersonal mampu menghasilkan kebahagiaan dan

kepuasan hubungan (Karremans dkk., 2003). Pemaafan partisipan penelitian berada pada kategori tinggi, artinya bahwa suami dan istri dalam penelitian ini mampu menghilangkan emosi negatif terhadap transgressor, terutama jika yang menjadi transgressor adalah pasangannya, karena level kedekatan partisipan dan transgressor mampu memperkuat pemaafan (Bono & McCullough, 2006; Bono dkk., 2008).

Selain itu persepsi individu terhadap komitmen dan pentingnya hubungan dalam pernikahan menenggarai pemberian maaf pada pasangan (Reis, Sheldon, Gable, Roscoe, & Ryan, 2000), sehingga pasangan mampu mengembalikan persepsi mengenai komitmen yang terjalin (Tsang, McCullough, & Fincham, 2006).

Pemberian maaf akan menghasilkan kesejahteraan psikologis yang baik karena emosi positif akan meningkat dan emosi negatif akan berkurang (Bono, McCullough & Root, 2006). Peran dari pemaafan adalah menghasilkan kesejahteraan dengan mengatasi konflik, mengurangi emosi negatif dan ruminasi yang dapat mengganggu kesejahteraan psikologis (Pareek dkk., 2016). Pada saat emosi negatif dan motivasi untuk membalas transgresor menurun, maka akan mengarahkan pada kesejahteraan psikologis (Bono & McCullough, 2006).

**Tabel 4. Regresi Pemaafan, *Avoidant Attachment*, *Anxious Attachment*, dan *Secure Attachment* terhadap Kesejahteraan Psikologis**

Variabel	$R^2$	Adjusted $R^2$	F	sig.
Pemaafan	.280	.271	30.011	$p < .01$
<i>avoidant attachment</i>	.061	.049	5.029	$p < .01$
<i>anxious attachment</i>	.076	.064	6.310	$p < .01$
<i>secure attachment</i>	.203	.203	19.574	$p < .01$

Hasil penelitian juga membuktikan *secure attachment* memiliki kontribusi positif terhadap kesejahteraan psikologis sebesar 20.3%. Semakin individu memiliki *secure attachment* maka semakin baik kesejahteraan psikologis. Temuan ini senada dengan studi Karreman dan Vingerhoets (2012) bahwa *secure attachment* dapat dikaitkan dengan kesejahteraan psikologis yang baik. Individu dengan *secure attachment* dibuktikan memiliki hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, dan penerimaan diri (Mikulincer & Shaver 2009), yang merupakan dimensi dari kesejahteraan psikologis.

*Secure attachment* memiliki korelasi dengan aspek-aspek kualitas hubungan (Collins & Read, 1990) sehingga hal ini dapat memengaruhi persepsi suami dan istri dalam memandang konflik. Suami dan istri yang memiliki *secure attachment* memandang konflik sebagai hal yang dapat membantu dalam pertumbuhan pribadi, sehingga individu *secure attachment* merespon konflik dengan strategi yang positif seperti optimis, mengekspresikan perasaan tertekan dengan tepat, dan menggunakan metode konstruktif untuk mengatasi konflik (Shaver & Mikulincer, 2002), Selain itu, individu yang

memiliki *secure attachment* memiliki tingkat kesadaran emosional dan keterampilan empatik yang tinggi (Laible, 2007), dan memungkinkan transisi dari emosi negatif ke emosi positif (Burnette, Taylor, Worthington & Forsyth, 2007). Memiliki emosi positif dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam hubungan romantik (Collins & Feeney 2004; Gleeson & Fitzgerald 2014), hal ini dirasa sangat penting karena dapat menghasilkan hubungan yang mendalam dan masih merasa nyaman dengan hubungan yang saling ketergantungan (Bartholomew & Horowitz 1991; Mikulincer & Shaver 2007), maka, penting dimiliki oleh suami dan istri untuk menjaga keharmonisan dan menghasilkan kesejahteraan psikologis.

*Avoidance attachment* juga dibuktikan memiliki kontribusi negatif sebesar 6.1% terhadap kesejahteraan psikologis. Artinya semakin rendah *avoidance attachment* maka semakin baik kesejahteraan psikologis. Begitu juga dengan *anxious avoidance* dibuktikan memiliki kontribusi negatif sebesar 7.6% terhadap kesejahteraan psikologis. Temuan ini sesuai dengan studi sebelumnya yang membuktikan bahwa *avoidance* dan *anxious attachment* berkaitan dengan kesejahteraan yang buruk (Kafetsios & Sideridis, 2006;

Landen & Wang, 2010; Lavy & Littman-Ovadia, 2011). Sebaliknya, rendahnya *avoidance attachment* dan *anxious attachment* berkaitan dengan kesejahteraan psikologis yang baik. Hal ini didukung oleh temuan Wang dan Mallinckrod (2006) yang membuktikan bahwa individu dengan *avoidance attachment* yang lebih tinggi cenderung mengalami tingkat depresi, kecemasan, dan stres yang lebih besar, serta tingkat kepuasan hidup yang lebih rendah.

Individu dengan *avoidance attachment*, memandang konflik rumah tangga sebagai sumber tekanan psikologis dan tidak memanfaatkan *support system* dalam membantu mengatasi masalahnya. Hal ini karena mereka menganggap bahwa orang lain tidak akan dapat membantu dalam mencari solusi (Jin & Wang, 2015). Individu yang menghindari cenderung tidak mencari bantuan, karena mereka cenderung menunjukkan jarak interpersonal dan melepaskan diri dari orang lain (Mallinckrodt, 2000). Maka, hubungan yang terjalin dangkal karena ada rasa takut akan keintiman. Hal ini akan memengaruhi dimensi penting dari kesejahteraan psikologis yaitu hubungan positif dengan orang lain. Di dalam konteks pernikahan hubungan yang positif dengan pasangan merupakan hal penting untuk pencapaian keharmonisan rumah tangga.

Individu dengan *anxious attachment* memiliki kekhawatiran akan ditolak atau diabaikan (Mikulincer & Shaver, 2007), sehingga individu yang memiliki *anxious*

*attachment* menunjukkan otonomi dan penerimaan diri rendah (Bartholomew & Horowitz, 1991; Collins & Read 1990; Mikulincer & Shaver, 2007). Pada kaitannya dengan hubungan, individu dengan *anxious attachment* menunjukkan ketertarikan yang berlebih atau obsesi dan seringkali merasakan kecemburuan terhadap pasangan (Hazan & Shaver, 1987). Hal ini dapat menimbulkan kekecemasan atau perasaan tidak aman yang akan berdampak pada kesejahteraan psikologis yang buruk.

## SIMPULAN DAN SARAN

*Adult attachment* dan pemaafan memiliki kontribusi terhadap pencapaian kesejahteraan psikologis pada individu menikah. Pemaafan memiliki kontribusi yang besar terhadap pencapaian kesejahteraan psikologis pada individu menikah. Dari tiga gaya *adult attachment*, *secure attachment* berkorelasi positif dengan kesejahteraan psikologis, namun gaya *avoidance* dan *anxious attachment* berkorelasi negatif dengan kesejahteraan psikologis, maka diketahui bahwa semakin individu memiliki *secure attachment* maka akan semakin baik kesejahteraan psikologisnya dan juga jika semakin rendah *avoidance* dan *anxious attachment* maka semakin baik kesejah-teraannya psikologis. Pada dimensi *adult attachment*, *secure attachment* memiliki peranan yang besar terhadap kesejahteraan psikologis pada individu menikah dibandingkan dengan *avoidance* dan *anxious*

*attachment*. Temuan ini menegaskan bahwa penting dimilikinya *secure attachment* dan pemaafan dalam pernikahan untuk mengatasi emosi negatif yang disebabkan transgressor atau dalam hal ini adalah pasangan dan mencegah semakin besarnya konflik yang mampu memengaruhi kesejahteraan psikologis.

Ada beberapa saran yang dapat dikemukakan terkait hasil studi ini. Pertama partisipan diharapkan tetap mempertahankan pemaafan yang dimilikinya karena dapat membantu pencapaian kesejahteraan psikologis. Kesejahteraan psikologis mampu menciptakan hubungan yang harmonis sehingga mencegah perpisahan dalam rumah tangga. Mengingat pentingnya *secure attachment* terhadap pencapaian kesejahteraan psikologis, maka diharapkan individu yang memiliki anak usia dini untuk melakukan hal-hal yang dapat menghasilkan *secure attachment* pada anak seperti memenuhi kebutuhan psikologis anak dan mengembangkan hubungan yang berkualitas pada anak, mengingat pola hubungan kedekatan orang tua dengan anak terbentuk sedari masa kanak-kanak. Saran untuk praktisi adalah mengembangkan intervensi pemaafan dalam konteks pernikahan agar individu menikah mampu mengatasi emosi negatif dan mengembangkan emosi positif terhadap transgressor yang dalam hal ini adalah pasangannya. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah untuk memperluas cakupan demografis partisipan ke daerah desa

untuk mengkaji kesejahteraan psikologis lebih luas lagi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abid, M., & Hussain, S. (2015). Forgiveness: It's relation with psychological well-being and psychological distress among old age women. *Indian Journal of Positive psychology*, 6(4), 340-343.
- Ainsworth, M. D., Blehar, M. C., Waters, E., & Wall, S. (1978). *Pattern of attachment: A psychological study of the strange situation*.
- Bartholomew, K. (1990). Avoidance of intimacy: An attachment perspective. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7, 147-178.
- Bartholomew, K., & Horowitz, L.M. (1991). Attachment styles among young adults: A test of a four-category model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 226-244.
- Bono, G., McCullough, M. E. (2006). Positive response to benefit and harm: Bringing forgiveness and gratitude into cognitive psychotherapy. *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 20, 147-158
- Bono, G., McCullough, M. E., & Root, L. M. (2008). Forgiveness, feeling connected to others, and well-being: Two longitudinal studies. *PSPB*, 34(2), 182-195 doi: 10.1177/0146167207310025
- Bono, G., McCullough, M.E., & Root, L.M. (2006). *Forgiveness and well-being*. Coral Gables, FL. University of Miami

- Bowlby, J. (1973). *Attachment and loss: Vol. 2. Separation*. New York: Basic Books.
- Brennan, K., Clark, C., & Shaver, P. R. (1998). *Self-report measurement of adult attachment: an integrative overview*. In *attachment theory and close relationships*. Edited by Simpson JA, Rholes WS. Guilford Press, 46-76.
- Brown, R.P. (2003). Measuring individual differences in the tendency to forgive: Construct validity and links with depression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 759-771.
- Burnette, J. L., Taylor, K. W., Worthington, E. L., & Forsyth, D. R. (2007). Attachment and trait forgiveness: The mediating role of angry rumination. *Personality and Individual Differences*, 42, 1585–1596. doi: 10.1016/j.paid.2006.10.033
- Collins, N. L., & Feeney, B. C. (2004). An attachment theory perspective on closeness and intimacy. In D. J. Mashek & A. P. Aron (Eds.), *Handbook of closeness and intimacy* (pp. 163–187). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Collins, N. L., & Read, S. J. (1990). Adult attachment, working models, and relationship quality in dating couples. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 644-663.
- Dagun, M. S. (2002). *Psikologi keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dush, C., M., K., Taylor, M., G., & Kroeger, R., A. (2008). Marital happiness and psychological well-being across the life course. *Fam Relat*, 57(2), doi:10.1111/j.1741-3729.2008.00495.x.
- Fraley, R. C., & Roisman, G. I. (2014). Categories or dimensions? A taxometric analysis of the adult attachment interview. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 79, 36–50. <https://doi.org/10.1111/mono.12112>
- Fraley, R.C., & Waller, N.G. (1998). Adult attachment patterns: A test of the typological model. In J. A. Simpson & W. S. Rholes (Eds.), *Attachment theory and close relationships* (pp. 77–114). New York: Guilford Press.
- Gleeson, G., & Fitzgerald, A. (2014). Exploring the association between adult attachment styles in romantic relationships, perceptions of parents from childhood and relationship satisfaction. *Health*, 6, 1643-1661
- Hazan, C., & Shaver, P.R. (1987) Romantic love conceptualised as an attachment process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 511-524. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.52.3.511>
- Jin, L., & Wang, C. (2015, February). Attachment, personality, social support, and acculturative stress of international students. *Paper presented at the American Association of Behavior and*

- Social Science Conference (AABSS)*, Las Vegas, NV
- Kafetsios, K., & Sideridis, G. D. (2006). Attachment, social support and well-being in young and older adults. *Journal of Health Psychology, 11*, 863–875. doi: 10.1177/1359105306069084
- Karreman, A., & Vingerhoets, A. J. J. M. (2012). Attachment and well-being: The mediating role of emotion regulation and resilience. *Personality and Individual Differences, 53*, 821-826. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2012.06.014>
- Karremans, J. C., Van Lange, P. A. M., Ouwerkerk, J. W., & Kluwer, E. S. (2003). When forgiving enhances psychological wellbeing: *The role of interpersonal commitment. Journal of Personality and Social Psychology, 84*, 1011-1026.
- Karuse, N., & Ellison, C.G. (2003). Forgiveness by God, forgiveness of others and psychological well being in late life. *Journal of the scientific study of religion, 42*, 77-93
- Laible, D. (2007). Attachment with parents and peers in late adolescence: Links with emotional competence and social behavior. *Personality and Individual Differences, 43*(5), 1185-1197.
- Landen, S. M., & Wang, C. C. D. C. (2010). Adult attachment, work cohesion, coping, and psychological well-being of firefighters. *Counselling Psychology Quarterly, 23*(2), 143–162
- Lavy, S., & Littman-Ovadia, H. (2011). All you need is love? Strengths mediate the negative associations between attachment orientations and life satisfaction. *Personality and Individual Differences, 50*, 1050–1055. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2011.01.023>
- Mallinckrodt, B. (2000). Attachment, social competencies, social support, and interpersonal process in psychotherapy. *Psychotherapy research, 10*, 239–266. doi: 10.1093/ptr/10.3.239
- McCullough, M. E., Rachal, K. C., Sandage, S. J., Worthington, E. L. Jr., Brown, S. W., & Hight, T. L. (1998). Interpersonal forgiving in close relationships: II. Theoretical elaboration and measurement. *J Pers Soc Psychol, 75*(6), 1586-1603.
- Mikulincer, M., & Shaver, P. R. (2007). *Attachment in adulthood: Structure, dynamics, and change*. New York: Guilford Press.
- O’Leary, K.D., & Smith D. A. (1991). Marital interaction. *Annu. Rev. Psychol., 42*, 191-212
- Oginyi, R., Ofoke1, S., & Francis, S. (2015). Religiosity, forgiveness and psychological well being as predictor of marital satisfaction among academic staff of Ebonyi State University, South

- Eastern, Nigeria. *Journal of Education Research and Behavioral Sciences*, 4(12), 306-315.
- Pareek, S., Mathur, N., & Mangnani, K. (2016). Subjective and psychological well-being as related to dispositional and motivational forgiveness among adolescents. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 7(1), 125-128.
- Quevedo, R. J. M., Hernandez, P. J. B., & Cabrera, J. A. H. (2018). Adult attachment and psychological well-being: The mediating role of personality. *Journal of Adult Development*, 41–56.
- Reis, H. T., Sheldon, K. M., Gable, S. L., Roscoe, J., & Ryan, R. M. (2000). Daily well-being: The role of autonomy, competence, and relatedness. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(4), 419-435.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.  
<http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727.  
<http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>.
- Shaver, P. R., & Mikulincer, M. (2002). Attachment-related psychodynamics. *Attachment & Human Development*, 4, 133–161.  
doi:10.1080/14616730210154171
- Shourie, S., & Kaur, H. (2016). Gratitude and forgiveness as correlates of well-being among adolescents. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 7(8), 827-833
- Simpson, J. A. (1990). Influence of attachment styles on romantic relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 971–980.
- Singh, H., & Sharma, U. (2018). Effects of forgiveness on psychological well-being. *Indian Journal of Positive psychology*, 9(2), 258-262.
- Tsang, J., McCullough, M. E., & Fincham, F. (2006). The longitudinal association between forgiveness and relationship closeness and commitment. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 25, 448-472.
- Tse, W. S., & Yip, T. H. J. (2009). Relationship among dispositional forgiveness of others, interpersonal adjustment and psychological well-being: Implication for interpersonal theory of depression. *Personality and Individual Differences* 46, 365–368 doi: 10.1016/j.paid.2008.11.001
- Van Ijzendoorn, M. H., & Bakermans-Kranenburg, M. J. (1996). Attachment representations in mothers, fathers, adolescents, and clinical groups: A metaanalytic search for normative data. *Journal of Consulting and Clinical*

- Psychology* 64, 8–21.  
<http://dx.doi.org/10.1037/0022-006X.64.1.8>.
- Waite, L. J., Luo, Y., & Lewin, A. C. (2009). Marital happiness and marital stability: Consequences for psychological well-being. *Social Science Research* 38, 201–212
- Wal, R. C. V. D, Karremans, J. C., & Cillessen, A. H. N. (2016). Interpersonal Forgiveness and Psychological Well-being in Late Childhood. *Merrill-Palmer Quarterly*, 62(1), 1–21.
- Walker, R., Isherwood, L., Burton, C., Magambo, K.K., & Luszcz, M. (2013). Marital satisfaction among older couples: The role of satisfaction with social networks and psychological well being. *International Journal of Aging and Human Development*, 76(2) 123-139.
- Wang, C. C. D., & Mallinckrodt, B. (2006). Acculturation, attachment, and psychosocial adjustment of Chinese/Taiwanese international students. *Journal of Counseling Psychology*, 53, 422–433. doi: 10.1037/0022-0167.53.4.422
- Worthington, E. L., Jr., & Wade, N. G. (1999). The psychology of unforgiveness and forgiveness and implications for clinical practice. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 18, 385–418.

# QUALITY OF WORK LIFE DAN WORK ENGAGEMENT PADA DOSEN PERGURUAN TINGGI SWASTA DI YOGYAKARTA

<sup>1</sup>Ros Patriani Dewi, <sup>2</sup>Narastri Insan Utami, <sup>3</sup>Juwandi Ahmad  
<sup>1,2,3</sup>Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta  
Jl. Raya Wates - Yogyakarta, Bantul, DIY 55752  
<sup>1</sup>yosie.patriani@gmail.com

## Abstrak

Dosen merupakan ujung tombak perguruan tinggi karena dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Tugas pekerjaan yang bersifat rutin dan tidak jarang dihadapkan dengan tenggat waktu yang singkat akan memberikan rasa jenuh dan membutuhkan semangat yang lebih, sehingga dibutuhkan *work engagement* atau keterikatan kerja pada diri dosen. Pemenuhan kebutuhan karyawan saat bekerja erat kaitannya dengan *quality of work life* atau kualitas kehidupan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara *quality of work life* dengan *work engagement* pada dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta. Subjek penelitian adalah 60 dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan skala *quality of work life* dan *work engagement*. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui uji secara kuantitatif dengan metode statistik korelasi Product Moment. Diketahui bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima yaitu ada hubungan yang positif antara *quality of work life* dengan *work engagement* pada dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi *quality of work life* maka akan semakin tinggi *work engagement* atau sebaliknya, semakin rendah *quality of work life* maka akan semakin rendah *work engagement*.

**Kata kunci:** dosen, *work engagement*, *quality of work life*

## Abstract

Lecturers are the spearhead of higher education because lecturers are professional educators and scientists with the main task of transforming, developing, and disseminating science, technology, and arts through education, research, and community service. Work assignments that are routine and are not infrequently faced with short deadlines will provide a sense of saturation and require more enthusiasm, so it takes *work engagement* among the lecturer. Meeting the needs of employees while working is closely related to *quality of work life*. This study aims to know the relationship between *quality of work life* and *work engagement* at a private higher education lecturer in Yogyakarta. The research subjects were 60 private higher education lecturers in Yogyakarta. The measurement tool in this study uses scale of *quality of work life* and *work engagement*. Data analysis techniques in this study were conducted through quantitative tests with Product Moment correlation statistical methods. It is known that the hypothesis proposed in this study is accepted that there is a positive relationship between *quality of work life* with *work engagement* in private university lecturers in Yogyakarta. This shows that the higher the *quality of work life*, the higher the *work engagement* or vice versa, the lower the *quality of work life*, the lower the *work engagement*.

**Keywords:** lecturer, *work engagement*, *quality of work life*

## PENDAHULUAN

Visi dan misi Daerah Istimewa Yogyakarta salah satunya adalah untuk menjadi Pusat

Kebudayaan dan Pendidikan terkemuka di Asia Tenggara. Salah satu *stakeholder* yang berperan dalam mewujudkan visi misi

tersebut adalah melalui peran Perguruan Tinggi Swasta. Akreditasi insitusi perguruan tinggi terutama di Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta merupakan kebutuhan dan menjadi hal yang penting untuk menjaga kualitas pendidikan tinggi. Akreditasi institusi perguruan tinggi menjadi semakin penting karena persaingan yang semakin kompetitif di tingkat global. Akreditasi adalah upaya untuk memastikan bahwa pelayan yang diberikan oleh penyelenggara layanan memenuhi standar tertentu sehingga pengguna jasa tidak dirugi-kan dan dijamin akan mendapatkan pelayanan yang terbaik

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Koordinator Kopertis V Kemenristek-dikti, Bambang Supriyadi mengakui baru 26 dari 106 PTS di DIY yang terakreditasi institusi. Dari 26 PTS yang terakreditasi itu, baru 2 PTS yang memiliki akreditasi A yaitu Universitas Islam Indonesia (UII) dan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Sementara dari 505 prodi PTS di DIY yang akreditasinya A baru 15 persen, B sekitar 60 persen, dan C baru 25 persen. Bantuan yang sangat dibutuhkan oleh perguruan tinggi yang belum mendapatkan akreditasi salah satunya adalah ketersediaan dosen yang berkualitas. Kalau bantuan ‘pemberian’ atau ‘peminjaman’ dosen bisa dilakukan, maka akreditasi mereka bisa menjadi baik (Fatoni, 2016).

Seperti yang dikemukakan oleh Nuraeni (2010) bahwa sumber daya manusia yang ada di perguruan tinggi terdiri dari dosen dan tenaga penunjangnya yang

mencakup, pustakawan, laboran, teknisi, dan tenaga kependidikan lainnya yang bertanggungjawab atas pencapaian sasaran mutu keseluruhan program tri dharma perguruan tinggi. Tugas tenaga pendidik dijelaskan dalam Pasal 39 ayat (1) yang berisi pendidik bertugas merencana-kan dan melaksanakan: proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembim-bingan dan pelatihan, melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Nuraeni, 2010).

Berdasarkan uraian di atas terlihat jelas bahwa kualitas dari dosen ditentukan dari terlaksananya proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian. Selain itu untuk mendukung tercapainya akreditasi institusi diharapkan adanya suatu keterlibatan dari dosen dalam proses penyusunan dan perwujudan akreditasi institusi perguruan tinggi swasta. Di sisi lain, kurangnya keterlibatan dosen dalam proses perwujudan akreditasi institusi masih dirasakan kurang. Hal ini salah satunya disebabkan karena kurangnya keterikatan dosen terhadap institusi atau organisasinya. Markos dan Sridevi (2010) mengemukakan bahwa *work engagement* merupakan kunci untuk dapat meningkatkan kinerja dari karyawan dalam suatu perusahaan.

Faktor kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) dapat mempengaruhi keterikatan kerja karyawan (*work engagement*) karena faktor tersebut dapat menjadi pendukung maupun penghambat yang dapat mempengaruhi *work engagement* di perusahaan. Jika perusahaan mampu menciptakan dan

memelihara *quality of work life* dengan baik dan menimbulkan kepuasan kerja pada masing-masing karyawan, maka karyawan dengan sendirinya akan terikat dan tetap ingin bekerja di perusahaan. Namun, jika perusahaan tidak mampu menciptakan *quality of work life* dan karyawan merasa tidak puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan, maka akan berdampak pada pengunduran diri sebagai karyawan di perusahaan secara sukarela dari karyawan itu sendiri. Hal ini juga berlaku untuk dosen di perguruan tinggi swasta (Manik, 2015). Bila dosen sebagai tenaga pengajar merasa tidak mendapatkan kualitas kehidupan kerja yang layak maka keterikatan kerjanya juga menjadi kurang optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 (tiga) dosen yang merupakan karyawan perguruan tinggi belum terakreditasi institusinya pada bulan Februari 2016, diketahui bahwa mereka terkadang merasa tidak ingin terlibat dalam kegiatan ataupun aktivitas yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi mereka dan merasa kurang memiliki semangat saat harus berkontribusi dan bekerja sesuai peran masing-masing-masing. Saat mengikuti rapat terkadang mereka pun terlambat dan tidak mengikuti kegiatan organisasi sampai dengan selesai. Selain itu, berdasarkan hasil observasi sejak tahun 2012 di Universitas Mercu Buana Yogyakarta sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Yogyakarta yang belum terakreditasi didapatkan bahwa terdapat *turn over* pada dosen yang baru masuk selama 1 semester dan pada dosen tetap yang telah

bekerja selama kurang lebih 10 tahun. Fenomena tersebut tentu saja merupakan salah satu indikasi yang menunjukkan bahwa masih rendahnya keterikatan atau *engagement* dosen pada organisasi ataupun perguruan tinggi tempat mereka bekerja. Novianto (2012) mengemukakan bahwa kepuasan kerja tidak lagi dipandang sebagai faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan. Istilah *work engagement* hadir dan dipercaya berhubungan langsung dengan kinerja karyawan. Ada peningkatan tajam dalam studi ilmiah tentang *employee/work engagement* selama beberapa dekade terakhir (Bakker & Demerouti, 2017). Gallup (2004) menggolongkannya menjadi tiga jenis kategori dari *employee engagement*, yaitu: *engaged employees*, yaitu karyawan yang secara konsisten berusaha memberikan keunggulan dalam perannya. *Not engaged employees*, yaitu karyawan yang hanya fokus pada tugas yang ditugaskan untuk meraih tujuan organisasi. dan *actively disengaged employees*, yaitu karyawan yang berbahaya yang tidak hanya berkinerja buruk tetapi juga mempengaruhi motivasi kerja karyawan lain dalam organisasi untuk meraih tujuannya. Haid dan Sims (2009) mengidentifikasi *work engagement* sebagai *performance driver*, karena *work engagement* memiliki karakteristik (1) karyawan memiliki komitmen terhadap pekerjaan dan organisasi, (2) kebanggaan dalam pekerjaan dan dalam organisasi, (3) kesediaan untuk mendukung manfaat dan keuntungan pekerjaan dan organisasi, dan (4) kepuasan dengan pekerjaan dan organisasi.

Karakteristik tersebut terdapat dalam aspek-aspek *quality of work life* sehingga dapat dikatakan adanya *quality of work life* mempengaruhi *work engagement* karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Tahir (2015) berjudul “*Quality of Work Life and Employee Engagement*”, menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*), perilaku kewargaan organisasional, keterikatan karyawan (*work engagement*) pada BUMN di Indonesia menunjukkan kondisi yang baik, namun belum optimal. Kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) berpengaruh positif dan bermakna terhadap keterikatan karyawan pada BUMN di Indonesia.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Alqarni (2016) berjudul “*Quality of Work Life as A Predictor of Work Engagement among the Teaching Faculty at King Abdulaziz University*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji kualitas kehidupan kerja yang ada di King Abdulaziz University serta seberapa berpengaruhnya terhadap *work engagement*. Kesimpulan dari penelitian diketahui bahwa terdapat hubungan antara *quality of work life* dan *work engagement*. Selain itu, para karyawan sangat puas dengan kualitas kehidupan kerja yang ada di King Abdulaziz University dan tingkat *work engagement* karyawan berada di level menengah.

Menurut Cascio (2013), *quality of work life* karyawan merupakan salah satu tujuan penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pegawai. Cascio (2013) menyatakan bahwa *quality of work life* dapat

didefinisikan sebagai persepsi karyawan tentang kesejahteraan mental dan fisiknya ketika bekerja. Ada dua pandangan mengenai maksud dari *quality of work life*. Pertama, *quality of work life* adalah sejumlah keadaan dan praktek dari organisasi (contoh: pengayaan penyelia yang demokratis, keterlibatan pekerja, dan kondisi kerja yang aman). Sementara yang kedua, *quality of work life* adalah persepsi karyawan bahwa mereka merasa aman, merasa puas, dan mendapatkan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia.

Robbins dan Judge (2013) menjelaskan bahwa dampak positif dari *quality of work life* adalah memperbaiki kondisi kerja (utamanya dari perspektif karyawan) dan efektivitas organisasi lebih besar, organisasi akan lebih fleksibel untuk membuat karyawan lebih loyal sehingga menjadi sumber kekuatan bagi sebuah organisasi bersaing disamping meningkatkan kemajuan sumber daya manusianya. *Quality of work life* menjadikan sumber daya manusia kompetitif, maka secara keseluruhan organisasi akan menjadi kompetitif pula dalam mewujudkan eksistensinya.

Penelitian tentang hubungan antara *quality of work life* dan *work engagement* pada dosen masih sangat sedikit sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian ini. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *quality of work life* dengan *work engagement* pada dosen di perguruan tinggi swasta di Yogyakarta.

## METODE PENELITIAN

Subjek penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta dengan masa kerja minimal 1 tahun sebanyak 50 karyawan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala, yaitu skala *work engagement* yang mengacu pada aspek-aspek *work engagement* dari Schaufeli & Bakker (2003): *vigor*, *dedication* dan *absorption* yang berjumlah 24 aitem serta skala *quality of work life* yang mengacu pada aspek-aspek *quality of work life* dari Cascio (2013), yaitu: partisipasi sumber daya manusia, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, keamanan kerja, kompensasi yang layak dan seimbang, kebanggaan pada organisasi, keselamatan & kesehatan kerja yang berjumlah 64 aitem.

Data dikumpulkan dengan cara peneliti mengirimkan skala melalui *Google Form* kepada responden sehingga dapat lebih mudah dan cepat dalam pelaksanaannya. Untuk mengukur skala penilaian yang ada di dalam skala dengan menggunakan skala Likert. Alasan menggunakan skala Likert adalah untuk melihat data secara ordinal, untuk mengetahui penyebaran data pada responden. Skala *work engagement* dan *quality of work life*, disusun menggunakan model skala yang terdiri dari empat jawaban alternatif, yaitu SS (Sangat Sesuai), S (Sesuai), TS (Tidak Sesuai), dan STS (Sangat Tidak Sesuai). Sebelum skala *work*

*engagement* digunakan pada penelitian, terlebih dahulu diujicobakan pada sekelompok subjek untuk mengetahui nilai validitas dan reliabilitasnya. Dari 24 aitem terdapat 21 aitem yang valid dan 3 aitem dinyatakan gugur. Koefisien validitas bergerak dari 0.254-0.666 dengan koefisien reliabilitas alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0.841. Sebelum *quality of work life* disebar pada penelitian, terlebih dahulu diujicobakan pada sekelompok subjek dengan karakteristik yang sama untuk mengetahui nilai validitas dan reliabilitasnya. Dari 64 aitem terdapat 40 aitem yang valid dan 24 aitem dinyatakan gugur. Koefisien validitas bergerak dari 0.250 – 0.834 dengan koefisien reliabilitas alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0.911.

Teknik analisis data yang akan digunakan adalah uji statistik korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson. Alasan digunakannya analisis ini karena datanya kontinum dan hanya terdiri dari dua variabel yaitu *work engagement* dan *quality of work life* serta mempermudah proses perhitungan statistiknya, maka keseluruhan perhitungan dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer *SPSS (Statistical Program for Social Science) 17 for Windows*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan positif antara *quality of work life* dengan *work engagement* pada dosen perguruan tinggi swasta di

Yogyakarta. Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan Korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson. Sebelum dilakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas.

Uji normalitas adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel mempunyai sebaran yang normal. Uji normalitas ini menggunakan analisis model *Kolmogorov Smirnov (KS-Z)*. Pedoman yang digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran adalah jika  $p > .05$  maka sebaran data mengikuti distribusi normal dan jika  $p < 0.05$  maka sebaran datanya tidak mengikuti distribusi normal. Hasil uji normalitas untuk data *work engagement* diperoleh nilai  $KS-Z = 0.113$  dengan  $p = 0.053$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data variabel *Work engagement* mengikuti distribusi normal. Sedangkan data *quality of work life* diperoleh nilai  $KS-Z = 0.069$  dengan  $P = 2.00$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data variabel *quality of work life* mengikuti distribusi normal.

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah kedua variabel yang akan dikenai prosedur analisis statistik korelasi menunjukkan hubungan yang linier. Hasil uji linieritas variabel *work engagement* dengan *quality of work life* diperoleh  $F$  sebesar 2.684 ( $p < .01$ ), yang berarti variabel *work engagement* dengan *quality of work life* memiliki hubungan yang linier. Berdasarkan

hasil analisis korelasi terbukti bahwa ada hubungan yang positif antara *work engagement* dengan *quality of work life* pada dosen perguruan tinggi swasta di wilayah Yogyakarta dengan korelasi sebesar  $r_{xy} 0.464$  ( $p < .01$ ). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara *work engagement* dengan *quality of work life* pada dosen perguruan tinggi swasta di wilayah Yogyakarta dapat diterima. Hubungan yang positif antara *work engagement* dengan *quality of work life* pada dosen PTS di wilayah Yogyakarta menggambarkan bahwa semakin tinggi *quality of work life* maka akan diikuti dengan semakin tinggi tingkat *work engagement* pada dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta.

Selain itu, kualitas kehidupan kerja juga memfasilitasi karyawan untuk memperhatikan kehidupan pribadinya serta penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan pekerjaannya. Adanya kualitas kehidupan kerja yang baik juga akan menumbuhkan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dalam suatu organisasi (Irmawati & Wulandari, 2017). Hasil yang ditunjukkan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kantén dan Sadullah (2012) yang hasilnya menunjukkan bahwa *quality of work life* dapat berpengaruh secara signifikan terhadap *work engagement*. Menurut Cascio (2013), *quality of work life* karyawan merupakan salah satu tujuan penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pegawai. *Quality of work life*

berkaitan dengan komitmen terhadap pekerjaan dan organisasi, kebanggaan dalam pekerjaan dan dalam organisasi, kesediaan untuk mendukung manfaat dan keuntungan dari pekerjaan dan organisasi, dan kepuasan dengan pekerjaan dan organisasi, baik emosional maupun intelektual. Keempat hal tersebut terdapat pada *work engagement* yang ditunjukkan oleh hasil penelitian Haid dan Sims (2012), yang mengidentifikasi *work engagement* dengan menggunakan empat faktor definitif yaitu (1) komitmen terhadap pekerjaan dan organisasi, (2) kebanggaan dalam pekerjaan dan dalam organisasi, (3) kesediaan untuk mendukung manfaat dan keuntungan dari pekerjaan dan organisasi, dan (4) kepuasan dengan pekerjaan dan organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Simbula dan Guglielmi (2013) mengemukakan bahwa terdapat hubungan antara keterikatan kerja dengan kesehatan mental, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior*. Karyawan dengan keterikatan kerja yang tinggi akan memiliki kesehatan mental dan fisik yang baik serta merasa puas dengan pekerjaan dibandingkan dengan karyawan yang memiliki keterikatan kerja rendah. Karyawan yang memiliki keterikatan kerja akan memanfaatkan waktu dengan baik serta dapat meminimalisir distraksi, dan akan lebih cepat dalam memahami atau menangkap suatu informasi (Douglas, Bore, & Munro, 2016). Keterikatan kerja tidak hanya berpengaruh terhadap kesehatan mental dan fisik, kepuasan kerja,

maupun *organizational citizenship behavior*, namun juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku proaktif. Berdasarkan penelitian sebelumnya keterikatan kerja menunjukkan pengaruh signifikan secara positif terhadap perilaku proaktif. Karyawan yang terikat dengan pekerjaannya akan memiliki emosi positif, sehingga memiliki rasa keterikatan yang tinggi atas pekerjaan dan memiliki usaha-usaha yang lebih gigih untuk membuatnya semakin berkembang, dan semakin produktif. Selain itu, karyawan akan memiliki kemampuan untuk memberdayakan sumber daya yang lain yang ada dalam dirinya sehingga menghasilkan tindakan-tindakan yang lebih proaktif (Deviyanti & Sasono, 2015). Sebagai dosen, sikap proaktif ini sangat dibutuhkan terutama dalam kaitannya dengan pengembangan potensi dan kompetensinya sehingga kontribusinya dapat lebih optimal terhadap keberhasilan organisasi.

*Work engagement* dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta pada saat penelitian rata-rata berada pada kategori tinggi dengan jumlah sampel sebanyak 40 subjek atau 68.96%. Kondisi ini berdasarkan gambaran umum skor variabel yang menunjukkan bahwa mean empirik variabel *work engagement* 68.97 yang berada pada rentang 90-20 (kategori tinggi). Hasil tersebut menunjukkan bahwa dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta yang memiliki *work engagement* yang tinggi akan lebih terikat sehingga akan bekerja lebih giat dan bertahan di institusi lebih lama, memuaskan lebih

banyak mahasiswa sebagai pelanggan dan memiliki pengaruh positif yang lebih kuat terhadap kemajuan institusi.

*Quality of work life* dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta saat penelitian rata-rata berada pada kategori sedang dengan jumlah sampel sebanyak 55 subjek atau 94.83%. Kondisi ini berdasarkan gambaran umum skor variabel yang menunjukkan bahwa mean empirik variabel *quality of work life* 108.22 yang berada pada rentang 80-120 (kategori sedang). Hasil tersebut menunjukkan bahwa dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta memiliki kualitas kehidupan kerja yang sedang, di mana mereka memiliki persepsi yang cukup positif tentang kesejahteraan mental dan fisiknya ketika bekerja pada institusi mereka masing-masing.

Memiliki tuntutan kerja lingkungan yang cenderung menantang dibutuhkan sumber-sumber pendukung yang dapat memenuhi tuntutan kerja sebagai dosen. Sumber-sumber yang dapat menangani tuntutan kerja lingkungan seperti, partisipasi, dukungan sosial, kepercayaan dalam organisasi, kesempatan belajar, arti dari pekerjaan, dan keadilan organisasi. Pemenuhan kebutuhan karyawan akan memunculkan semangat kerja, motivasi, komitmen, dan keterlibatan tinggi pada pekerjaan. Terpenuhinya kebutuhan masing-masing individu membuat karyawan akan dapat menggunakan potensi yang dimiliki dengan maksimal sehingga dapat meningkatkan

kualitas karyawan saat bekerja (Rahmayuni & Ratnaningsih, 2018).

Hal tersebut sejalan dengan faktor penggerak *work engagement*, yaitu (1) Organisasi, hal terkait organisasi yang dapat menjadi penggerak *work engagement* adalah budaya organisasi, visi dan nilai yang dianut, citra organisasi. Budaya organisasi yang dimaksud adalah budaya organisasi yang memiliki keterbukaan dan sikap supportif serta komunikasi yang baik antara rekan kerja, sehingga karyawan dapat memberikan ekstra peran yang tidak meminta imbalan di luar peran yang seharusnya dilakukan, yaitu apa yang dikenal dengan perilaku kewargaan organisasional. Keadilan dan kepercayaan sebagai nilai organisasi juga memberikan dampak positif bagi terciptanya keterikatan karyawan. Hal tersebut akan memberikan persepsi bagi karyawan bahwa mereka mendapat dukungan dari organisasi, (2) manajemen dan kepemimpinan, keterikatan dibangun melalui proses, butuh waktu yang panjang serta komitmen yang tinggi dari pemimpin. Untuk itu, dibutuhkan konsistensi pemimpin dalam mementoring karyawan dalam menciptakan keterikatan karyawan, pemimpin organisasi diharapkan memiliki beberapa keterampilan, seperti teknik berkomunikasi, teknik memberikan umpan balik dan teknik penilaian kinerja, serta (3) *working life*, kenyamanan kondisi lingkungan kerja menjadi pemicu terciptanya keterikatan karyawan.

Dengan demikian, upaya memberikan peluang karyawan untuk berpartisipasi tidak terlepas dari: peran organisasi, kepemimpinan, dan kondisi lingkungan pekerjaan. Di dalam kaitan ini ketiga faktor tersebut menjadi pendorong terjadinya *work engagement* (Tahir, 2015). Meskipun *engagement* merupakan suatu pilihan, namun organisasi/institusi tetap harus turut ambil bagian dalam membina karyawannya agar dapat meningkatkan level *engagement* mereka (Smith & Markwick, 2009). Adanya *quality of work life* yang dipersepsikan positif oleh karyawan dapat menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi, hal ini dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya (Arifin, 2012). *Work engagement* merupakan suatu keadaan yang dapat dipengaruhi faktor internal dan eksternal. Perusahaan dapat memaksimalkan *work engagement* melalui pemenuhan kebutuhan pribadi mereka dan kehidupan kerja yang terdapat dalam *quality of work life*.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan positif yang signifikan antara *quality of work life* dengan *work engagement* pada dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta, sehingga hipotesis penelitian ini diterima.

Semakin tinggi *quality of work life* maka semakin tinggi pula *work engagement*

pada dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta maka dengan tingkat *quality of work life* yang tinggi atau rendah akan berpengaruh pada *work engagement* dosen. Dosen yang memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas kehidupan kerjanya akan merasa terikat dengan pekerjaan dan institusinya sehingga dosen akan bekerja seoptimal mungkin untuk meningkatkan kompetensinya sehingga dapat berkontribusi maksimal terhadap kemajuan institusi. Bagi subjek penelitian disarankan agar tetap memelihara dan mempertahankan *work engagement* nya agar lebih terlibat dan memiliki *passion* yang tinggi dalam pekerjaannya sehingga dapat mendukung kinerjanya sebagai dosen. Bagi institusi dapat mengoptimalkan *work engagement* dosen melalui pemenuhan kebutuhan pribadi mereka dan kehidupan kerja yang terdapat dalam *quality of work life*.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alqarni, S. A. Y. (2016). Quality of work life as a predictor of work engagement among the teaching faculty at King Abdul Aziz University. *International journal of humanities and social science*, 6(8), 118-135. <http://dx.doi.org/10.1108/01409170910943084>
- Arifin, N. (2012). Analisis kualitas kehidupan kerja, kinerja, dan kepuasan kerja pada CV Duta Senenan Jepara. *Jurnal Economia*, 8(1), 11-21.

- Bakker, A., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22, 273-285.
- Cascio, W. F. (2013). *Managing human resources*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Deviyanti, A.D., & Sasono, A.D. (2015). Pengaruh sumber daya pekerjaan (job resources) dengan keterikatan kerja (work engagement) sebagai mediator terhadap perilaku proaktif (studi pada karyawan PT. RGA International Indonesia). *E-Jurnal Ilmu Manajemen MAGISTRA*, 1(1). 16-30.
- Douglas, H. B. M., & Munro, D. (2016). Coping with university education: The relationship of time management behaviour and work engagement with the five factor model aspects. *Journal Learning and Individual Differences*, 45(7), 268-274. <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2015.12.004>.
- Fatoni, M. (2016). Ini daftar 26 PTS di DIY yang kantong akreditasi institusi. Diakses pada 25 Mei 2016, dari <https://jogja.tribunnews.com/2016/04/28/ini-daftar-26-pts-di-diy-yang-kantongi-akreditasi-institusi>.
- Gallup. (2004). Study engaged employees inspire company innovation. *Gallup Management Journal*, 3 (2), 8-25.
- Haid, M., & Sims, J. (2009). Employee engagement: Maximizing organizational performance. Philadelphia: Right Mangement Inc.
- Irmawati, & Wulandari, A. S. (2017). Pengaruh quality of work life, self-determination, dan job performance terhadap work engagement karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 19(1), 27-36. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5103>
- Kanten, S., & Sadullah. (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 62, 360–366. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.057>
- Manik, D. A. (2015) Pengaruh kualitas kehidupan kerja (quality of work life) dan kepuasan kerja terhadap keterikatan karyawan (employee engagement) di PT. Telekomunikasi Indonesia TBK Witel Kalbar. Tesis (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Universitas Katolik Atma Jaya Yogyakarta.
- Markos, S., & Sridevi, M. S. (2010). Employee engagement: The key to improving performance. *International Journal of Business and Management*, 5(12) 89-96. <https://doi.org/10.9790/487X-1810041925>.
- Novianto, A. (2012). Analisis faktor-faktor quality of work life sebagai pendukung

- peningkatan keterikatan karyawan di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor. Skripsi (tidak diterbitkan). Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Nuraeni, Y. (2010). Perancangan sistem penjaminan mutu perguruan tinggi bidang sumber daya manusia. *Journal of Information System*, 6(1), 32-43. <https://doi.org/10.21609/jsi.v6i1.276>
- Rahmayuni, T. D., & Ratnaningsih, I. Z. (2018). Hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan keterikatan kerja pada wartawan TV X Jakarta. *Jurnal Empati* 7(1), 373-380. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/index>
- Robertson, I. T., Birch, A. J., & Cooper, C. L. (2012). Job and work attitudes, engagement and employee performance: Where does psychological well-being fit in? *Leadership & Organization Development Journal*, 33(3), 224-232. [\\*http://dx.doi.org/10.1108/01437731211216443](http://dx.doi.org/10.1108/01437731211216443).
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Perilaku organisasi (organizational behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). *Utrecht Employee Engagement scale: Preliminary Manual*. Occupational Healthy Psychology Unit. Utrecht University.
- Simbula, S., & Guglielmi, D. (2013). I am engaged, I feel good, and I got the extra-mile: Reciprocal relationship between work engagement and consequences. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 117-125. <https://doi.org/10.5093/tr2013a17>.
- Smith, G. R., & Markwick, C. (2009). *Employee engagement a review of thinking*. Brighton: University of Sussex Campus.
- Tahir, R. (2015). Quality of work life factors and employee engagement. *Business Management Journal*, 11(2), 82-119

# **ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: KONTRIBUSI BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN BERKELANJUTAN PADA KARYAWAN PT. ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE**

Marcia Martha

Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No 100, Depok, 16424 Jawa Barat  
marcia.siahay@staff.gunadarma.ac.id

## **Abstrak**

*Pada perusahaan jasa kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan hal yang penting, menurut beberapa penelitian terdahulu OCB adalah variabel yang dapat berdampak pada kedua hal tersebut. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB), untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi berkelanjutan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) serta mengetahui pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi berkelanjutan secara bersama-sama terhadap organizational citizenship behavior (OCB). Jumlah Sampel penelitian ini adalah 80 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kontribusi yang signifikan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) sebesar 52.2%, terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi berkelanjutan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) sebesar 47.1%, dan terdapat pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi berkelanjutan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) sebesar 60.6%. Artinya, masih ada 39.4% variabel lain yang mempengaruhi OCB.*

**Kata kunci:** budaya organisasi, komitmen organisasi berkelanjutan, organizational citizenship behavior

## **Abstract**

*At the company customer satisfaction and loyalty is important, according to some research conducted by OCB is a variable that can improve on both sides. So the purpose of this study is to study the relationship of organizational culture to organizational citizenship behavior (OCB), to determine the orientation of organizational commitment to organizational citizenship behavior (OCB) and to know the organizational culture relationship and organizational commitment that are linked together to organizational citizenship behavior (OCB) ) OCB). The number of samples of this study were 80 respondents. The results of this study indicate a significant fact related to organizational culture on organizational citizenship behavior (OCB) by 52.2%, significant related to organizational commitment to organizational citizenship behavior (OCB) by 47.1%, and related to organizational culture and organizational commitment supports the Behavior of Organizational Citizens (OCB) of 60.6%. That is, it still means 39.4% of other variables that affect OCB.*

**Keywords:** organizational citizenship behavior, organizational commitment, organizational culture

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman dan teknologi membuat banyak orang semakin kreatif untuk membuka bidang usaha guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyaknya peminat

suatu barang atau jasa membuat harga barang yang ditawarkan melambung. Untuk menangani masalah tersebut lahir lah perusahaan-perusahaan jasa keuangan yang digunakan masyarakat untuk membiayai

kebutuhan kehidupan, seperti: kendaraan, barang elektronik, dan lain-lain. Salah satu perusahaan pembiayaan yang maju di Indonesia saat ini adalah PT. Adira Dinamika Multifinance.

PT Adira Dinamika Multifinance Tbk atau Adira Finance didirikan pada tahun 1990 dan mulai beroperasi pada tahun 1991. Sejak awal, perusahaan telah berkomitmen untuk menjadi perusahaan yang terbaik dan terkemuka di sektor pembiayaan, yang melayani pembiayaan beragam merek untuk sepeda motor dan mobil baru maupun bekas. PT. Adira sebagai perusahaan pembiayaan atau Leasing diminati karena menjadi prioritas konsumen untuk mendapatkan solusi kredit pembiayaan, dimana angsuran yang kompetitif, syarat mudah dan prosesnya yang cepat. Persaingan yang ketat dan kemudahan kredit yang diberikan PT. Adira Finance membuat PT. Adira dihadapkan dengan risiko kredit macet dan lain sebagainya. Dengan masalah persaingan dan kredit macet yang ada, membuat PT. Adira harus bersikap dengan benar dalam mengelolah management dan sumber daya yang ada agar tetap bisa bertahan dalam persaingan

PT Adira sebagai perusahaan jasa keuangan percaya bahwa diperlukan suatu perilaku dari karyawan yang mendukung agar pelanggan merasa puas dan akhirnya loyal terhadap PT Adira. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya perilaku yang sesuai dengan job description atau in-role saja, tetapi juga perilaku

tambahan (*extra-role*) atau sering disebut juga dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) (Sloat,1999).

Luthans (dalam Purnama 2013) menyatakan bahwa ada lima dimensi dari OCB. Pertama, *altruism (helping)*, ketika seorang karyawan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dalam keadaan tertentu atau tidak seperti biasanya. Kedua, *conscientiousnes*, mengerjakan tugas-tugas yang diberikan (dalam hal berperilaku) dilakukan dengan cara melebihi atau di atas apa yang telah disyaratkan oleh organisasi/ perusahaan. Ketiga, *sportmanship*, sikap menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek negatif, misalnya karyawan mau menerima dengan baik jika ada fasilitas di organisasi yang masih dibawah standar tanpa mengeluh. *Keempat, courtesy* (kebaikan), perilaku-perilaku baik, misalnya perilaku membantu seseorang mencegah terjadinya suatu konflik atau permasalahan dengan karyawan lain. *Kelima, civic virtue*, ikut serta mendukung fungsi-fungsi administrasi organisasi atau partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian, misalnya berperan aktif dalam kepanitiaan jika ada acara di organisasi.

Siders (dalam Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000) menjelaskan bahwa meningkatnya perilaku OCB dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, faktor yang berasal dari luar diri karyawan dan faktor tentang

sikap kerja karyawan. Dari dalam diri karyawan dapat berupa moral dari karyawan itu sendiri, rasa puas karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaannya, pandangan karyawan tentang apakah perusahaan sebagai tempatnya bekerja akan menjadi tempatnya selamanya. Sedangkan yang menjadi faktor dari luar diri karyawan salah satunya adalah budaya organisasi.

Budaya yang dibentuk oleh sebuah organisasi adalah sebagai aset *intangible* yang menjadi tuntunan anggota organisasi. Budaya sebagai pengikat dan pengatur dalam tindakan setiap anggota dalam organisasi agar dapat mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Putri (2013), pada karyawan PT Mirina Nusantara, menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi dalam perusahaan tersebut mempengaruhi OCB karyawan sebesar 63.32%, hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi cukup kuat pada OCB karyawan PT. Mirina Nusantara. Tidak hanya pada organisasi Jasa keuangan namun hasil temuan yang sama juga ditemukan pada beberapa penelitian di beberapa organisasi berbeda (Ebrahimpour, Zahed, Khaleghkhah, Bager, & Sepehri, 2011; Erkutlu, 2011; Joo & Joo, 2011; Khan & Rashid, 2012; Purnama, 2013)

Budaya organisasi merupakan faktor dari luar diri karyawan yang dapat mempengaruhi OCB. Sementara itu, faktor dari dalam diri karyawan yang mempengaruhi OCB, salah satunya adalah komitmen organisasi (Truckenbrodt, 2000). Robbins dan

Judge (2013) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keterlibatan pekerja yang tinggi pada pekerjaannya.

Luthans (2011) mengatakan, komitmen organisasi adalah sebuah keinginan kuat yang dimiliki individu untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, contohnya: keinginan untuk berusaha melakukan hal-hal yang sesuai dengan keinginan organisasi. Dengan kata lain, komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan, dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan organisasi. Robbins dan Judge (2013) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi memiliki tiga dimensi yang terpisah, yaitu komitmen afeksi, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif.

Ketiga dimensi pada komitmen organisasi yang paling banyak berperan adalah komitmen organisasi berkelanjutan. Dimensi ini membicarakan bagaimana seorang karyawan akan memiliki komitmen pada organisasinya jika dilihat dari hal-hal yang sederhana dan paling banyak dibicarakan seperti isu tentang gaji, promosi dan kebutuhan dasar keluarga karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kasemsap (2012) pada 672 karyawan pabrik mobil di Thailand menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi OCB secara signifikan adalah komitmen organisasi berkelanjutan. Lebih lanjut penelitian yang

dilakukan Asiedu (2014) mengatakan bahwa komitmen organisasi berkelanjutan mempengaruhi OCB sebesar 91%, pada karyawan *marketing*. Komitmen organisasi yang mempengaruhi OCB juga membuat *performance* para *marketing* meningkat signifikan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh beberapa penelitian mengenai adanya pengaruh komitmen organisasi berkelanjutan terhadap OCB (Salehi & Goltash, 2010; Sani, 2013; Zeinabadi, 2010). Lebih lanjut hasil penelitian yang dilakukan oleh Suparjo (2013) menunjukkan bahwa budaya dan komitmen organisasi berkelanjutan bersama-sama mempengaruhi OCB.

Untuk melihat, apakah karyawan memiliki komitmen organisasi, bisa dilihat dari lamanya karyawan tersebut bergabung dengan suatu perusahaan. Pada PT Adira sendiri angka *turn over* terbilang sangat tinggi, yaitu pada tahun 2017 persentase karyawan masuk sebesar 20% dan persentase karyawan keluar sebesar 25%. Adapun di tahun 2018, persentase karyawan masuk sebesar 20% dan persentase karyawan keluar sebesar 22.5%.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa banyak karyawan PT. Adira yang tidak memiliki komitmen organisasi. Karyawan yang keluar bukan hanya karena *resign*, namun juga ada yang terkena dampak dari tuntutan pekerjaan (target produktivitas dan audit internal). Meskipun demikian ada pula karyawan PT. Adira yang sudah bekerja sampai belasan tahun. Di tengah persoalan

tuntutan pekerjaan yang tinggi dan budaya organisasi yang menekankan pada profit dan profesionalisme, karyawan yang sudah bekerja dalam waktu yang lama pasti memiliki faktor tertentu yang membuat mereka sampai saat ini berkomitmen untuk bergabung dengan PT. Adira.

Jika dilihat dari uraian yang ada, OCB dianggap penting dalam suatu organisasi. Menurut Chahal (2010), jika karyawan memiliki OCB yang tinggi maka hal tersebut akan membawa dampak seperti berikut mengurangi absen, mengurangi *turnover*, membuat karyawan bertahan pada organisasi, karyawan akan puas pada pekerjaannya sehingga akan membawa dampak pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Jika dilihat dari pentingnya OCB, maka masalah pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap OCB, apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi berkelanjutan terhadap OCB dan apakah terdapat pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi berkelanjutan secara bersama-sama terhadap OCB pada karyawan PT. Adira Dinamika Multifinance?

## **METODE PENELITIAN**

Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menguji pengaruh antara variabel keterikatan kerja dan konflik pekerjaan-keluarga kerja terhadap variabel kepuasan kerja. maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah

Karyawan PT Adira Dinamika Multifinance menggunakan sampel besar yang berjumlah 80 responden Teknik sampling dalam penelitian ini adalah purposive sampling. OCB diukur berdasarkan dimensi dari OCB yang meliputi altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy dan sportmanship. OCB dapat diukur dengan menggunakan skala OCB yang diadaptasi dari skala OCB yang telah dibuat oleh Organ (digubah oleh Purnama, 2013) yang berbentuk skala Likert yang telah teruji sebelumnya dengan kategori respons dari 1 hingga 5 dan rentang skor 0.332 hingga 0.566 Skala ini memiliki butir sejumlah 24 dengan reliabilitas sebesar 0.900.

Budaya organisasi pada subjek penelitian diketahui berdasarkan skor pada skala budaya organisasi yang diadaptasi dari Denison dan Mishra (1993) yang disusun berdasarkan dimensi budaya organisasi yaitu keterlibatan (involvement), konsistensi (consistency), adaptabilitas (adaptability) dan misi (mission). Skala budaya organisasi dalam penelitian ini berbentuk skala Likert yang telah teruji sebelumnya dengan kategori respons dari 1 hingga 5 dan rentang skor 0.324 hingga 0.555. Skala ini memiliki butir sejumlah 24 dengan reliabilitas sebesar 0.854. Komitmen organisasi berkelanjutan pada subjek penelitian diketahui berdasarkan skor komitmen organisasi dengan menggunakan skala komitmen organisasi yang dibuat oleh Meyer dan Allen (1990). Dimana tinggi rendahnya komitmen organisasi berkelanjutan subjek dapat terlihat dari skor yang di dapat

subjek, sebaliknya semakin rendah nilai skor, maka semakin rendah komitmen organisasi berkelanjutan subjek. Skala Komitmen berkelanjutan dalam penelitian ini berbentuk skala Likert yang telah teruji sebelumnya dengan kategori respons dari 1 hingga 5 dan rentang skor 0.419 hingga 0.704 Skala ini memiliki butir sejumlah 6 dengan reliabilitas sebesar 0.901.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi berkelanjutan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) penelitian ini, analisis yang dilakukan adalah menguji pengaruh dari variabel budaya organisasi (X1) terhadap OCB (Y), variabel komitmen organisasi berkelanjutan (X2) terhadap OCB (Y) dan variabel budaya organisasi (X1), komitmen organisasi berkelanjutan (X2) terhadap OCB (Y) maka teknik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan metode uji coba terpakai. Metode ini dipilih peneliti dikarenakan terbatasnya waktu penelitian dan sulitnya mendapatkan izin penelitian dari kantor cabang yang bersedia memberikan kesempatan untuk peneliti. Penyebaran kuisioner dilakukan pada tanggal 6 dan 7 Maret 2019. Data dari tiga kantor cabang dapat dikumpulkan pada tanggal 8 Maret 2019. Proses penyebaran dilakukan sendiri oleh peneliti dan dibantu oleh kepala

administratif kantor cabang. Secara keseluruhan proses penyebaran kuisioner berlangsung cukup lancar. Dari 100 kuisioner yang disiapkan peneliti, 80 eksemplar yang terisi, dan semua kuisioner layak dan memenuhi syarat untuk dianalisis

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *face validity*, yaitu dengan melakukan item wording, yaitu peneliti melakukan konsultasi dengan pembimbing sebelum melakukan penyebaran kuisioner, guna melihat keterbacaan aitem-aitem pada skala masing-masing variabel.

Hasil penelitian ini dengan menggunakan dari regresi yang dilakukan untuk melihat pengaruh budaya organisasi terhadap OCB mendapatkan nilai R square sebesar 0.522 ( $p < .01$ ) Hal ini berarti budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 52.2% terhadap kinerja pada subjek dalam penelitian ini. Begitu juga dengan hasil uji regresi komitmen organisasi berkelanjutan terhadap OCB. Dilaporkan nilai R square sebesar 0.471 ( $p < .01$ ). Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berkelanjutan memiliki pengaruh terhadap OCB sebesar 47.1% pada subjek dalam penelitian ini. Sementara itu, berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan metode regresi ganda nilai R square sebesar 0.606. Angka ini menunjukkan bahwa budaya dan komitmen organisasi berkelanjutan memiliki pengaruh 60.6% terhadap kinerja pada subjek dalam penelitian

ini. Hal ini berarti terdapat 39.4% variabel lainnya diluar penelitian ini yang memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis dalam penelitian diterima, dimana hasil tersebut dapat dimaknai bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi berkelanjutan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap OCB Karyawan PT. Adira.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suparjo (2013) yang menemukan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi mempengaruhi OCB karyawan. Organ (2008) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat suka rela, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Di dalam bisnis, sistem-sistem ini sering dianggap sebagai *corporate culture*. Di dalam hal ini PT. Adira telah membuat suatu budaya yang dapat mengembangkan OCB pada karyawannya, terlihat dari penelitian ini.

Selanjutnya *organizational citizenship behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya komitmen organisasi. Ketika karyawan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 2011).

Budaya organisasi disusun berdasarkan dimensi budaya organisasi yang disusun oleh

Denison dan Mishra (1993), yang terdiri dari empat dimensi yaitu keterlibatan (*involvement*), konsistensi (*consistency*), adaptabilitas (*adaptability*) dan misi (*mission*). Jika dikorelasikan masing-masing, keempat dimensi tersebut terhadap OCB, dimensi adaptabilitas memiliki pengaruh yang paling besar terhadap OCB, sebesar 45.9%. Denison dan Mishra (1993) mengatakan bahwa organisasi yang dapat beradaptasi digerakkan oleh pelanggannya, mengambil risiko dan belajar dari kesalahannya, dan mempunyai kemampuan serta pengalaman untuk menciptakan perubahan. Mereka terus menerus meningkatkan kemampuan organisasi untuk memberikan nilai yang berharga bagi pelanggannya. Organisasi yang memiliki ciri tersebut dikatakan sebagai organisasi yang memiliki adaptabilitas karena indikator adaptabilitas adalah: kemampuan menciptakan perubahan, fokus pada pelanggan, kemampuan organisasi untuk belajar.

Hal ini tertuang dalam nilai-nilai PT Adira yang dikenal dengan ADIRA TOP (*Advance, Discipline, Integrity, Reliable, Accountable, Teamwork, Obsessed, Professional*). Pada poin disiplin, PT. Adira mengaplikasikannya dengan cara terus berubah ke arah yang lebih baik dengan terus menerus belajar dari pengalaman, situasi di luar perusahaan dan lain-lain. Pada poin profesional PT. Adira mengaplikasikannya dengan cara berorientasi kepada konsumen. Dengan kata lain, PT. Adira sudah berhasil untuk membuat karyawan menghayati nilai-

nilai atau budaya yang terbentuk dalam perusahaan. Sedangkan untuk komitmen organisasi berkelanjutan (*continuence*).

Jika komitmen berkelanjutan memiliki pengaruh yang paling besar terhadap OCB, sebesar 47.1%. Becker (dalam Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin, & Jackson, 1989) mendeskripsikan komitmen organisasi berkelanjutan sebagai “garis aktivitas yang konsisten”, yang dihubungkan karena perasaan akan adanya biaya yang akan hilang jika karyawan keluar dari suatu organisasi. Komitmen organisasi berkelanjutan muncul jika individu tetap bersama dengan organisasi karena individu tersebut merasakan adanya keuntungan jika individu tersebut tetap berada dalam organisasi. Isu-isu yang muncul dalam komitmen organisasi berkelanjutan adalah gaji, promosi dan kebutuhan keluarga.

Dengan kata lain karyawan PT. Adira bertahan untuk tetap komit berada dalam organisasi kebanyakan dikarenakan alasan-alasan pembiayaan yang harus mereka penuhi sebagai kebutuhan hidup. Hal ini juga terlihat pada deskripsi subjek dalam penelitian ini, dimana karyawan yang telah berkeluarga lebih memiliki komitmen yang lebih tinggi.

Penelitian ini juga menganalisis beberapa data demografis subjek seperti sebagai berikut dari data demografis pada penelitian ini mean empirik berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini menggambarkan subjek yang berjenis kelamin wanita memiliki tingkat OCB yang lebih tinggi daripada pria. Wanita yang mengedepankan afeksi daripada

logika menjadi lebih mudah untuk menampilkannya OCB dibandingkan subjek berjenis kelamin pria (Sehperi, 2011).

Selanjutnya data dari kelompok usia yang dibagi menjadi tiga kategori usia (20-25 tahun dengan mean empirik 76.81, usia 26-30 tahun dengan nilai mean empirik 78.26, usia 31-35 dengan mean empirik 78.50 menunjukkan bahwa subjek pada kategori rentan usia 31-35 tahun memiliki tingkat OCB yang lebih tinggi daripada kelompok usia yang lain. Beberapa penelitian menyebutkan diperlukan kematangan usia untuk memiliki perilaku OCB yang baik (Mohammad, Habib, & Zakaria, 2010; O'Driscoll & Roche, 2017; Salehi & Goltash, 2010).

Selain jenis kelamin dan usia, deskripsi subjek pada penelitian ini juga menjelaskan tentang masa kerja. Subjek dalam penelitian ini juga dibedakan menjadi tiga kategori masa kerja, yaitu masa kerja 2-5 tahun dengan nilai mean empirik sebesar 77.19, masa kerja 6-9 tahun memiliki mean empirik sebesar 78.93, dan masa kerja 10-13 tahun dengan nilai mean empirik sebesar 86.00 digambarkan bahwa kelompok subjek pada masa kerja 10-13 tahun memiliki tingkat OCB yang paling tinggi. Karyawan yang memiliki masa kerja paling lama akan semakin terlihat memiliki perilaku yang akan selalu mendukung organisasi, seperti OCB.

Tingkat pendidikan subjek pada penelitian ini terdiri dari SMA, Diploma 3 dan Strata 1. Subjek yang memiliki tingkat

pendidikan Strata satu (S1) memiliki kategori OCB yang lebih tinggi daripada karyawan dengan pendidikan terakhir yang lebih rendah dengan perolehan nilai mean empirik 80.86. Hal ini berarti tingkat pendidikan ikut mempengaruhi bagaimana seseorang berperilaku.

Penelitian ini mengamati data pada tiga kantor cabang PT. Adira yang berlokasi di Kelapa Gading Jakarta Utara dan Serang Banten. Berikut adalah hasil perhitungan mean empiric dari masing-masing cabang PT. Adira. Subjek yang bekerja di Kantor Cabang Kelapa Gading memperoleh nilai mean empirik OCB sebesar 75.41 sedangkan pada kantor cabang Serang memperoleh mean empirik sebesar 78.89. Hal ini menjadi menarik, karena ternyata karyawan yang bekerja di daerah yang lebih kecil dan lebih jauh dari kantor pusat, karyawannya lebih memiliki OCB yang lebih tinggi. Faktor kepribadian diketahui berpengaruh terhadap tingginya OCB pada karyawan yang berada pada lokasi kantor yang jauh dan terpencil (Mahdiun, Ghahramani, & Sharif, 2010). Untuk mendapatkan keakuratan data peneliti melakukan wawancara singkat pada beberapa karyawan saja, dari hasil wawancara tersebut didapatkan kesan bahwa karyawan saling membantu agar hal-hal semacam sanksi tersebut tidak terjadi pada cabang mereka, karena kenyataannya *turnover* di PT. Adira juga tinggi. Banyak karyawan yang keluar karena terkena dampak dari produktifitas yang kurang. Karyawan berharap jika semua karyawan bekerja sama dan dapat membantu

satu sama lain. Hal ini memperjelas hasil penelitian ini.

Berdasarkan data penelitian ini, budaya organisasi dan komitmen organisasi secara bersama-sama mempengaruhi OCB pada Karyawan PT. Adira sebesar 60.6%. Angka tersebut menunjukkan bahwa ada faktor lain yang juga berpengaruh terhadap OCB yang belum dapat dilihat oleh peneliti. Ada beberapa kelemahan dalam penelitian ini yang tidak dapat dilakukan oleh peneliti yang mungkin dapat disempurnakan pada penelitian berikutnya, antara lain: waktu pengambilan data yang terlalu singkat, sehingga tidak semua data dapat terkumpul dan hasil yang diperolehpun kurang maksimal.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Tiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi masih menjadi faktor eksternal yang memiliki pengaruh kuat dalam membentuk OCB pada karyawan. Hal ini tentu tidak dapat terjadi jika perusahaan tidak mampu membangun budaya organisasi yang kuat dan melakukan proses internalisasi yang bagus pada karyawannya. Secara tidak langsung hal ini juga menciptakan karyawan dengan komitmen kerja yang baik bagi perusahaan. Sebagai konsekuensinya, maka OCB pada karyawan dapat terjadi dan tentu hal ini dapat memberikan sumbangan positif bagi kinerja perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan saran-saran yaitu bagi perusahaan tetap mempertahankan budaya organisasi yang sudah kuat dan sangat mendukung kinerja karyawan karena membantu karyawan untuk berkomitmen terhadap pekerjaan dan menampilkan performansi yang baik sehingga memunculkan OCB dalam perilaku kerjanya. Bagi karyawan untuk tetap mempertahankan komitmen sehingga bukan hanya kinerja baik yang tercipta tetapi juga agar memunculkan perasaan bergairah dan menikmati pekerjaan secara lebih lepas lagi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Asiedu, M., Sarfo, J. O., & Adjei, D. (2014). Organizational commitment and citizenship behavior: Tools to improve employee performance, an internal marketing approach. *European Scientific Journal*, 10(4), 288-302.
- Chahal, H., & Mehta, S. (2010). Antecedents and consequences of organizational citizenship behaviour (OCB): A conceptual framework in reference to health care sector. *Journal of Services Research*, 10(2), 1-22.
- Denison, D. R., & Misra, A. K. (1993). Toward of organizational culture and effectiveness. *Organization Science*, 6(2), 1-48.
- Ebrahimpour, H., Zahed, A., Khaleghkhah, A., & Sepehri, A. B. (2011). A survey relation between organizational culture

- and organizational citizenship behavior. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 30, 1920-1925.
- Erkutlu, H.(2011). The moderating role of organizational culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 32(6), 532-554.
- Joo, S. J., & Joo, B. K. (2011). Knowledge sharing: The influences of learning organization culture, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(3), 353-364.
- Kasemsap, K. (2012). Factors affecting organizational citizenship behavior of passenger car plant employees in Thailand. *Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts*, 12(2), 129-159.
- Khan, S. K., & Rashid, M. Z. A. (2012). The mediating effect of organizational commitment in the organizational culture, leadership and organizational justice relationship with organizational citizenship behavior: A study of academicians in private higher learning institutions in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(8), 83-91.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach*. New York: McGraw-Hill.
- Mahdiun, R., Ghahramani, M., & Sharif, A. R. (2010). Explanation of organizational citizenship behavior with personality. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 178-184. doi: 10.1016/j.sbspro.2010.07.069
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R. D., & Jackson, D. N. (1989). Organizational commitment and job performance - it's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 152-156.
- Mohammad, J., Habib, F. Q., & Zakaria, S. (2010). Organizational citizenship behavior and commitment: Do age and tenure make any difference? *BMQR*, 1(3), 28-49.
- O'Driscoll, M. P., & Roche, M. (2017). Age, organizational citizenship behaviors, and counterproductive work behaviors. *Encyclopedia of Geropsychology*, 113–122. doi: 10.1007/978-981-287-082-7\_196
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organization citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.

- Purnama, C. (2013). Influence analysis of organizational culture organizational commitment job and satisfaction organizational citizenship behavior (OCB) toward improved organizational performance. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 3(5), 86-100.
- Putri, R. A. (2013). *Pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB): Studi kasus pada PT. Mirina Nusantara*. Skripsi (tidak diterbitkan). Bandung: Institut Manajemen Telkom.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior (15<sup>th</sup> edition)*. New Jersey: Pearson Education.
- Salehi, M., & Gholtash, A. (2011). The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University –first district branches, in order to provide the appropriate model. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15, 306–310.
- Sani, A. (2013). Role of procedural justice, organizational commitment, and job satisfaction on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Business and Management*, 8(15), 57-67.
- Sloat, K. C. M. (1999). Organizational citizenship: Does your firm inspire to be “good citizenship?”. *Professional Safety*, 44, 20-23.
- Suparjo, D. P. R. R. (2013). Pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) (Studi Pada PT. Plasa Simpanglima Semarang). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 69-88.
- Truckenbrodt, Y. B. (2000). The relationship between leader-member exchange and commitment and organizational citizenship behavior. *Acquisition Review Quarterly*, 7(3), 233-244.
- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) of teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 998-1003.

# KONFLIK PERAN GANDA DAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PEKERJA YANG MENJALANI *WORK FROM HOME* SELAMA PANDEMI COVID-19

Indria Hapsari  
Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat  
indriahapsari@staff.gunadarma.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan konflik peran ganda dengan kesejahteraan psikologis pada pekerja yang menjalani *work from home* selama pandemi covid-19. Peneliti menggunakan alat ukur berupa skala *Psychological Well Being Scale* (PWBS) dan skala konflik peran ganda. Responden pada penelitian ini terdiri atas 161 pekerja formal yang sudah menikah dan menjalani *work from home* minimal selama satu minggu. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui uji kuantitatif dengan metode korelasi *Pearson's Product Moment*. Hasil analisis menunjukkan korelasi  $r = -0.548$  ( $p < 0.01$ ) yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara konflik peran ganda dengan kesejahteraan psikologis pada pekerja yang menjalani *work from home* pasca pandemi covid-19. Arah hubungan adalah negatif yang mengartikan bahwa semakin rendah konflik peran ganda yang dialami pada pekerja maka semakin tinggi kesejahteraan psikologis pekerja dalam menjalani *work from home* begitupun sebaliknya semakin tinggi konflik peran ganda yang dialami pada pekerja maka semakin rendah kesejahteraan psikologis pekerja dalam menjalani *work from home*.

**Kata kunci:** konflik peran ganda, kesejahteraan psikologis, *work from home*

## Abstract

This study aims to empirically examine the relationship of work-family conflict with psychological well-being of workers during *work from home* during the covid-19 pandemic. *Psychological Well Being Scale* (PWBS) scale and work-family-conflict scales were applied in this study. The respondents in this study consisted of 161 formal workers who were married and underwent *work from home* for at least one week. The sampling technique used was *purposive sampling* and *snowball sampling*. Data analysis techniques in this study were conducted through quantitative tests with *Pearson's Product Moment* correlation method. The results of the analysis showed a correlation of  $r = -0.548$  ( $p < .01$ ) which indicates that there is a very significant negative relationship between work-family conflict and psychological well-being of workers during *work from home* during the covid-19 pandemic. The direction of the relationship is negative which means that the lower of the work-family conflict experienced by workers, the higher the psychological well-being of workers in during *work from home* and vice versa the higher of the work-family conflict experienced by workers, the lower the psychological well-being of workers in during *work from home*.

**Keywords:** work-family conflict, psychological well being, *work from home*

## PENDAHULUAN

Pada akhir 2019 virus covid-19 ditemukan di China, ketika pemberitaan tersebut

tersebar terjadi ketakutan yang sangat besar dikarenakan keganasan virus tersebut. Lambat laun pada awal 2020 virus covid-19 menjadi

pandemi di seluruh dunia, termasuk di dalamnya Indonesia menjadi negara yang turut terjangkiti oleh virus tersebut. Dilansir dari laman liputan6.com, per tanggal 19 April pasien positif virus covid-19 di Indonesia berjumlah 6575 orang (Rozie, 2020).

Merebaknya virus covid-19 membuat berbagai perubahan dalam hal tata laksana kerja karyawan. Untuk meminimalisir penularan virus covid-19 banyak perusahaan yang akhirnya membuat protokol kesehatan bagi karyawannya. Seperti yang di tulis oleh Handoyo (2020) bahwa kini perusahaan menerapkan akses satu pintu bagi karyawan yang masuk maupun keluar. Selain itu, setiap hendak masuk karyawan juga diharuskan untuk di cek suhu tubuhnya, apabila normal barulah karyawan tersebut diperbolehkan masuk ke dalam area kantor. Karyawan juga diharuskan mengenakan masker, apabila tidak menggunakan masker maka perusahaan akan menyediakan masker bagi karyawan tersebut.

Selain cek suhu badan dan pembagian masker bagi karyawan, Safitri (2020) juga memberitakan bahwa perkantoran di Indonesia, contohnya kantor PLN sekarang ini membuat bilik disinfektan yang diperuntukkan bagi karyawan. Karyawan diharuskan masuk ke dalam bilik disinfektan sebelum masuk kantor ataupun sepulang kantor.

Selain cara diatas, pembatasan kontak fisik juga diterapkan oleh perusahaan. Dalam penggunaan elevator misalnya, perusahaan mengatur tata cara penggunaan elevator serta

tata cara dalam melakukan antriannya sedemikian rupa guna menerapkan pembatasan kontak fisik (Victoria, 2020).

Walaupun telah dibuat berbagai aturan untuk mengatur pembatasan fisik karyawan, namun untuk menghambat penularan virus covid-19 akhirnya pada pertengahan maret 2020 diterbitkan Surat Edaran Nomor 14/SE/2020 tentang imbauan bekerja dari rumah (*work from home*) yang diterbitkan oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Energi DKI Jakarta (Sari, 2020). Walaupun imbauan ini diterbitkan di Jakarta, namun setelahnya hampir seluruh kota di Indonesia memberlakukan *work from home* untuk para karyawannya.

Alih-alih senang karena bisa bekerja dari rumah, justru *work from home* (WfH) membuat satu masalah baru bagi pekerja. Menurut pengamatan peneliti, tak sedikit pekerja yang melakukan WfH justru mengeluh ketika bekerja dari rumah, terutama bagi para pekerja yang sudah menikah. Bagi karyawan yang sudah menikah membagi waktu antara pekerjaan kantor dan pekerjaan rumah bukanlah hal yang mudah. Seringkali pekerjaan dirumah menjadi terabaikan karena pekerjaan dari kantor yang tak kunjung selesai. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa dengan bekerja dari rumah justru pekerjaan kantor yang tadinya hanya dari jam 09.00 sampai jam 17.00 atau 8 jam kerja kini menjadi tidak menentu. Bahkan dikatakan pekerjaan kantor bisa baru selesai sekitar tengah malam.

Akibatnya tanggung jawab untuk pekerjaan di rumah seperti mengurus anak, memasak, ataupun membereskan rumah menjadi terabaikan.

Seperti yang di tulis oleh Pramita (2020) dalam berita online kompas bahwa tidak sedikit karyawan yang mengalami stres ketika menghadapi WfH, salah satu alasannya karena terlalu lama duduk di depan komputer atau laptop. Selain itu kurangnya aktivitas sosial juga membuat karyawan yang menjalani WfH stres ketika bekerja dari rumah, bahkan sampai ada yang memerlukan bantuan psikolog untuk dapat meredam stres yang dialami.

Stres yang dialami secara terus menerus oleh pekerja yang menjalani WfH lambat laun akan mempengaruhi kondisi psikologis pekerja. Salah satu yang menjadi perhatian adalah kesejahteraan psikologis. Bradburn menyatakan bahwa *happiness* (kebahagiaan) merupakan hasil dari kesejahteraan psikologis dan merupakan tujuan tertinggi yang ingin dicapai oleh setiap individu (Ryff & Singer, 1998).

Kesejahteraan psikologis dapat diartikan sebagai rasa bahagia, lebih jelas Ryff (1989) mendefinisikan kesejahteraan psikologis sebagai sebuah kondisi dimana individu memiliki sikap yang positif terhadap dirinya sendiri dan orang lain, dapat membuat keputusan sendiri dan mengatur tingkah lakunya sendiri, dapat menciptakan dan mengatur lingkungan yang kompatibel dengan kebutuhannya, memiliki tujuan hidup

dan membuat seseorang menjadi lebih bermakna serta lebih berusaha dalam mengeksplorasi dan mengembangkan dirinya.

Setiap individu sebaiknya memiliki kesejahteraan psikologis agar dapat hidup dengan bahagia. Apabila individu memiliki kesejahteraan psikologis yang baik, diharapkan individu tersebut lebih sehat, bukan hanya sehat secara fisik namun diharapkan individu tersebut dapat sehat secara mental sehingga timbul perasaan bahagia ketika individu tersebut menjalankan kehidupannya. Namun dengan kondisi WfH ini, dengan rasa bosan yang menyelimuti karyawan.

ehingga dapat membuat kesejahteraan psikologis karyawan terkikis. Ketika pekerja bekerja dari rumah atau WfH, tak jarang pekerja menghadapi konflik antara keluarga dan juga pekerjaan. Menurut hasil wawancara peneliti dengan beberapa pekerja yang menjalani WfH diketahui bahwa para pekerja seringkali kesulitan untuk dapat fokus melakukan tugas pekerjaannya dikarenakan saat dirumah terdapat pula pekerjaan domestik rumah yang harus dikerjakan. Misalnya memasak, membersihkan rumah, mengangkat jemuran, meyetrika, mengurus anak atau orang tua, dan berbagai hal yang lain. Hal ini lah yang akhirnya memicu kebingungan dan membuat pekerjaan, baik pekerjaan kantor maupun pekerjaan domestik di rumah menjadi terhambat sehingga muncul lah suatu konflik yang terjadi dikarenakan terdapat peran ganda yang diemban oleh

individu atau yang biasa disebut sebagai konflik peran ganda.

Konflik peran ganda dinyatakan oleh Greenhaus dan Beutell (1985) sebagai sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Konflik peran terjadi apabila seseorang dihadapkan pada situasi dimana terdapat dua atau lebih persyaratan untuk melaksanakan peran yang satu dan dapat menghalangi pelaksanaan peran yang lain (Gibson, Ivancevich, & Donnely, 1995). Konflik peran ganda dipengaruhi oleh kultur di mana individu berada dan berasal (Masuda, Sortheix, Beham, & Naidoo, 2019). Namun demikian, salah satu konsekuensi paling umum dari adanya konflik peran ganda ini adalah personal kesejahteraan psikologis individu yang mengalaminya.

Penelitian tentang konflik peran ganda dan kesejahteraan psikologis telah dilakukan sebelumnya. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Panatik, Badri, Rajab, Rahman, dan Shah (2011) pada guru sekolah di Malaysia. Dari hasil penelitian diketahui peran ganda memiliki pengaruh negatif pada kesehatan mental, kepuasan hidup dan kesehatan mental. Penelitian lain mengenai konflik peran ganda dan kesejahteraan psikologis di teliti oleh Randa (2018) dengan subjek perawat wanita, hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara konflik peran ganda dan kesejahteraan psikologis pada perawat. Selanjutnya, penelitian mengenai konflik

peran ganda dan kesejahteraan psikologis juga dilakukan oleh Lin, Chen, dan Wang (2019) pada pekerja *tour leader* yang menyatakan bahwa konflik peran ganda memiliki pengaruh negatif terhadap kesejahteraan psikologis pada *tour leader*.

Dari latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya serta fenomena yang terkait tentang *work from home*, maka peneliti hendak mengetahui apakah terdapat hubungan antara konflik peran ganda dan kesejahteraan psikologis pada pekerja yang menjalani *work from home*.

## **METODE PENELITIAN**

Sampel pada penelitian ini adalah pekerja yang menjalani *work from home*. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability* dengan teknik *purposive* dan *snowball*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pekerja formal yang menjalani *work from home* minimal satu minggu dan sudah menikah. *Try out* terpakai digunakan dalam penelitian ini, dan skala disebar menggunakan bantuan *google form* dikarenakan kondisi peneliti yang tidak dapat keluar rumah pasca pandemi covid-19.

Kesejahteraan psikologis dalam penelitian ini adalah sebuah rasa kesejahteraan yang dikaitkan dengan rasa bahagia, mental yang sehat dan kesehatan fisik yang bisa dilihat dari pemenuhan kebutuhan dasar individu tersebut. Pemenuhan hidup sendiri terdiri atas sandang pangan, pendidikan dan pekerjaan. Kesejahteraan psikologis dalam

penelitian ini diadaptasi dan dimodifikasi dari Ryff's Psychological Well-Being Scales (PWBS) yang disusun berdasarkan aspek-aspek kesejahteraan psikologis yang dipaparkan oleh Ryff (1989) yaitu penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, tujuan dalam hidup, dan pengembangan diri. Skala ini terdiri atas 18 aitem, namun setelah dilakukan pengujian diketahui empat aitem dinyatakan gugur dan tidak memenuhi syarat sehingga tersisa 14 aitem yang memiliki nilai daya diskriminasi aitem yang baik. Nilai reliabilitas untuk skala kesejahteraan psikologis adalah sebesar 0.830. Nilai skor daya diskriminasi aitem untuk skala ini bergerak dari 0.255 – 0.589.

Konflik peran ganda dalam penelitian ini adalah merupakan suatu konflik antar peran, baik peran di pekerjaan maupun peran di keluarga yang tidak seimbang, peran pekerjaan dan peran keluarga saling tidak cocok antara satu dengan lainnya, sehingga menimbulkan konflik. Konflik peran ganda dalam penelitian ini diadaptasi dan dimodifikasi dari skala yang dibuat oleh Carlson (dalam Herts, 2010) yang disusun berdasarkan bentuk-bentuk konflik peran ganda yaitu; *time-based conflict*, *strain-based conflict*, dan *behavior-based conflict*. Masing-masing bentuk konflik peran ganda tersebut terdiri atas *work-related source of conflict* dan *family-related source of conflict*. Skala ini terdiri atas 18 aitem, namun setelah dilakukan pengujian diketahui terdapat satu aitem gugur

sehingga tersisa 17 aitem. Skor daya diskriminasi aitem bergerak dari 0.558 – 0.794 dan memiliki angka reliabilitas sebesar 0.952.

Untuk menguji hipotesis mengenai hubungan konflik peran ganda dengan kesejahteraan psikologis pada pekerja yang menjalani *work from home* maka digunakan teknik korelasi Pearson *product moment* dengan menggunakan bantuan program *Statistical Packages for Social Science (SPSS) version 23 for Windows*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan konflik peran ganda dan kesejahteraan psikologis pada pekerja yang menjalani *work from home*. Hasil analisa kedua variabel menggunakan korelasi Pearson *product moment* menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar  $r = -0.518$  ( $p < .01$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima yang berarti terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara konflik peran ganda dan kesejahteraan psikologis. Hubungan korelasi berarah negatif yang mengindikasikan semakin tinggi konflik peran ganda yang dialami maka akan semakin rendah kesejahteraan psikologis. Begitupun sebaliknya semakin rendah konflik peran ganda yang dialami maka akan semakin tinggi kesejahteraan psikologis.

Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Frone dan

Cooper (1992) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh negatif dari konflik peran ganda, baik itu konflik pekerjaan-keluarga ataupun konflik keluarga-pekerjaan. Konflik peran ganda dikatakan memiliki pengaruh buruk terhadap perilaku karyawan, emosi dan juga kesejahteraan psikologis karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan beberapa studi yang menyatakan bahwa kesejahteraan psikologis seseorang dapat berkurang seiring dengan konflik peran ganda (Dettmers, 2017; Lin, Chen, & Wang, 2019; Xu & Song, 2016).

Temuan ini juga mengindikasikan bahwa konflik peran ganda memiliki hubungan yang cukup kuat bagi pekerja untuk menentukan kesejahteraan psikologisnya ketika menjalani *work from home*. Hal ini sesuai dengan fenomena yang diamati peneliti bahwa tidak sedikit pekerja yang mengalami stres dan kebosanan ketika bekerja dari rumah. Hal ini disebabkan karena ketika seorang pekerja bekerja di kantor, terjadi situasi dinamis di mana pekerja tersebut dapat bertemu dan berinteraksi dengan banyak orang. Beberapa riset terdahulu mendukung adanya temuan ini (Buunk, & Verhoeven, 1991; Huffman, Payne, Koehly, Culbertson, & Castro, 2014; Minnotte, Gravelle, & Minnotte, 2013).

Kurangnya interaksi pekerja yang dikarenakan pekerja selalu bekerja dari rumah membuat kesejahteraan psikologisnya menurun. Beberapa riset menyatakan bahwa tempat kerja menjadi medan pertemuan sosial

untuk berbincang, bertukar pikiran, bertemu dan bertukar pengalaman dengan rekan-rekan sekerja (Buunk, & Verhoeven, 1991; Haapakangas, Hallman, Mathiassen, & Jahncke, 2019; Sirgy, Reilly, Wu, & Efraty, 2008). Hal ini tentu saja menjelaskan bahwa pekerja tidak lepas dari keadaan sosial atau hubungan interpersonal yang dapat mempengaruhi performanya dalam bekerja. Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat dikatakan berkurangnya interaksi tatap muka antar rekan kerja dapat membuat kesejahteraan psikologis karyawan mengalami penurunan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara konflik peran ganda dan kesejahteraan psikologis pada pekerja yang menjalani *work from home* pasca pandemi covid-19. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat konflik perantara maka semakin rendah kesejahteraan psikologis, sebaliknya semakin rendah tingkat konflik peran ganda maka semakin tinggi kesejahteraan psikologis pada pekerja yang menjalani *work from home*. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka disarankan kepada subjek untuk dapat mencari dan meminta bantuan dari orang-orang terdekat untuk mengurangi konflik pekerjaan dan keluarga yang dialami sehingga

dapat membuat karyawan merasa tidak terlalu terbebani dengan tanggung jawab yang diembannya. Subjek juga disarankan untuk dapat bercerita kepada pasangan, keluarga atau orang terdekat mengenai tekanan yang dimiliki sehingga dapat merasa lebih lega dan bahagia dalam menjalani pekerjaan dari rumah atau *work from home*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Buunk, B. P., & Verhoeven, K. (1991). Companionship and support at work: A microanalysis of the stress-reducing features of social interaction. *Basic and Applied Social Psychology, 12*(3), 243-258. doi: 10.1207/s15324834basp1203\_1
- Dettmers, J. (2017). How extended work availability affects well-being: The mediating roles of psychological detachment and work-family-conflict. *Work & Stress, 31*(1), 24-41. doi: 10.1080/02678373.2017.1298164
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology, 77*(1), 65-78.
- Greenhaus H. J., & Beutell J. N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review, 10*(1), 76-88.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnely, J. H. (1995). *Organisasi dan manajemen, perilaku, struktur, proses (edisi kelima, jilid 2)*. Alih Bahasa: Agung Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Haapakangas, A., Hallman, D. M., Mathiassen, S. E., & Jahncke, H. (2019). The effects of moving into an activity-based office on communication, social relations and work demands – A controlled intervention with repeated follow-up. *Journal of Environmental Psychology, 101341*. doi: 10.1016/j.jenvp.2019.101341
- Handoyo, A. (2020) “Cegah corona PT Stanley cek suhu tubuh dan bagikan masker” Di akses Juni 13, 2020 dari Redaksi24.com: <https://www.redaksi24.com/cegah-corona-pt-stanley-cek-suhu-tubuh-pegawai-dan-bagikan-masker/>
- Huffman, A. H., Payne, S. C., Koehly, L. M., Culbertson, S. S., & Castro, C. A. (2014). Examining time demands and work-family conflict on psychological distress. *Military Behavioral Health, 2*(1), 26-32. doi: 10.1080/21635781.2013.844662
- Lin, W.-R., Chen, H.-M., & Wang, Y.-C. (2019). Work-family conflict and psychological well-being of tour leaders: The moderating effect of leisure coping styles. *Leisure Sciences, 1*-22
- Masuda, A. D., Sortheix, F. M., Beham, B., & Naidoo, L. J. (2019). Cultural value orientations and work-family conflict: The mediating role of work and family demands. *Journal of Vocational*

- Behavior*, 112, 294-310. doi: 10.1016/j.jvb.2019.04.001
- Minnotte, K. L., Gravelle, M., & Minnotte, M. C. (2013). Workplace characteristics, work-to-life conflict, and psychological distress among medical workers. *The Social Science Journal*, 50(4), 408-417. doi: 10.1016/j.soscij.2013.08.001
- Panatik, S. A. B., Badri, S. K. Z., Rajab, A., Rahman, H. A., & Shah, I. M. (2011). The impact of work family conflict on psychological well-being among school teachers in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 29, 1500-1507.
- Pramita, E. W. (2020). Cerita work from home para pekerja ibukota ada yang stres dan nyaman. Di akses April 21, 2020 dari: Tempo.co: <https://cantik.tempo.co/read/1328621/cerita-work-from-home-para-pekerja-ibukota-ada-yang-stres-dan-nyaman/full&view=ok>
- Randa, J. C. (2018). *Hubungan work family conflict dengan kesejahteraan psikologis pada perawat*. Skripsi (tidak diterbitkan). Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Exploration on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.
- Ryff, C. D., & Singer, B. (1998). *The contours of positive human health*. Wisconsin: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Rozie, F. (2020). Data 20 April 2020, kasus positif corona di DKI Jakarta capai 3.112". Di akses April 21, 2020 dari Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/news/read/4232279/data-20-april-2020-kasus-positif-corona-di-dki-jakarta-capai-3112>.
- Safitri, K. (2020). PLN sediakan bilik disinfektan untuk pegawai yang masih bekerja" Di akses pada Juni 13, 2020 dari : [kompas.com:https://money.kompas.com/read/2020/03/27/184545426/pln-sediakan-bilik-disinfektan-untuk-pegawai-yang-masih-bekerja](https://money.kompas.com/read/2020/03/27/184545426/pln-sediakan-bilik-disinfektan-untuk-pegawai-yang-masih-bekerja).
- Sari, N. (2020). Cegah Covid-19, Pemprov DKIimbau perusahaan terapkan kerja dari rumah". Di akses April 20, 2020 dari Kompas.com: <https://megapolitan.kompas.com/read/2020/03/16/12265131/cegah-covid-19-pemprov-dki-imbau-perusahaan-terapkan-kerja-dari-rumah>.
- Sirgy, M. J., Reilly, N. P., Wu, J., & Efraty, D. (2008). A work-life identity model of well-being: Towards a research agenda linking quality-of-work-life (QWL) programs with quality of life (QOL). *Applied Research Quality Life*, 3, 181-202
- Victoria, W. (2020). Hipmi paparkan panduan jalankan usaha tengah wabah corona. Di akses pada Juni 13, 2020 dari

ayojakarta.com:

<https://www.ayojakarta.com/read/2020/03/29/14336/hipmi-paparkan-panduan-jalankan-usaha-tengah-wabah-corona>

Xu, L., & Song, R. (2016). Influence of work–family–school role conflicts and

social support on psychological wellbeing among registered nurses pursuing advanced degree. *Applied Nursing Research*, 31, 6–12. doi: 10.1016/j.apnr.2015.12.005

# **WORK-LIFE BALANCE PADA WANITA KARIER DI INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KEUANGAN YANG MENJALANI PERAN GANDA**

<sup>1</sup>Nurul Huda, <sup>2</sup>Mu'minatus Fitriati Firdaus  
<sup>1,2</sup>Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No 100, Depok 16424 Jawa Barat  
<sup>1</sup>nurul\_huda@staff.gunadarma.ac.id

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat *work-life balance* pada wanita karier yang bekerja di Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan. Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian ini sebanyak 60 karyawan wanita karir yang memiliki peran ganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Untuk menguji validitas skala *work-life balance*, peneliti melakukan analisis validitas isi dengan reliabilitas skala 0.883. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wanita karier yang memiliki peran ganda memiliki tingkat *work-life balance* yang tinggi yaitu pada skor rata-rata mean empirik 75.23 lebih besar dari skor rata-rata hipotetik 59.5. Berdasarkan data deskriptif responden dilihat dari usia, pendidikan, jumlah anak, pendapatan, dan lama menikah secara umum didapatkan hasil rata-rata mean empirik dalam kategori tinggi.

**Kata kunci:** peran ganda, wanita karir, *work-life balance*

## **Abstract**

This study aims to describe the level of *work-life balance* in career women who work in the General Inspectorate of the Ministry of Finance. This research is quantitative descriptive type. The subjects of this study were 60 career female employees who had multiple roles. The sampling technique uses *purposive sampling method*. To test the validity of the *work-life balance* scale, researchers conducted content validity analysis with a reliability scale of 0.883. The results showed that career women who have multiple roles have a high level of *work-life balance*, namely the mean score of empirical mean 75.23 is greater than the hypothetical mean score of 59.5. Based on the descriptive data of respondents seen from age, education, number of children, income, and length of marriage in general, the average empirical mean results were obtained in the high category.

**Keywords:** double role, working women, *work-life balance*

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan zaman, peran wanita tidak hanya sebatas di rumah sebagai seorang istri dan ibu. Saat ini, wanita yang dahulu hanya bergantung pada suami untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sudah berubah bahkan sebaliknya terdapat istri yang berpenghasilan melebihi suami. Masyarakat sudah mulai membuka lebar kesempatan bagi wanita dalam linie kehidupan, salah satunya

dengan menjadi wanita karier. Karier adalah sebuah kata dari bahasa Belanda yaitu *carriere* yang berarti perkembangan dan kemajuan dalam pekerjaan seseorang. Karier dalam istilah kamus besar bahasa Indonesia berarti perkembangan dan kemajuan baik pada kehidupan, pekerjaan atau jabatan seseorang sedangkan pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan yang mendapatkan imbalan berupa gaji dalam bentuk uang

(Sofian, 2014). Sedangkan wanita karir menurut Andriyani (2014), adalah perempuan yang menekuni sesuatu atau beberapa pekerjaan yang dilandasi oleh keahlian tertentu yang dimilikinya untuk mencapai suatu kemajuan dalam hidup, pekerjaan, atau jabatan. Perempuan yang mandiri, yang bekerja untuk menghidupi dirinya sendiri baik dalam ruang publik maupun ruang domestik.

Kemajuan tingkat pendidikan wanita serta tersedianya kesempatan kerja yang lebih luas bagi wanita, mendorong partisipasi angkatan kerja wanita dalam pembangunan ekonomi meningkat dari waktu ke waktu, hal tersebut terlihat dari semakin banyak jumlah wanita yang bekerja di sektor swasta maupun sektor pemerintahan (Setyowati & Riyono, 2003). Namun persoalan utama yang muncul bagi wanita yang bekerja yaitu saat wanita memilih untuk menjalani sebuah pekerjaan setelah menikah sehingga membuatnya menjadi seorang wanita karir yang memiliki peran ganda. Persoalan tersebut dapat menimbulkan persoalan baru yang lebih kompleks dan rumit baik dalam pekerjaan maupun rumah tangga. Tugas dan tanggung jawab wanita yang bekerja atau karir menjadi lebih banyak karena ia harus memenuhi tuntutan kewajibannya dalam rumah tangga sebagai seorang ibu (Ermawati, 2016).

Menurut Mulyani (dalam Kusuma, 2017), Kementerian Keuangan merupakan institusi yang diberikan mandat dari UU sebagai institusi yang mengelola keuangan negara, menjaga serta menumbuhkannya

sebagai sumber daya yang mampu mencapai tujuan bernegara, yakni memberikan kesejahteraan, adil dan makmur. Agar semua rakyat Indonesia yang mampu mencapai kesejahteraan, adil dan makmur, dan bermartabat dalam kehidupannya. Hal tersebut, merupakan cita-cita para pendiri bangsa waktu memperjuangkan dengan darah, keringat, air mata, dikorbankan untuk melahirkan suatu negara. Cita-cita tersebut, tidak tercapai jika tidak ada sumber daya yang mendukungnya, oleh sebab itu Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan memiliki tanggung jawab untuk mengelola keuangan untuk mencapai tujuan negara kesatuan.

Inspektorat Jenderal merupakan unsur pengawas pada setiap kementerian yang mempunyai tugas menyelenggarakan pengawasan internal di lingkungan kementerian termasuk kementerian keuangan. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 Inspektorat Jenderal memiliki tugas untuk menyelenggarakan pengawasan internal atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada. Beratnya tanggung jawab untuk menyelenggarakan pengawasan internal dan tugas di lingkungan kementerian keuangan, terkadang menjadi tantangan utama bagi wanita yang berperan ganda sebagai pegawai maupun ibu. Oleh sebab itu, kombinasi dukungan keluarga dan organisasi tentunya akan lebih baik dalam mengurangi “benturan-benturan” tanggung jawab yang ada.

Dukungan organisasi sangat berpengaruh terhadap pekerja dalam menyelesaikan konflik kepentingan antara pekerjaan dan keluarga (Wenno, 2018).

Dukungan organisasi yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan kepada wanita yang berperan ganda berupa program untuk membantu wanita yang sudah menikah agar dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik melalui penguatan utama gender (PUG). Salah satu bentuk nyata kebijakan responsif gender pada wanita yang berperan ganda telah diimplementasikan melalui pembangunan sarana prasarana seperti, pintu masuk khusus untuk ibu hamil, ruang laktasi dan *daycare* yang representatif, parkir prioritas untuk penyandang disabilitas dan perempuan, dan sebagainya (Atmaja, 2018). Hal tersebut dilaksanakan agar wanita karier yang berperan ganda di Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan dapat menyeimbangkan kewajiban terhadap keluarga dan pekerjaan.

Abubaker dan Bagley (2016) menemukan bahwa keseimbangan antara tuntutan peran dalam pekerjaan, keluarga, dan kehidupan sosial adalah masalah yang menantang masyarakat modern, khususnya relevan untuk menganalisa naiknya partisipasi perempuan sebagai tenaga kerja. Konflik peran ini dapat mengakibatkan stres psikologis yang signifikan bagi individu dan institusi, jika seorang perempuan tidak mampu menyeimbangkan perannya. Karena banyak karyawan berusaha untuk mencapai

‘kepuasan dan fungsi yang baik di tempat kerja maupun di rumah dengan mengurangi konflik perannya (Michel, Bosch, & Rexroth, 2014). Hal tersebut, menjadi faktor penting yang perlu dipertimbangkan oleh setiap wanita karir yang sudah menikah untuk menjaga produktifitas kerja tetap terjaga, dengan adanya *work-life balance* wanita karir yang sudah menikah dapat mencapai kinerja dan berkomitmen terhadap organisasi mereka (Burdzinska & Rutkowska, 2015).

Konsep *work-life balance* berusaha meminimalkan ketegangan antara pekerjaan dan bagian lain dari kehidupan seseorang (Jones, Burke, & Westman, 2013; Orkibi & Brandt, 2015). Singh dan Koradia (2017), mendefinisikan *work-life balance* sebagai keadaan dimana pekerja merasa bahwa mereka mampu menyeimbangkan pekerjaan mereka dan komitmen nonkerja yang sebagian besar dilakukannya. Menurut Fisher, Bulger, dan Smith (2009), *work-life balance* merupakan upaya yang dilakukan oleh individu untuk menyeimbangkan dua peran atau lebih yang sedang dijalannya. Pekerjaan dan kehidupan yang seimbang seharusnya ada ketika ada fungsi yang tepat di tempat kerja dan di rumah dengan konflik peran yang minimal. *Work-life balance* sebagai kondisi keseimbangan yang ingin dicapai antara prioritas karyawan pekerjaan mereka dan gaya hidup pribadi mereka. Sebagian besar psikolog akan setuju bahwa tuntutan karir karyawan tidak boleh melebihi kemampuan individu untuk menikmati kehidupan pribadi

diluar lingkungan pekerjaan (Meenakshi, Subrahmanyam, & Ravichandran, 2013) Penelitian yang terkait dengan *work-life balance* dengan *subjective well-being* pada sopir taksi yang dilakukan oleh Cintantya dan Nurtjahjanti (2018), hasilnya menunjukkan hubungan yang positif antar variabel karena setiap perubahan kenaikan *work-life balance* mampu membuat kualitas hidup individu menjadi positif yang berdampak pada peningkatan kesejahteraan subjektif individu. Delina dan Raya (2013) meneliti berbagai faktor yang mempengaruhi *work-life balance* pada wanita pekerja yang sudah menikah dikarenakan kondisi ekonomi dan tuntutan sosial. Tekanan kerja yang terus meningkat pada wanita berperan ganda mempengaruhi kesejahteraan fisik, emosi dan sosial orang tersebut, sehingga *work-life balance* menjadi suatu keharusan yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas hidupnya (Doherty, 2004). Penelitian Rehman dan Roomi (2012) tentang meningkatnya partisipasi perempuan dalam dunia kerja dan bisnis bagi masyarakat patriarki seperti Pakistan karena stereotip peran domestik perempuan menciptakan tantangan besar untuk menyeimbangkan kewajiban kerja dan keluarga. Hasilnya, menunjukkan bahwa *work-life balance* merupakan salah satu hal yang paling signifikan untuk mendorong perempuan Pakistan dalam memulai bisnisnya. Penelitian Losoncz dan Bortolotto (2009) pada enam kelompok ibu pekerja berdasarkan pengalaman kerja dan keluarga menemukan bahwa

mayoritas ibu yang bekerja mengalami kesuksesan jika memiliki *work-life balance*. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk menganalisa secara deskriptif tingkat *work-life balance* pada wanita karir yang bekerja di Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan.

## **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai wanita tetap yang sudah menikah di Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan karakteristik sampel dari penelitian ini yaitu berjumlah 60 pegawai dan berdasarkan lama pernikahan, tingkat pendidikan terakhir, jumlah anak dan gaji.

Di dalam penelitian ini, *work-life balance* diukur menggunakan skala dimensi-dimensi *work-life balance* yang dikemukakan oleh Fisher, Bulger dan Smith (2009), berdasarkan dimensi-dimensi *work-life balance* yaitu *work interference with personal life*, *personal life interference with work*, *work enhancement of personal life*, dan *personal life enhancement of work*. Contoh pernyataan yang diberikan yaitu “Saya sering mengabaikan kebutuhan pribadi saya karena tuntutan pekerjaan”, dengan enam pilihan alternatif respon, yaitu; sangat tidak setuju, tidak setuju, agak tidak setuju, setuju, agak setuju dan sangat setuju.

Pendekatan penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif deskriptif yang bertujuan

untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis (Azwar, 2015). Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis deskriptif melalui *sum* dan *mean* dengan alat bantu SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil analisis deskriptif *mean* empirik yang didapatkan bahwa responden dalam penelitian ini mendapatkan *mean* empirik *work-life balance* sebesar 75.23 yang berada dalam kategori tinggi, berarti responden memiliki efek positif dari pekerjaan dalam kehidupan pribadi, dan memiliki efek positif yang terbentuk dari ranah kehidupan pribadi ke ranah pekerjaan individu. Ketika karyawan termotivasi dan penuh dengan energi baik dalam pekerjaan dan kehidupan mereka maka akan meningkatkan kebahagiaan mereka (Baral & Bhargava, 2010; Otken & Erben, 2013; Reddy, Vranda, Ahmed, Nirmala, & Siddaramu, 2010). Sedangkan dibuktikan dari temuan Bataineh (2019), karyawan dengan jadwal yang fleksibel, dapat mengasuh anak, mendapatkan cuti, dan dukungan dari atasan lebih memungkinkan memiliki kehidupan kerja dengan konflik yang sedikit, kepuasan kerja yang lebih besar, stres yang lebih sedikit, dan cenderung tidak ingin berhenti dari pekerjaan. *Work-life balance* memang

telah menjadi perhatian utama bagi mereka yang ingin memiliki kualitas hidup yang baik. Seseorang dapat menjalani kehidupan yang bahagia, sehat dan sukses ketika memiliki *work-life balance*, sedangkan hasil analisa deskriptif *mean* empirik berdasarkan karakteristik responden, diantaranya:

Pada hasil deskripsi subjek berdasarkan berdasarkan usia 41-57 tahun responden diketahui menunjukkan bahwa *mean* empirik untuk *work-life balance* sebesar 79.75 sedangkan *mean* empirik pada subjek dengan usia 25-40 memiliki *mean* empirik lebih kecil sebesar 72.98, dimana kedua kategori usia tersebut berada dalam kategori tinggi. Menurut Keeton, Fenner, Johnson, dan Hayward (2007), di mana pekerja yang memiliki usia lebih dari 25 tahun memiliki *work-life balance* yang tinggi dibandingkan usia di bawahnya, di mana usia yang lebih tua berpengaruh signifikan pada peningkatan *work-life balance* dan penurunan *burnout* seseorang.

Hal senada juga dikemukakan oleh Otken dan Erben (2013), pekerja yang sudah berusia di atas 40 tahun lebih memilih berkontribusi untuk membangun hubungan, yang menempatkan nilai lebih tinggi pada kehidupan pekerjaan mereka yang mencakup bebas dalam menentukan jam kerja mereka, adanya keinginan untuk belajar hal-hal yang baru, adanya *work-life balance* dan keinginan untuk memiliki pekerjaan yang berarti. Erikson (dalam Papalia, Old, & Feldman, 2009) juga menambahkan bahwa usia 41-55

tahun merupakan fase dewasa akhir yang ditandai dengan karya produktif, sukses berprestasi, dan merupakan fase dimana seseorang mencapai puncak dalam karier. Choundhary dan Shrivastava (2015) juga menambahkan bahwa usia memiliki hubungan yang signifikan dengan *work-life balance* pada seseorang.

Hasil analisis deskriptif *mean* empirik untuk *work-life balance* yang didasarkan pada pendidikan terakhir, diketahui bahwa *mean* empirik responden dengan pendidikan terakhir SMA merupakan yang tertinggi yaitu memiliki *mean* empirik sebesar 84. Sedangkan responden yang memiliki pendidikan terakhir D3 memiliki *mean* empirik sebesar 75.50, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir D4 memiliki *mean* empirik sebesar 77.25, responden dengan pendidikan terakhir S1 memiliki *mean* empirik 74.07, dan responden dengan pendidikan terakhir S2 memiliki *mean* empirik sebesar 75.89. Berdasarkan *mean* empirik kategorisasi pendidikan terakhir responden juga berada dalam kategori tinggi.

Menurut Bintang dan Astiti (2016), ketika seseorang yang menempuh pendidikan maka akan berdampak pada persepsi yang diikutinya. Persepsi adalah penginderaan terhadap suatu kesan yang timbul dalam lingkungannya. Kemampuan seseorang dalam mempersepsi segala sesuatunya pasti berbeda antar satu dengan lainnya bergantung pada tingkat pendidikan yang dimiliki, karena tingkat pendidikan akan menentukan

intelegensi seseorang dan bagaimana seseorang menelaah mengenai apa yang terjadi pada lingkungannya.

Hasil analisis deskriptif *mean* empirik *work-life balance* yang didasarkan pada jumlah anak, diketahui bahwa *mean* empirik responden yang tidak mempunyai anak merupakan yang tertinggi yaitu 85, sedangkan responden yang mempunyai jumlah anak satu memiliki *mean* empirik sebesar 73.76, sedangkan responden yang mempunyai jumlah anak dua memiliki *mean* empirik sebesar 74.61 kemudian responden yang mempunyai jumlah anak tiga memiliki *mean* empirik yaitu 80.17, dan responden yang mempunyai jumlah anak empat memiliki *mean* empirik sebesar 62.00. Dilihat dari jumlah anak yang dimiliki responden, dapat diketahui bahwa responden yang belum memiliki anak sampai yang memiliki tiga anak berada dalam kategori tinggi, sedangkan responden yang memiliki empat anak berada dalam kategori sedang.

Menurut McDonald dan Bradley (2005) jumlah anak dan tanggung jawab pengasuhan berkaitan erat dengan tingkat keseimbangan peran dalam pekerjaan dan keluarga. Jumlah anak dan tanggung jawab pengasuhan yang lebih banyak berkorelasi dengan rendahnya tingkat *work-life balance* pada seseorang. Poulouse dan Sudarsan (2014) menyatakan faktor keluarga terkait jumlah anak dan tanggung jawab terhadap anak menyebabkan ketidakseimbangan dalam pekerjaan dan diluar pekerjaan. Meningkatnya jumlah anak

di rumah menghasilkan tuntutan rumah meningkat yang menyebabkan stres tambahan.

Hasil analisis deskriptif *mean* empirik untuk *work-life balance* yang didasarkan oleh pendapatan responden, diketahui bahwa responden yang mendapatkan pendapatan Rp 5.000.000 – 10.000.000 memiliki *mean* empirik tertinggi yaitu sebesar 76.50 dan responden yang mendapatkan pendapatan lebih besar dari Rp 10.000.000 memiliki *mean* empirik sebesar 74.77. Berdasarkan jumlah pendapatan responden yang dibagi menjadi dua, didapatkan hasil bahwa kedua pendapatan responden berada dalam kategori tinggi. Menurut Greenhaus, Allen, dan Ziegert (2012), karyawan akan mencapai *work-life balance* ketika mereka merasa puas dan efektif dalam bagian-bagian dari kehidupan mereka yang menonjol, akibatnya faktor-faktor yang mendorong kepuasan serta efektivitas dalam pekerjaan dan keluarga akan meningkatkan keseimbangan, sedangkan faktor yang menghambat kepuasan dan efektivitas dalam pekerjaan dan keluarga akan melemahkan keseimbangan kerja dan keluarga.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif *mean* empirik untuk *work-life balance* yang didasarkan oleh lama menikah, diketahui bahwa responden dengan lama menikah 11-30 tahun memiliki *mean* empirik dengan kategori tinggi sebesar 81.50, sedangkan selama 1-10 tahun memiliki *mean* empirik dengan kategori sedang sebesar 72.28, dan 21-31 tahun memiliki *mean* empirik dengan kategori tinggi

sebesar 78.36. Menurut Ayuningtyas dan Septarini (2013), dukungan keluarga yang tinggi cenderung berhubungan dengan tingkat *work-life balance* yang tinggi pula pada seorang pekerja, salah satu bentuk dukungan keluarga yaitu adalah dukungan dari pasangan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa deskriptif pada wanita karier yang berperan ganda di Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan menyatakan bahwa mereka memiliki *work-life balance* yang baik, sehingga mampu menyeimbangkan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang ibu dan pekerja. Hal tersebut terbukti dengan adanya hasil *mean* empirik *work-life balance* responden berdasarkan usia 41-57 tahun, pendidikan terakhir bahwa pendidikan terakhir SMA, D3, D4, S1 dan S2, jumlah anak dari responden yang dibagi dua tidak memiliki anak dan memiliki anak satu, dua serta tiga, pendapatan serta lama menikah yaitu responden yang usia pernikahannya 11 hingga 30 tahun dan 31 tahun berada pada kategori tinggi.

Saran bagi penelitian selanjutnya, agar dapat mencari beberapa faktor lagi untuk apa-apa saja yang dapat meningkatkan *work-life balance* pada wanita karier yang berperan ganda di Inspektorat Kementerian Keuangan yang dirasa masih diperlukan untuk penyempurnaan hasil penelitian supaya berdaya guna dan dapat juga dilakukan penelitian pada populasi yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubaker, M., & Bagley, C. (2016). Work-life balance and the needs of female employees in the telecommunications industry in a developing country: A critical realist approach to issues in industrial and organizational social psychology. *Comprehensive Psychology*, 5, 1-12. doi: 10.1177/2165222816648075
- Atmaja, I. (2018). Peran inspektorat dalam pengawasan PUG. Diakses pada 1 Oktober 2019, dari <http://www.itjen.kemenkeu.go.id/baca/483>
- Ayuningtyas, L., & Septarini, B. G. (2013). Hubungan family supportive supervision behaviors dengan work-life balance pada wanita yang bekerja. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 2(1), 1-11.
- Baral, R., & Bhargava, S. (2010). Work-family enrichment as a mediator between organizational interventions for work-life balance and job outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 25(3), 274-300. doi: 10.1108/02683941011023749
- Bataineh, K. A. (2019). Impact of work-life balance, happiness at work on employee performance. *International Business Research*, 12(2), 99-112.
- Burdzinska, K. H., & Rutkowska, M. (2015). Work-life balance as a factor influencing well-being. *Journal of Positive Psychology*, 6(4), 87-101.
- Choundhary, A. K., & Shrivastava, M. (2015). Work-life balance and organization: A conceptual review. *International Journal of Behavioral Social and Movement Sciences*, 4(3), 58-75.
- Cintantya, D., & Nurtjahjanti, H. (2018). Hubungan antara work-life balance dengan subjective well-being pada sopir taksi PT. Express Trasindo Utama TBK di Jakarta. *Jurnal Empati*, 7(1), 339-344.
- Delina, G., & Raya, R. P. (2013). A study on work-life balance in working women". *International Journal of Commerce, Business and Management*, 2(5), 274-282.
- Doherty, L. (2004). Work-life balance initiatives: Implications for women. *Employee relations*, 26, 433-452. doi: 10.1108/01425450410544524
- Ermawati, S. (2015). Peran ganda wanita karier (konflik peran ganda wanita karier ditinjau dalam perspektif Islam). *Jurnal Pendidikan Edutama*, 2(2), 60-69.
- Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2009). Beyond work and family: A measuring of work/nonwork interference and enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 441-456.
- Greenhaus, J. H., Ziegert, J. C., & Allen, T. D. (2012). When family-supportive supervision matters: Relations between multiple sources of support and work-family balance. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 266-275.

- Jones, F., Burke, R. J., & Westman, M. (2013). *Work-life balance: A psychological perspective*. Psychology Press.
- Keeton, K., Fenner, D. E., Johnson, T. R., & Hayward, R. A. (2007). Predictors of physician career satisfaction, work-life balance, and burnout. *Obstetrics & Gynecology*, 109. 4(2), 949-955.
- Kusuma, H. (2017). Sri Mulyani blak-blakan soal beratnya tugas ke CPNS Kemenkeu. Diakses 17 Mei 2020, dari <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3778096/sri-mulyani-blak-blakan-soal-beratnya-tugas-ke-cpns-kemenkeu>.
- Losoncz, I., & Bortolotto, N. (2009). Work-life balance: The experiences of Australian working mothers. *Journal of Family Studies*, 15(2), 122-138.
- McDonald, P., & Bradley, L. M. (2005). *The case for work/life balance: Closing the gap between policy and practice*. Melbourne: Hudson Highland Group, Inc.
- Meenakshi, S. P., Subrahmanyam, V., & Ravichandran, K. (2013). The importance of work-life-balance. *IOSR Journal of Business and Management*, 14(3), 31-35.
- Michel, A., Bosch, C., & Rexroth, M. (2014). Mindfulness as a cognitive-emotional segmentation strategy: An intervention promoting work-life balance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87, 733-754.  
<https://doi.org/10.1111/joop.12072>
- Orkibi, H., & Brandt, Y. I. (2015). How positivity links with job satisfaction: Preliminary findings on the mediating role of work-life balance. *Europe's Journal of Psychology*, 11, 406-418. doi: 10.5964/ejop.v11i3.869
- Otken, A. B., & Erben, G. S. (2013). The relationship between work-life balance and happiness from the perspective of generation x and y. *Humanities and Social Sciences Review*, 2(4), 45-53.
- Papalia, D. E., Olds, S. W., & Feldman, R. D. (2009). *Human development (perkembangan manusia) edisi 10 buku 2*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Poulose, S., & Sudarsan, N. (2014). Work-life balance: A conceptual review. *International Journal of Advances in Management and Economic*, 3(2), 1-17.
- Reddy, N. K., Vranda, M. N., Ahmed, A., Nirmala, B. P., & Siddaramu, B. (2010). Work-Life balance among married women employees. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 32, 112-118. doi: 10.4103/0253-7176.78508
- Setyowati, R., & Riyono, B. (2003). Perbedaan aspirasi karir antara wanita yang sudah menikah dan yang belum menikah pada pegawai negeri sipil. *Psikologika: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi*, 8(16), 52-59

- Singh, S., & Koradia, K. (2017). Psychological well-being and work-life balance of working women a correlation study. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(12), 1935-1940
- Sofian, F. A. (2014). Makna komunikasi keluarga bagi wanita karier: Studi fenomenologi mengenai makna komunikasi keluarga bagi wanita karier di kota Bandung. *Humaniora*, 5(1), 468-482
- Wenno, M. W. (2018). Hubungan antara work-life balance dan kepuasan kerja pada karyawan di PT PLN PERSERO Area Ambon. *Jurnal Maneksi*, 7(1), 47-54.

# TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN KARAKTERISTIK PELANGGAN PADA HOTEL "X" BANDUNG

*Sendi Satriadi*

*Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma*

*Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat*

*sendi\_satria@staff.gunadarma.ac.id*

## **Abstrak**

*Kualitas merupakan kunci utama yang sangat penting dan tanpa terkecuali dalam suatu jasa pelayanan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan dirasakan baik oleh pelanggan maka perusahaan tersebut mampu menghadapi persaingan bisnis dengan kompetitornya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Hotel "X" Bandung berdasarkan karakteristik-karakteristik pelanggan dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu tamu hotel dengan karakteristik-karakteristik sampel yaitu usia sekitar 20–45 tahun dan menginap di hotel selama  $\geq 2$  hari. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner Service Quality yang diadaptasi dari alat ukur Hill (2007) sebagai pengembangan dari alat ukur Zeithaml (1988). Hasil penelitian terhadap responden yang berjumlah 57 orang menunjukkan bahwa secara keseluruhan tamu hotel "X" Bandung menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel berada pada kategori sedang. Dilihat berdasarkan dari segi usia pelanggan, sekitar usia 21–30 tahun menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel berada pada kategori sedang. Dilihat dari segi status pekerjaan pelanggan dimana pegawai swasta dan pengusaha menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel berada pada kategori sedang. Dilihat dari segi pendapatan pelanggan dimana pelanggan yang berpenghasilan sebesar Rp. 7.600.000 – Rp. 10.000.000 menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel berada pada kategori sedang.*

**Kata Kunci:** *hotel, kualitas pelayanan, pelanggan*

## **Abstract**

*Quality is the main key which is very important and without exception in a service. If the quality of service provided by the company is felt well by the customer, the company can face business competition with its competitors. This study aims to analyze and provide an overview of the level of service quality provided by Hotel "X" Bandung based on customer characteristics using descriptive quantitative analysis techniques. Sampling in this study uses a purposive sampling technique that is hotel guests with characteristics of the sample that is around the age of 20-45 years and staying in a hotel for  $\geq 2$  days. The measuring instrument used was the Service Quality questionnaire which was adapted from the Hill (2007) measuring instrument as the development of the Zeithaml (1988) measuring instrument. The results of the study of respondents totaling 57 people showed that overall "X" Bandung hotel guests rated the quality of services provided by the hotel as being in the medium category. Viewed in terms of the age of the customer, around the age of 21-30 years assessing the quality of services provided by the hotel is in the medium category. In terms of the status of the work of customers where private employees and employers assess the quality of services provided by the hotel are in the medium category. Viewed in terms of customer income where customers who earn Rp. 7.600.000 - Rp. 10.000.000 assess the quality of service provided by the hotel is in the medium category.*

**Keywords:** *costumer, hotel, quality of service*

## PENDAHULUAN

Sekarang ini hotel merupakan aspek yang sangat penting dalam perkembangan industri pariwisata di Indonesia, khususnya pada sektor pariwisata yang sedang dalam peningkatan yang sangat luar biasa. Hubungan industri perhotelan dan pariwisata memiliki kaitan yang sangat erat. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*mind tourism superstructures*) yang berarti bahwa segala hidup dan kehidupan hotel itu banyak bergantung pada jumlah wisatawan yang datang. Industri pariwisata diibaratkan sebagai suatu bangunan sedangkan sektor perhotelan diibaratkan sebagai tiangnya. Oleh karena itu, antara industri pariwisata dan perhotelan memiliki hubungan keduanya yang sangat berkaitan. Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola dengan tujuan untuk menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dimana mereka mampu untuk membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011)

Hotel sekarang ini telah berkembang menjadi industri jasa yang handal dan menjanjikan, yang telah menjadi salah satu penopang utama di dalam pembangunan pariwisata di Negara Indonesia. Dikarenakan pariwisata dan perhotelan merupakan sebagai sumber penghasil devisa negara yang sangat menguntungkan (Sujatno, 2005). Menurut Buku Saku Kementerian Pariwisata (2016),

kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional pada tahun 2014 telah mencapai 9% atau sebesar Rp 946.09 triliun. Sementara devisa dari sektor pariwisata pada tahun 2014 telah mencapai Rp 120 triliun dan kontribusi terhadap kesempatan kerja sebesar 11 juta orang. Berdasarkan hasil tersebut, pariwisata dapat dan mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja. Untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan lapangan kerja yang lebih luas maka sebaiknya perlu dilakukan promosi pengembangan pariwisata di Indonesia.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistika (BPS) kementerian pariwisata menunjukkan bahwa tingkat penghunian kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Indonesia pada bulan desember 2019 mencapai rata-rata 59.39% atau mengalami penurunan sebesar 0.36 poin dibandingkan pada tingkat penghunian kamar (TPK) hotel pada bulan desember 2018 yang sebesar 59.75%. Dilihat dari jumlah tingkat penghunian kamar (TPK) hotel yang mengalami penurunan tersebut, maka suatu hal yang perlu diperhatikan oleh setiap pengelola akomodasi hotel yaitu optimalisasi pelayanan dikarenakan tujuan utama usaha akomodasi hotel ini adalah mengutamakan pelayanan. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan para pengguna, sudah dipastikan para tamu tidak akan kembali menggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik akan menentukan keberlangsungan

dan kemajuan usaha. Menurut Tjiptono (2004), pemberian pelayanan yang baik kepada kosumen oleh suatu perusahaan akan menciptakan suatu kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh sebab itu, perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan. Dikarenakan semakin disadari kini bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan dan memenangkan persaingan bisnis.

Industri perhotelan merupakan industri yang menjual hubungan antar manusia yang pada dasarnya dapat dilihat pada pelayanan yang diberikannya. Di dalam setiap kegiatan yang disebut pelayanan, maka muncullah dua unsur yang dominan yaitu pihak yang melayani dan pihak yang dilayani. Hubungan antara pihak yang dilayani dan pihak yang melayani inilah yang menyebabkan munculnya usaha yang luar biasa dari para pengusaha hotel untuk menggali dan mengeksplorasi terus-menerus sehingga memunculkan nilai-nilai yang tinggi dalam segi pelayanan. Dengan demikian, tinggi rendahnya mutu pelayanan ini kemudian menjadi tolak ukur tinggi rendahnya suatu status hotel tersebut. Adapun penentu utama seberapa baik mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu hotel adalah pihak yang dilayani, yaitu para tamu. Menurut Lupiyoadi, dan Hamdani (2006),

salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan sangat berpengaruh untuk kelangsungan hidup hotel itu sendiri.

Keberhasilan dan keberlangsungan hidup sebuah hotel tergantung kepada keberadaan tamu. Tamu merupakan suatu darah dan daging dari keberlangsungan sebuah hotel. Semua kegiatan yang dilakukan di dalam industri perhotelan mempunyai satu tujuan, yaitu mencari tamu sebanyak-banyaknya. Untuk mendapatkan atau menarik perhatian tamu itu, maka sebaiknya hotel harus mengupayakan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memuaskan harapan setiap tamu yang datang. Menurut Setyawati (2017), konsumen merupakan urat nadi bagi suatu perusahaan. Peningkatan jumlah konsumen berarti akan meningkatkan jumlah penjualan, dan membentuk citra perusahaan yang semakin baik di mata konsumen yang menyebabkan meningkatnya loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Moha dan Loindong (2016) menyebutkan bahwa jumlah pelanggan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan perusahaan maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih

perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan perusahaan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perusahaan.

Kualitas pelayanan jasa semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan jasa dapat digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif (Fatona, 2010). Kualitas pelayanan merupakan penilaian sebagai hasil refleksi dari persepsi konsumen tentang 5 (lima) dimensi pelayanan. Persepsi konsumen tersebut merupakan penilaian secara menyeluruh mengenai keunggulan kinerja jasa yang diterima terhadap harapan jasa yang akan di terima dari penyedia jasa. Adapun 5 (lima) karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, mencakup kualitas *tangible* yakni kondisi fisik dari ruangan atau fasilitas yang disediakan pihak hotel, *reliability* yakni keandalan pihak hotel dalam memberikan pelayanan, *responsiveness* yakni kecekatan pihak hotel dalam pelayanan, *assurance* yakni jaminan aman yang dirasakan pelanggan dari pihak hotel) dan *empathy* yakni kemampuan pihak hotel merasakan apa yang dirasakan oleh tamu (Zeithaml, 2000). Menurut Pujawan (2010), kualitas pelayanan merupakan hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan. Terdapat 2 (dua) faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang

diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima).

Berdasarkan paparan yang telah disebutkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pilihan bagi pelanggan untuk memperoleh pelayanan yang optimal dari penyedia jasa sehingga pelanggan merasakan kepuasan. Oleh karena itu, untuk bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi para pelanggan, maka perusahaan atau penyedia jasa dituntut untuk menghasilkan produk atau jasa yang dapat memuaskan pelanggan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas jasa yang diberikan pihak hotel terhadap pelanggannya, peneliti tertarik untuk menganalisa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan hotel "X" Bandung berdasarkan data demografi pelanggannya.

## METODE PENELITIAN

Jumlah sampel dalam pengambilan data yaitu sebanyak 57 tamu hotel yang telah sesuai dengan karakteristik-karakteristik sampel. Adapun karakteristik sampelnya yaitu usia 20 sampai dengan 45 tahun, pernah menginap di hotel "X" Bandung sebelumnya dan menginap  $\geq 2$  hari dengan asumsi bahwa tamu sudah memperoleh pelayanan dari pihak hotel. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*.

Alat ukur kualitas pelayanan ini

dikembangkan oleh peneliti dari alat ukur Hill (2007) sebagai pengembangan alat ukur Zeithaml (1988) yang dikembangkan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (kondisi fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kecepatan), *assurance* (kemampuan meyakinkan) dan *empathy* (mampu merasakan apa yang dirasakan tamu). Skala yang digunakan berbentuk skala *likert* dengan variasi jawaban, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pada skala kualitas pelayanan terdiri dari 44 aitem. Untuk pengolahan data menggunakan bantuan program *SPSS Statistic*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini responden berjumlah 57 orang sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti. Deskripsi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 1. Dari jumlah responden yang berjumlah 57 orang, diketahui bahwa tamu hotel menilai kualitas pelayanan berada pada kategori rendah yaitu sebanyak 15 orang tamu hotel atau sebesar 26.3% responden. Selain itu, sebanyak 29 orang tamu atau sebesar 50.9% responden menilai bahwa kualitas pelayanan pada berada pada kategori sedang. Sedangkan 13 orang tamu hotel atau 22.8% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat tinggi. Adapun penilaian kualitas pelayanan berdasarkan pada karakteristik

pelanggan, yaitu usia, status pekerjaan, frekuensi menginap, lama menginap dan pendapatan. Deskripsi penilaian kualitas pelayanan berdasarkan usia, dapat dilihat pada Tabel 2.

Dari jumlah responden yang berjumlah 57 orang, diketahui bahwa tamu hotel yang berusia sekitar 21–30 tahun menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 8.8% responden, sebanyak 14 orang atau sebesar 24.6 % responden menilai kualitas pelayanan pada tingkat sedang dan sebanyak 2 orang atau sebesar 3.5 % responden menilai kualitas pelayanan pada kategori tinggi. Tamu hotel yang berusia sekitar 31–40 tahun menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 14% responden, sebanyak 8 orang atau sebesar 14% responden menilai kualitas pelayanan pada tingkat sedang dan sebanyak 6 orang atau sebesar 10.5% responden menilai kualitas pelayanan pada kategori tinggi. Sedangkan tamu hotel yang berusia sekitar 41–50 tahun menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 3.5% responden, sebanyak 7 orang atau sebesar 12.3% responden menilai kualitas pelayanan pada tingkat sedang dan sebanyak 5 orang atau sebesar 8.8% responden menilai kualitas pelayanan pada kategori tinggi. Deskripsi penilaian kualitas pelayanan berdasarkan status pekerjaan, dapat dilihat pada Tabel 3

**Tabel 1.Deskripsi Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan**

		Frekuensi	Persen
Kualitas Pelayanan Total	Rendah	15	26.3
	Sedang	29	50.9
	Tinggi	13	22.8
	Total	57	100,0

**Tabel 2.Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Usia**

		Usia			Total
		21 – 30	31 – 40	41 – 50	
Kualitas Pelayanan	Rendah	5 8.8 %	8 14.0 %	2 3.5 %	15 26.3 %
	Sedang	14 24.6 %	8 14.0 %	7 12.3 %	29 50.9 %
	Tinggi	2 3.5 %	6 10.5 %	5 8.8 %	13 22.8 %
Total		21 36.9 %	22 38.5 %	14 24.6 %	57 100.0 %

**Tabel 3.Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Status Pekerjaan**

		Pekerjaan					Total
		Pelajar	Pegawai swasta	Pegawai negeri	Pengusaha	Lain-lain	
Kualitas Pelayanan	Rendah	1 1.8 %	4 7.0 %	2 3.5 %	8 14.0 %	0 0.0 %	15 26.3 %
	Sedang	6 10.5 %	8 14.0 %	4 7.0 %	8 14.0 %	3 5.3 %	29 50.9 %
	Tinggi	1 1.8 %	5 8.8 %	3 5.3 %	4 7.0 %	0 0.0 %	13 22.8 %
Total		8 14.0 %	17 29.8 %	9 15.8 %	20 35.1 %	3 5.3 %	57 100.0%

Dari jumlah responden yang berjumlah 57 orang, terlihat bahwa tamu hotel dengan latar belakang pekerjaan sebagai pelajar menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 1.8% responden, sebanyak 6 orang atau sebesar 10.5% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang dan sebanyak 1 orang atau 1.8% responden

menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Tamu hotel dengan latar belakang pekerjaan sebagai pegawai swasta menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 7% responden, sebanyak 8 orang atau sebesar 14% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang dan sebanyak 5 orang atau 8.8 % responden

menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Tamu hotel dengan latar belakang pekerjaan sebagai pegawai negeri menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 3.5% responden, sebanyak 4 orang atau sebesar 7% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang dan sebanyak 3 orang atau 5.3% responden menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Tamu hotel dengan latar belakang pekerjaan sebagai pengusaha menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 14 % responden, sebanyak 8 orang atau sebesar 14% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang dan sebanyak 4 orang atau 7% responden menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Sedangkan tamu hotel dengan latar belakang pekerjaan lainnya menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang yaitu sebanyak 3 orang tamu hotel atau sebesar 5.3% responden. Deskripsi kualitas pelayanan berdasarkan frekuensi menginap, dapat dilihat pada Tabel 4. Dari jumlah responden yang berjumlah 57 orang, diketahui bahwa tamu hotel dengan frekuensi menginap sebanyak 2-5 kali dalam setahun menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 21.1% responden, sebanyak 22 orang atau sebesar 38.5% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang

dan sebanyak 7 orang atau 12.3% responden menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Tamu hotel dengan frekuensi menginap sebanyak > 5 kali dalam setahun menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 5.3% responden, sebanyak 7 orang atau sebesar 12.3% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang dan sebanyak 6 orang atau 10.5% responden menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Deskripsi kualitas pelayanan berdasarkan lama menginap, dapat dilihat pada Tabel 5. Dari jumlah responden yang berjumlah 57 orang, diketahui bahwa tamu hotel dengan lama menginap sebanyak 2–5 hari menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 21.1% responden, sebanyak 25 orang atau sebesar 43.9% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang dan sebanyak 8 orang atau 14% responden menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Tamu hotel dengan frekuensi menginap sebanyak > 5 hari menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 5.3% responden, sebanyak 4 orang atau sebesar 7% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang dan sebanyak 5 orang atau 8.8% responden menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Deskripsi kualitas pelayanan berdasarkan pendapatan, dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 4.Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Frekuensi Menginap**

		Frekuensi Menginap		
		2 – 5 Kali	> 5 Kali	Total
<i>Kualitas Pelayanan</i>	Rendah	12 21.1 %	3 5.3 %	15 26.3 %
	Sedang	22 38.5 %	7 12.3 %	29 50.9 %
	Tinggi	7 12.3 %	6 10.5 %	13 22.8 %
Total		41 71.9 %	16 28.1 %	57 100.0%

**Tabel 5.Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lama Menginap**

		Lama Menginap		
		2 – 5 Hari	> 5 Hari	Total
<i>Kualitas Pelayanan</i>	Rendah	12 21.1 %	3 5.3 %	15 26.3 %
	Sedang	25 43.9 %	4 7.0 %	29 50.9 %
	Tinggi	8 14.0 %	5 8.8 %	13 22.8 %
Total		45 78.9 %	12 21.1%	57 100.0%

**Tabel 6.Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendapatan**

		Pendapatan				
		2.600.000- 5.000.000	5.100.000- 7.500.000	7.600.000- 10.000.000	>10.000.000	Total
<i>Kualitas Pelayanan</i>	Rendah	0 0.0 %	3 5.3 %	10 17.5 %	2 3.5 %	15 100.0%
	Sedang	1 1.8 %	9 15.8 %	16 28.1 %	3 5.3 %	29 100.0%
	Tinggi	0 0.0 %	6 10.5 %	7 12.3 %	0 0.0 %	13 100.0%
Total		1 1.8 %	18 31.6 %	33 57.9 %	5 8.8 %	57 100.0%

Dari jumlah responden yang berjumlah 57 orang, diketahui bahwa tamu hotel dengan pendapatan diantara 2.600.000 - 5.000.000 menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 1.8% responden. Tamu hotel dengan

pendapatan diantara 5.100.000 - 7.500.000 menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 5.3% responden, sebanyak 9 orang atau sebesar 15.8% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang

dan sebanyak 6 orang atau 10.5% responden menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Tamu hotel dengan pendapatan diantara 7.600.000 - 10.000.000 menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 10 orang atau sebesar 17.5% responden, sebanyak 16 orang atau sebesar 28.1% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang dan sebanyak 7 orang atau 12.3% responden menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi. Tamu hotel dengan pendapatan diantara > 10.000.000 menilai kualitas pelayanan berada pada tingkat rendah yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 3.5% responden, sebanyak 3 orang atau sebesar 5.3% responden menilai bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sedang.

Saat ini munculnya berbagai Industri jasa di Indonesia semakin meningkat dengan harapan masyarakat dapat merasakan kualitas pelayanan yang baik dari berbagai industri jasa yang tersedia. Mulai dari industri pelayanan jasa komunikasi, pelayanan jasa transportasi, pelayanan jasa kesehatan, pelayanan jasa perbankan bahkan sampai pada pelayanan jasa penginapan. Menurut Kotler (2007), bahwa jasa merupakan setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat atau tidak dapat dikaitkan pada suatu produk fisik.

Menurut Zeithaml (2000), kualitas pelayanan merupakan bagian yang terpenting

dari perusahaan-perusahaan pelayanan jasa. Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah penilaian sebagai hasil merefleksikan dari persepsi konsumen tentang 5 (lima) dimensi pelayanan. Persepsi konsumen tersebut merupakan penilaian secara menyeluruh mengenai keunggulan kinerja jasa yang diterima terhadap harapan jasa yang akan diterima dari penyedia jasa. Berdasarkan hasil penelitian tamu hotel memberikan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan pihak Hotel "X" Bandung secara keseluruhan berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pihak hotel secara keseluruhan memberikan kualitas pelayanan cukup sesuai dengan persepsi tamu hotel mengenai kebutuhan untuk memperoleh suatu pelayanan yang "istimewa" dari pelayanan yang diberikan meliputi kualitas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Artinya bahwa persepsi menyeluruh mengenai keunggulan kinerja jasa yang berada pada tingkat sedang menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel sepenuhnya sudah dapat memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan oleh tamu hotel sehingga menimbulkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal tersebut pula tidak terlepas dari kinerja para karyawan hotel yang ikut berperan serta dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang terbaik bagi tamu hotel.

Penelitian yang dikembangkan oleh Turgay (2014) mengevaluasi persepsi pelanggan dan hubungannya dengan kepuasan

mengenai kualitas layanan secara luas diakui sebagai strategi yang efektif untuk meningkatkan profitabilitas dalam industri perhotelan yang memiliki tingkat kontak pelanggan yang cukup tinggi. Dengan demikian, sangatlah penting bagi usaha perhotelan untuk terus menilai dan mencari cara untuk meningkatkan kualitas layanan mereka yang terbaik. Dengan mengelola kualitas layanan berarti pihak hotel dituntut harus sesuai antara kinerja pelayanan dengan adanya pelayanan yang dirasakan sehingga kepuasan pelanggan akan tercapai. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Widyarini dan Kartini (2014) menyebutkan bahwa mutu layanan jasa sangat bergantung pada proses penyampaian jasa kepada tamu hotel. Mengingat bahwa penggerak perusahaan jasa (hotel) adalah karyawan itu sendiri, maka untuk menjamin mutu layanan, seluruh operasional perusahaan harus dijalankan sesuai dengan sistem dan prosedur yang terstandarisasi oleh karyawan yang berkompentensi, berkomitmen, dan loyal terhadap perusahaan.

Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain adalah faktor demografi. Menurut Ibraheem, Ibraheem, dan Bekibele (2013) menyebutkan bahwa faktor demografi yang berhubungan signifikan dengan penilaian kualitas pelayanan antara lain adalah jenis kelamin, agama, usia, pekerjaan, pendidikan dan tempat domisili pasien. Dalam penelitian ini, karakteristik subjek yang akan diteliti

adalah dimensi usia, status pekerjaan dan pendapatan.

Berdasarkan temuan dalam kategori usia, terbukti dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ruditya dan Chalidyanto (2015) yang menjelaskan bahwa usia berhubungan dengan kualitas produk atau jasa dikarenakan pada setiap kelompok usia memiliki cara berfikir yang mulai berbeda. Semakin bertambahnya usia atau semakin tua maka penilaian yang diberikan terhadap kualitas produk atau jasa semakin tinggi. Hal tersebut dikarenakan pada usia yang semakin tua memiliki penerimaan yang lebih baik sehingga tuntutan terhadap suatu produk atau jasa akan berkurang. Berbeda dengan sekelompok usia kurang dari 30 tahun dimana mereka cenderung merasa tidak puas dibandingkan dengan sekelompok usia lebih dari 30 tahun dikarenakan sekelompok usia tersebut tergolong masa produktif sehingga mereka terlihat cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan dan cenderung suka mengkritik. Menurut Olson dan Peter (2000), kelompok umur yang berbeda-beda memiliki kemungkinan yang lebih banyak memberikan nilai dan perilaku yang berbeda. Umur dewasa memiliki cara berfikir dan mengambil keputusan yang cenderung optimal sehingga mempengaruhi bagaimana hasil penilaian terhadap kualitas produk atau jasa. Faktor usia dapat mempengaruhi pembelian suatu produk atau jasa. Oleh karena itu, kategori usia dapat menyebabkan perbedaan

ketertarikan dan kesukaan terhadap suatu produk atau jasa.

Temuan penelitian ini berdasarkan status pekerjaan sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kabatooro, Fred dan Jane (2016) dan Ibraheem dkk. (2013) yang menyebutkan bahwa dari hasil penelitiannya terdapat pengaruh seseorang yang bekerja dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan, mereka yang bekerja memiliki lebih banyak harapan, dikarenakan mereka lebih menuntut penyedia produk atau jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu mereka memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ruditya dan Chalidyanto (2015) bahwa status pekerjaan berhubungan dengan penilaian terhadap kualitas produk atau jasa. Hal tersebut dikarenakan status pekerjaan seseorang dapat mempengaruhi banyak sedikitnya informasi yang didapatkan, sehingga status pekerjaan seseorang mempengaruhi barang atau jasa yang dibelinya. Pelanggan yang berlatar belakang bekerja memungkinkan memperoleh informasi mengenai produk atau jasa yang akan lebih baik, sehingga memiliki tuntutan akan produk atau jasa yang lebih baik dari apa yang didapatkannya. Informasi tersebut dapat membantu seseorang untuk memutuskan atau mengambil suatu keputusan untuk memanfaatkan pelayanan untuk dirinya. Pekerjaan merupakan salah satu faktor struktur sosial sehingga dengan adanya

pekerjaan ini akan mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan jasa yang ada. Selain itu pun, menurut Mar'at (dalam Alamri, 2015) menyatakan bahwa tingkat pendidikan dapat menggambarkan status sosial ekonomi karena berhubungan erat dengan pekerjaan dan pendapatan rumah tangga, serta memengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih barang-barang konsumsi termasuk pelayanan jasa.

Temuan riset ini berdasarkan tingkat pendapatan pelanggan pada dasarnya cukup baik. Menurut Wijaksana (dalam Ruditya & Chalidyanto, 2015) bahwa pendapatan adalah segala sesuatu yang diterima baik uang maupun barang ataupun jasa baik dari pihak lain maupun dari hasil diri sendiri yang dinilai sesuai dengan harga yang berlaku saat ini. Tingkat pendapatan menggambarkan tingkat dan kondisi ekonomi seseorang.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kelarijani, Jamshidi, Heidarian dan Khorshidi (2014), Afzal, Khan, Rizvi, dan Hussainfzal (2011), serta Shah dan Baba (2016) yang menyatakan bahwa pelanggan dengan pendapatan yang tinggi akan lebih cenderung lebih mempunyai harapan yang tinggi pula terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya karena dipengaruhi oleh kesadaran mereka yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Kirilmaz (2013) bahwa pelanggan dengan penghasilan yang baik akan dapat memenuhi beberapa

kebutuhan mereka dengan lebih baik dibandingkan mereka yang berpenghasilan rendah, sehingga orang yang berpenghasilan rendah akan memiliki harapan yang kurang terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, seseorang dengan penghasilan tinggi akan memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan seseorang yang berpenghasilan rendah. Hal ini terjadi karena seseorang dengan penghasilan tinggi akan merasa mampu secara finansial dalam pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan, sehingga seseorang yang berpenghasilan tinggi cenderung akan menggunakan penghasilannya untuk membayar pelayanan yang dianggapnya memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepadanya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian mengenai analisa terhadap tingkat kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik pelanggan pada Hotel “X” Bandung menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel sudah cukup baik. Artinya bahwa pelanggan atau tamu hotel sudah merasakan bahwa pihak hotel tersebut telah menyediakan fasilitas yang cukup lengkap dan memadai, karyawan hotel cukup handal dan tanggap dalam memberikan pelayanan, karyawan mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada para tamu hotel, karyawan hotel pun cukup tanggap terhadap keluhan pelanggan serta karyawan

hotel terlihat cukup ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Adapun penilaian pelanggan terhadap tingkat kualitas pelayanan berdasarkan usia, status pekerjaan dan pendapatan pelanggan berada pada kategori sedang. Pelanggan yang berusia sekitar 21–30 tahun menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel tersebut sudah cukup baik. Pelanggan yang bekerja sebagai pegawai swasta dan pengusaha menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel tersebut sudah cukup baik. Selain itu, pelanggan yang memiliki penghasilan atau pendapatan per bulan sebesar Rp. 7.600.000 – Rp. 10.000.000 menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel tersebut sudah cukup baik pula.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan metode penelitian lainnya seperti korelasi, regresi atau komparasi terhadap variabel kualitas pelayanan dengan variabel lain, seperti kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Diharapkan juga untuk mengembangkan penelitian ini pada bidang jasa yang lainnya seperti jasa komunikasi, jasa transportasi maupun jasa kesehatan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih lengkap terhadap kualitas pelayanan yang diberikan setiap bidang jasa. Pihak perusahaan dalam hal ini pihak hotel, disarankan untuk meningkatkan dan mengembangkan kompetensi karyawan dengan secara berkala memberikan pelatihan-pelatihan atau *softskill* bagi karyawannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afzal, M., Khan, A., Rizvi, F., & Hussain, A. (2011). Patients satisfaction levels in out patient department of a teaching hospital. *Journal of Islamabad Medical & Dental College*, 1211(1), 26-29.
- Alamri, A., Rumayar, A., & Kolibu, F. (2015). Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Pharmakon Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(4), 241-251.
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Buku saku Kementerian Pariwisata*. Jakarta: Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.
- Fatona, S. (2010). Kualitas jasa yang mempengaruhi loyalitas dan relevansinya terhadap kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 41-46.
- Hill, N. (2007). *Handbook of customer satisfaction measurement*. Cambridge: University Press.
- Badan Pusat Statistik (2020). *Tingkat penghuni kamar pada hotel bintang di Indonesia, 2008-2020*. Diakses dari <http://www.bps.go.id/dynamictable/2015/11/09/980/tingkatpenghunian-kamar-pada-hotel-bintang-di-indonesia-2008---2020.html>.
- Ibraheem, W. A., Ibraheem, A. B., & Bekibele, C. O. (2013). Socio-demographic predictors of patients satisfaction. *Afr J Med Health Sci*, 12, 87-90.
- Kabatooro, A., Fred, N., & Jane, N. (2016). Patient satisfaction with medical consultations among adults attending Mulago hospital assessment centre. *South African Family Practice*, 58(3), 87-93.
- Kelarijani, J., Jamshidi, R., Heidarian, A.R., & Khorshidi, M. (2014). Evaluation of factors influencing patient satisfaction at social security hospitals in Mazandaran province, North of Iran. *Caspian J Intern Med*, 5(4), 232-234.
- Kırılmaz, H. (2013). An investigation of factors affecting patient satisfaction in the framework of performance management: A field study on polyclinic patients. *Journal of Acibadem University Health Sciences*, 4, 11-21.
- Kotler, P. (2007). *Marketing management (manajemen pemasaran)*. Alih bahasa: Benyamin Molan. Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575-584.
- Olson, J. C., & Peter, J. P. (2000). *Consumer behavior: Perilaku konsumen dan startegi pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Pujawan, I. (2010). *Supply chain management, edisi kedua*. Surabaya: Guna Widya
- Ruditya, A. N., & Chalidyanto, D. (2015). Hubungan karakteristik individu terhadap penilaian kualitas produk apotek rawat jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 108-117.
- Setyawati, E. (2017). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada M-One Hotel & Entertainment. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 1(1), 1-30.
- Shah, A. F., & Baba, I. A. (2016). Levels of satisfaction of patient treated at Government Dental Hospital with respect to different demographic characteristics. *IAIM*, 3(10), 192-198.
- Sujatno, B. (2005). *Hotel courtesy*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggara hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Turgay, B. (2014). The effect of service quality on customer satisfaction: A research on hotel businesses. *International Journal of Education and Research School of Tourism and Hotel Management in Turkey*, 2(1), 1-12.
- Widyarini, dan Kartini, F. (2014). Variabel yang mempengaruhi keputusan pemilihan hotel syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(1), 83-94.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, J. M. (2000). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm, 2nd edition*. New York: McGraw-Hill Inc.

# DESAIN MODEL KOOPERATIF “LINGKAR HIJAU” PADA TEMA “INDAHNYA KEBERSAMAAN” KELAS IV SD UNTUK MENINGKATKAN SIKAP ASERTIF SISWA

<sup>1</sup>Itsna Iftayani, <sup>2</sup>Nurhidayati, <sup>3</sup>Whariyanti Ika Purwaningsih  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Purworejo  
Jl. K.H Ahmad Dahlan No. 3 Purworejo  
<sup>1</sup>itsnaiftayani@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model pembelajaran aktif yang dapat meningkatkan sikap asertif siswa sekolah dasar. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian pengembangan dengan menggunakan model 4-D melalui empat tahap yaitu pendefinisian (*define*), perancangan (*design*), pengembangan (*develop*), dan penyebaran (*disseminate*). Model pembelajaran yang dikembangkan adalah model pembelajaran kooperatif lingkaran HIJAU yaitu model pembelajaran kooperatif yang bermuatan komunikasi dan sikap asertif. Model pembelajaran ini memuat lima prinsip dasar yaitu H= Human (membiasakan siswa bertanggung jawab dan memahami orang lain), I = Interaction (membiasakan siswa berinteraksi dengan orang lain di sekitarnya), J = Join (mengajak siswa aktif terlibat dalam pembelajaran tanpa paksaan), A= Assertive (mengajarkan dan membiasakan siswa berkomunikasi dan bersikap asertif) serta U = Unity (mengajarkan kepada siswa persatuan dan kesatuan, serta tidak membiasakan kompetisi yang tidak sehat). Pada penelitian ini, model pembelajaran kooperatif lingkaran HIJAU diterapkan pada pembelajaran tematik integratif kelas IV SD pada tema Indahnya Kebersamaan. Validasi dilakukan oleh dua orang ahli yaitu ahli psikologi pendidikan dan guru sekolah dasar. Hasil validasi menunjukkan bahwa model pembelajaran ini sesuai dengan nilai-nilai sikap asertif dan mudah untuk diimplementasikan namun perlu penyempurnaan kembali draft desain model pembelajaran tersebut. Setelah dilakukan perbaikan maka dapat diimplementasikan pada pembelajaran tematik di Sekolah Dasar.

**Kata Kunci:** asertif, model pembelajaran kooperatif, sekolah dasar, tematik

## Abstract

This study aims to develop an active learning model that can improve the assertiveness of elementary school students. The research method is a developmental research 4D model through four stages, consist of defining, designing, developing, and disseminating. The learning model is Model Kooperatif LINGKAR HIJAU that contains communication and assertiveness. This learning model contains five basic principles. H = Human (getting students responsible and understanding others), I = Interaction (getting students to interact with others around them), J = Join (inviting students to actively engage in learning without compulsion), A = Assertive (teaches and make a habit for communicative and assertive), and U = Unity (teaches student unity and integrity, and does not make an unfair competition). In this study, Model Kooperatif LINGKAR HIJAU can be applied to integrative thematic learning in class IV on the “Indahnya Kebersamaan” theme. Validation was carried out by two experts namely educational psychology experts and elementary school teachers. The validation results show that this learning model is following the values of assertiveness and is easy to implement but needs to be refined in the design of the learning model. After improvements are made it can be implemented in thematic learning in elementary schools.

**Keywords:** asertive, cooperative learning model, elementary school, thematic learning

## PENDAHULUAN

Sikap asertif merupakan sikap yang sangat diperlukan dalam membentuk kepribadian seseorang. Perilaku asertif merupakan perilaku yang menunjukkan ketegasan serta keberanian dalam berinteraksi untuk menyampaikan pendapat, menyampaikan kejujuran atas apa yang dirasakan, serta mempertahankan hak-hak pribadi, terutama dalam berinteraksi dengan orang lain (Helmawati, 2015). Anak yang memiliki sikap asertif yang baik maka akan dapat membentengi diri dari perilaku negatif baik sebagai pelaku maupun korban.

Salah satu dampak yang akan dirasakan oleh anak yang tidak asertif adalah anak dapat dengan mudah menjadi pelaku atau korban kekerasan. Perilaku kekerasan merupakan suatu tindakan yang mengacu pada sikap atau perilaku yang tidak manusiawi, sehingga dapat menyakiti orang lain yang menjadi korban kekerasan tersebut. Kekerasan dapat menimpa siapa saja termasuk anak-anak. Kekerasan pada anak di Indonesia menjadi bagian yang cukup serius mendapat perhatian pemerintah. Berdasarkan data KPAI, anak korban kekerasan di sekolah menunjukkan angka yang cukup tinggi namun fluktuatif. Pada tahun 2015 jumlah korban kekerasan pada anak mengalami kenaikan yang signifikan. Pada tahun 2016 mengalami penurunan, akan tetapi angkanya masih cukup tinggi (KPAI, 2016).

Selain menjadi korban kekerasan, jika anak tidak memiliki sikap asertif maka anak

lebih rentan untuk melakukan konformitas atau ikut-ikutan. Hasil penelitian Fajriana dan Listiara (2018) menjelaskan bahwa individu yang memiliki sikap asertif rendah, cenderung lebih tinggi tingkat konformitasnya. Contoh lain adalah individu menjadi sulit menolak ketika diajak melakukan perilaku negatif misalnya ikut menjadi pelaku pengeroyokan (Bernardi, 2019), bermain game online di warnet (Prayitno, 2019) dan nongkrong-nongkrong tanpa tujuan yang jelas (Khoiri, 2020). Hasil penelitian Sriyanto, Abdulkarim, Zainur dan Maryani (2014) menyebutkan bahwa meningkatnya perilaku asertif peserta didik ternyata dapat menurunkan kecenderungan kenakalan remaja.

Berbagai akibat yang ditimbulkan oleh perilaku negatif anak berdampak pada pada banyak hal diantaranya adalah prestasi belajar anak di sekolah. Lestari dan Emilia (2005) dalam penelitiannya mengatakan bahwa anak yang mendapatkan kekerasan tinggi berupa kekerasan fisik, emosional, verbal dan seksual memiliki resiko terjadinya prestasi belajar dibawah rata-rata. Hal ini sejalan dengan penelitian Al-Raqqad, Al-Bourini, Al-Talihin, dan Aranki (2017) yang melihat pengaruh bullying terhadap prestasi belajar siswa. Kekerasan yang terjadi di sekolah mempengaruhi prestasi belajar siswa baik pelaku ataupun korban bullying. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut maka dapat dilihat bahwa kekerasan yang terjadi pada siswa akan sangat mempengaruhi prestasi belajarnya.

Pendidikan memiliki peran penting dalam membentuk sikap asertif siswa. Peran guru dalam pembelajaran untuk memasukkan sikap asertif harus dikembangkan. Asertif adalah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan orang lain. Selain itu, perilaku asertif merupakan perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain. Dalam asertif terdapat beberapa komponen antara lain adalah *compliance* (usaha untuk menolak atau tidak sependapat dengan orang lain), *duration of reply* (lamanya waktu bagi seseorang untuk mengatakan apa yang dikehendakinya, dengan menerangkan kepada orang lain), *loudness* (berbicara dengan keras dan jelas namun tidak berteriak dalam menyampaikan pendapatnya), *affect* (emosi ketika berbicara). Selain itu dengan memberikan latihan asertif kepada anak, anak akan diajarkan bagaimana mengatakan tidak terhadap permintaan yang tidak diinginkan dari orang lain.

Sikap asertif dapat ditumbuhkan pada diri anak melalui pembelajaran. Guru sebagai pengendali kegiatan pembelajaran dapat mengambil langkah dengan menerapkan suatu pembelajaran yang dapat menumbuhkan sikap asertif pada anak. Proses pembelajaran yang menumbuhkan sikap asertif ini dapat diterapkan pada kurikulum 2013. Kurikulum 2013 mendorong siswa untuk aktif dan berperan menjadi subyek dalam proses

belajar. Pada siswa sekolah dasar, kurikulum 2013 mengimplementasikan pengintegrasian dalam formulasi tematik integratif. Pengintegrasian tersebut dilakukan dalam dua hal yaitu integrasi sikap, keterampilan dan pengetahuan dalam proses belajar serta integrasi berbagai konsep dasar yang berkaitan (Kemendikbud, 2013).

Pada proses pembelajaran dengan tematik integratif ini sangat relevan untuk diterapkan model pembelajaran kooperatif. Model pembelajaran kooperatif dapat diterapkan untuk meningkatkan sikap asertif siswa karena dalam proses pembelajaran ini, diberikan tugas kelompok sehingga dapat tercipta kerjasama, belajar saling menghargai dan menghormati pendapat teman yang lain. Rosita dan Leonard (2013) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pembelajaran kooperatif bertujuan untuk meningkatkan kerjasama siswa dan mengembangkan sikap saling menghargai antar siswa melalui tugas yang diberikan secara kelompok, bukan individual. Hal ini dapat meningkatkan motivasi belajar siswa. Selain itu model pembelajaran kooperatif juga efektif dalam meningkatkan pemahaman materi. Model pembelajaran kooperatif dapat meningkatkan kemampuan membaca individu (Wahyuningsih & Citraningrum, 2019).

Model pembelajaran kooperatif diimplementasikan dengan melihat teori asertivitas. Ada beberapa hal yang penting dalam meningkatkan sikap asertif siswa yaitu dengan meningkatkan kebebasan berpen-

dapat, mengajak siswa berkomunikasi secara langsung, berani menolak ajakan yang tidak membuat nyaman, memiliki sikap dan pandangan aktif dan menerima keterbatasan di dalam dirinya (Budiono, 2012). Integrasi model pembelajaran kooperatif yang diintegrasikan dengan nilai-nilai asertif ini dapat diimplementasikan untuk meningkatkan sikap asertif siswa.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengembangkan desain model kooperatif yang diintegrasikan dengan nilai-nilai asertif, sehingga model pembelajaran ini dapat diterapkan oleh guru dalam mengajar terutama dalam kurikulum 2013.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian riset dan pengembangan model 4-D (Gambar 1). Model Pengembangan 4-D terdiri dari 4 tahap utama yaitu *define* (pendefinisian), *design* (perancangan), *develop* (pengembangan), dan *disseminate* (penyebaran). Pada penelitian ini langkah pengembangan hanya sampai pada tahap ke 3, langkah tersebut adalah sebagai berikut (1) pendefinisian, memuat identifikasi permasalahan sikap asertif siswa dan model pembelajaran yang dapat meningkatkan sikap asertif, (2) perancangan, merancang model pembelajaran yang sesuai untuk meningkatkan sikap asertif siswa disesuaikan dengan materi belajar di kurikulum 2013, dan (3) pengembangan, mengembangkan produk melalui proses validasi produk, revisi dan

pengembangan akhir.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi, dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen-dokumen terkait dengan model pembelajaran kooperatif, teknik latihan asertif dan kurikulum 2013. Untuk memastikan bahwa model ini dapat digunakan atau dapat disebarluaskan, maka dilakukan uji validasi oleh ahli yang meliputi validasi isi dan validasi konstruk.

Validasi dilakukan oleh dua orang ahli yaitu psikolog/ilmuan psikologi pendidikan dan guru sekolah dasar. Ahli dari psikologi pendidikan menilai apakah model pembelajaran ini dapat membantu siswa untuk meningkatkan sikap asertif siswa, selain itu juga melihat apakah dalam model pembelajaran ini sesuai diterapkan untuk siswa sekolah dasar dan sesuai dengan perkembangan siswa. Guru sekolah dasar dapat memberikan masukan terhadap konten dan kesesuaian dengan materi pembelajaran yang diajarkan. Guru juga dapat melihat secara jelas apakah model pembelajaran ini dapat diterapkan dalam proses pembelajaran tematik integratif dan mudah untuk diimplementasikan.

Proses validasi dilakukan dilaksanakan menjadi 2 tahap, tahap pertama adalah pemberian draft awal kepada masing-masing validator. Setelah diberikan komentar dan masukan oleh masing-masing validator, maka dilakukan revisi dan kemudian dikembalikan kepada masing-masing validator dan dilakukan revisi akhir. Setelah revisi akhir, maka Model Pembelajaran Kooperatif

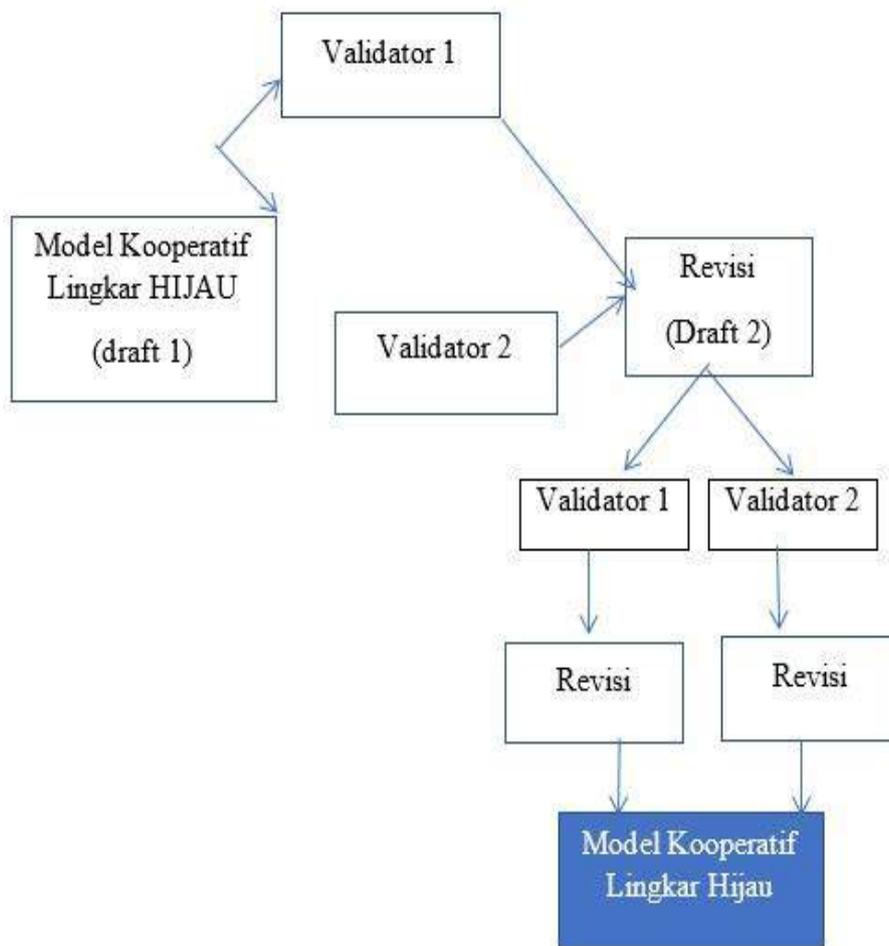
Lingkar HIJAU sudah selesai proses validasinya sehingga bisa diuji coba atau diimplementasikan di Sekolah.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian pengembangan ini menggunakan model 4-D melalui empat tahap yaitu pendefinisian, perancangan, pengembangan dan penyebaran.

Penelitian ini sudah terlaksana tiga tahap

yaitu pendefinisian, perancangan dan pengembangan, pada penelitian ini tidak sampai disebarluaskan. Tahap pendefinisian dilaksanakan dengan mengkaji beberapa teori terkait model pembelajaran aktif yang nantinya akan digunakan untuk menumbuhkan sikap asertif, teori tentang dampak dari perilaku tidak asertif dan penelitian-penelitian tentang sikap dan komunikasi asertif.



**Gambar 1. Proses Validasi Ahli**

Berdasarkan hasil pengkajian beberapa model pembelajaran yang sering diterapkan di

sekolah dasar, beberapa model pembelajaran konvensional cenderung mengajarkan

komunikasi dan sikap yang pasif, sedangkan beberapa model pembelajaran yang aktif sudah cukup mengajarkan keterbukaan komunikasi akan tetapi belum secara intens dan spesifik mengajarkan sikap dan komunikasi asertif. Salah satu model pembelajaran yang mudah untuk diterapkan dan berbasis kerja kelompok adalah model pembelajaran kooperatif, model kooperatif memiliki tiga prinsip utama yaitu penghargaan dalam kelompok, tanggung jawab individu dan kesempatan yang sama untuk sukses. Berdasarkan ketiga prinsip tersebut, maka model pembelajaran ini sangat mungkin untuk diterapkan untuk mengajarkan sikap dan komunikasi asertif. Model pembelajaran kooperatif juga merupakan model pembelajaran sederhana yang mudah diterapkan di sekolah dasar.

Tahap berikutnya adalah perancangan, pada tahap ini mulai menyusun desain model pembelajaran kooperatif dengan mengintegrasikan nilai-nilai asertif. Pembelajaran kooperatif merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang didasarkan pada faham konstruktivisme yang berpandangan bahwa anak-anak diberi kesempatan agar menggunakan secara sadar strateginya sendiri dalam belajar, sedangkan guru membimbing siswa ke tingkat pengetahuan yang lebih tinggi (Slavin, 1995). Tiga prinsip dasar dalam pembelajaran kooperatif adalah penghargaan dalam kelompok, tanggung jawab individu dan kesempatan yang sama.

Model pembelajaran kooperatif ini dikembangkan dan diintegrasikan dengan beberapa ciri dalam sikap asertif. Beberapa ciri sikap asertif adalah bebas mengemukakan pendapat baik melalui perkataan maupun tindakan, dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka, mampu memulai, melanjutkan dan mengakhiri suatu pembicaraan dengan baik, mampu menolak dan menyatakan ketidaksetujuannya terhadap pendapat orang lain ketika membutuhkan, mampu menyatakan perasaan baik yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan, memiliki sikap dan pandangan yang aktif terhadap kehidupan dan menerima keterbatasan yang ada di dalam dirinya dengan tetap berusaha untuk memperbaikinya (Budiyono, 2012).

Berdasarkan hal tersebut dan diintegrasikan dengan bagaimana komunikasi asertif, maka dapat disusun beberapa prinsip dalam model pembelajaran kooperatif lingkaran HIJAU. *H* untuk *Human* adalah pembelajaran mengajarkan dan membiasakan siswa untuk bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing serta menghargai orang lain. Siswa diajak untuk menjadi anak yang menghargai oranglain, mengintenisasi teori humanistik yaitu memanusiakan manusia. *I* untuk *Interaction*, yaitu pembelajaran membiasakan siswa untuk berinteraksi dengan orang lain. Interaksi diperoleh dengan dua cara yaitu: (1) berinteraksi dengan saudara, tetangga atau orang lain ketika

mengerjakan tugas di rumah dan (2) berinteraksi dengan teman sekelompok, kelompok lain dan guru ketika proses pembelajaran dalam kelas. Lalu *J* untuk *Join* adalah siswa yang terlibat dalam rangkaian pembelajaran dengan sukarela dan tidak ada paksaan. Guru memberikan dorongan kepada siswa untuk terlibat aktif dalam proses pembelajaran. Guru tidak diperkenankan menunjuk atau memaksa siswa untuk terlibat, karena hal ini bertentangan dengan prinsip komunikasi dan sikap asertif. *A* untuk *Assertive* di mana pada proses pembelajaran, guru akan mengajari dan membiasakan siswa untuk berkomunikasi dan bersikap asertif, yang meliputi tiga hal yaitu: (1) belajar mengungkapkan perasaan positif; (2) afirmasi positif; dan (3) belajar mengungkapkan perasaan negatif. Kemudian *U* untuk *Unity* di mana prinsip terakhir dimaknai sebagai kesatuan. Pada prinsip terakhir, hal yang

harus menjadi pedoman bagi guru adalah kelas merupakan satu kesatuan dan tidak terbagi-bagi sehingga pengelompokan dalam pembelajaran hanya untuk memudahkan dan mengefektifkan waktu sehingga harus dipastikan tidak ada persaingan. Model Pembelajaran Kooperatif memiliki beberapa ciri utama yaitu (1) saling ketergantungan positif, (2) tanggung jawab perseorangan, (3) interaksi promotif, (4) komunikasi antar anggota dan (5) pemrosesan kelompok (Vermana & Sylvia, 2019). Berdasarkan ciri utama tersebut, diintegrasikan dengan beberapa ciri sikap asertif, maka dapat diambil tiga muatan sikap asertif yang dapat diintegrasikan dalam proses pembelajaran kooperatif yaitu mengungkapkan perasaan positif, afirmasi diri, dan mengungkapkan perasaan negatif. Muatan komunikasi dan sikap asertif dalam model pembelajaran kooperatif dapat digambarkan dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Muatan Komunikasi dan Sikap Asertif dalam Model Pembelajaran Kooperatif**

	Mengungkapkan Perasaan Positif	Afirmasi diri	Mengungkapkan Perasaan Negatif
Saling Ketergantungan Positif		U= <i>Unity</i>	
Tanggung Jawab Perseorangan	H= <i>Human</i>		
Interaksi Promotif	I= <i>Interaction</i>	I= <i>Interaction</i>	I= <i>Interaction</i>
Komunikasi Antar Anggota	A = <i>Assertive</i>	A = <i>Assertive</i>	A = <i>Assertive</i>
Pemrosesan Kelompok		J = <i>Join</i>	

**Tabel 2. Hasil Validasi dari Ahli**

Validator	Komentar	Masukan
Dosen Psikologi	Prinsip komunikasi asertif sudah terintegrasi dalam model pembelajaran sehingga model pembelajaran ini dapat diterapkan	Sikap Asertif dapat dilatih dan dibiasakan di kelas, namun juga harus dikomunikasikan dengan orang tua siswa agar terintegrasi sehingga prinsip komunikasi dan sikap asertif tidak bertentangan dengan pola asuh orangtua
Guru SD	Relatif mudah untuk dilaksanakan dan sudah sesuai dengan kurikulum 2013	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebaiknya dibuatkan contoh atau ide-ide tugas untuk setiap tema sehingga akan mudah diterapkan oleh guru.</li> <li>2. Dibuat modul atau buku petunjuk guru yang spesifik</li> </ol>

Berdasarkan prinsip-prinsip yang telah disusun tersebut maka dapat dijabarkan pelaksanaannya dalam langkah-langkah spesifik yang dapat diterapkan di kelas. Model pembelajaran ini dapat diterapkan pada berbagai tema pada jenjang Sekolah Dasar. Model Pembelajaran ini dapat diterapkan pada seluruh jenjang di Sekolah Dasar terutama pada tema-tema yang memuat nilai kerjasama dan kebersamaan. Pada penelitian ini, contoh rencana pembelajaran yang akan disajikan adalah pada tema “Indahnya Kebersamaan” kelas 4 SD.

Berdasarkan Langkah-langkah dalam model pembelajaran kooperatif lingkaran HIJAU pada tema “Indahnya kebersamaan” adalah, pertama, guru merancang tugas berkaitan dengan sub tema, misalnya pada sub tema “kebersamaan dalam keberagaman” guru memberi tugas kepada siswa menuliskan pengalaman bermain bersama teman atau keluarga yang dialami selama liburan. Tugas bisa dikerjakan di rumah sebagai pekerjaan rumah atau sebagai tugas di kelas. Kedua,

tugas yang sudah disusun kemudian dikumpulkan kepada guru, guru pada pertemuan berikutnya membagi kelas menjadi beberapa kelompok, masing-masing kelompok terdiri dari 4-5 siswa. Ketiga, siswa diminta untuk duduk melingkar bersama kelompoknya. Siswa secara bergiliran, menceritakan pengalaman yang sudah dituliskan kepada teman kelompoknya sedang siswa yang lain mendengarkan dengan seksama. Keempat, setelah mendengarkan pengalaman temannya, siswa diberi beberapa tugas sederhana. Sebagai contoh pada fokus pembelajaran matematika yang terkait dengan pengubinan, siswa diminta mencatat jika ada teman yang menceritakan pengalaman bermain terkait dengan pengubinan. Misalnya jenis permainan engklek, catur atau permainan yang lain. Terkait dengan fokus PKn siswa diminta mencatat jika ada pengalaman bermain teman yang sikapnya kurang baik atau tidak sesuai dengan aturan, misalnya kecurangan dan lain sebagainya. Untuk mempermudah proses belajar, guru

harus sudah membaca semua cerita siswa sehingga guru sudah merancang tugas lain terkait dengan isi cerita siswa sebelum pembelajaran berlangsung.

Selanjutnya yang kelima, setelah semua siswa menceritakan pengalamannya, siswa lain diberi kesempatan untuk memberikan tanggapan baik tanggapan positif ataupun negatif. Guru mengawasi sambil memberitahu bagaimana cara memberikan tanggapan yang baik. Jika ada yang tidak sependapat atau tidak sesuai dengan aturan, siswa lain boleh memberikan tanggapan negatif dengan cara penyampaian yang tepat. Keenam, setelah secara bergiliran siswa menceritakan pengalaman bermain dan ditanggapi oleh siswa yang lain maka siswa dikumpulkan kembali dalam kelas. Guru mengajak siswa untuk membuat kesimpulan, apa yang mereka pelajari hari ini dan mengajak siswa untuk mengingat dan menerapkan bagaimana cara menanggapi cerita teman, cara menyampaikan apabila tidak sependapat dengan teman dan beberapa prinsip lain.

Setelah draf desain model pembelajaran kooperatif lingkaran HIJAU ini selesai disusun maka sebagai evaluasi dilakukan validasi dengan beberapa ahli. Validator pada penelitian ini adalah dosen psikologi dan guru sekolah dasar. Berdasarkan hasil validasi maka draft desain model pembelajaran kooperatif lingkaran HIJAU perlu disempurnakan kembali sesuai dengan masukan-masukan yang ada sehingga ketika disebarluaskan kepada guru sudah

tidak ada kendala yang signifikan dalam pelaksanaannya. Hasil Validasi dari ahli pada tahap pertama dapat ditunjukkan dalam Tabel 2. Draf yang sudah diberikan masukan oleh validator kemudian direvisi dan dikembalikan kepada validator, setelah dicek kembali dan tidak ada revisi maka kemudian menjadi dokumen final Model Pembelajaran Kooperatif Lingkaran HIJAU.

Model pembelajaran ini dikembangkan dengan menekankan dan mengajarkan akan terbuka dan membentuk sikap asertif. Model ini sederhana dan mudah diterapkan karena model ini merupakan bagian dari model kooperatif yang mudah diterapkan oleh guru dalam pembelajaran di Sekolah Dasar. Sikap asertif perlu untuk ditanamkan sejak dini, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah pendidikan. Sekolah menjadi tempat yang tepat untuk membantu anak membentuk sikap asertif. Sikap asertif sangat diperlukan dalam mengantisipasi kekerasan pada anak. Wasito dan Indrijati (2017) menyebutkan bahwa model pembelajaran kooperatif dapat meningkatkan keterampilan sosial siswa baik pada aspek kerjasama, asertif dan kontrol diri. Model pembelajaran kooperatif memberikan kesempatan kepada siswa untuk mengembangkan diri, berpendapat dan berdiskusi bersama teman-temannya sehingga aspek kerjasama dan sikap asertif dapat tumbuh melalui kebiasaan tersebut. Model pembelajaran aktif dilengkapi dengan manajemen kelas yang tepat maka akan dapat menumbuhkan sikap asertif siswa (Aliakbari &

Bozorgmanesh, 2015). Hal ini menunjukkan dalam implementasi model pembelajaran kooperatif lingkaran HIJAU harus dibentuk dan dilengkapi dengan manajemen kelas yang baik, pembiasaan juga menjadi penting termasuk pembiasaan dan pengasuhan di rumah sangat mempengaruhi sikap asertif siswa (Budiyono, 2012).

### SIMPULAN DAN SARAN

Model pembelajaran kooperatif lingkaran HIJAU ini merupakan salah satu model pembelajaran aktif yang memadukan model pembelajaran kooperatif dengan prinsip-prinsip sikap asertif.

Model ini kemudian dikembangkan dan memiliki 5 prinsip (*Human, Interactive, Join, Assertive, Unity*). Model ini dapat diterapkan dalam proses pembelajaran tematik di Sekolah Dasar sebagai upaya untuk membentuk sikap asertif pada diri siswa. Model pembelajaran ini mudah untuk diimplementasikan karena sesuai dengan beberapa prinsip pembelajaran pada kurikulum 2013.

Harapannya jika model ini dapat diimplementasikan maka akan terbentuk sikap asertif siswa sejak dini sehingga dengan terbentuknya sikap asertif siswa maka siswa dapat terhindar dari kemungkinan atau kecenderungan menjadi korban bullying, melakukan konformitas yang negatif dan sikap negatif yang muncul karena sikap tidak asertif semakin berkurang, baik di sekolah maupun di masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aliakbari, M., & Bozorgmanesh, B. (2015). Assertive classroom management strategies and students' performance: The case of EFL classroom. *Cogent Education*, 2. doi.org/10.1080/2331186X.2015.1012899.
- Al-Raqad, H. K., Al-Bourini, E. S., Al-Talihin, F. M., & Aranki, R. M. E. (2017). The impact of school bullying on students' academic achievement from teachers point of view. *International Education Studies*, 10(6), 44-50. <https://doi.org/10.5539/ies.v10n6p44>.
- Bernardi, R. (2019). *Polisi periksa para pelaku pengeroyokan siswa SMP di Pekalongan*. Detik.com. Diakses 22 Mei 2020. <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-4413608/polisi-periksa-para-pelaku-pengeroyokan-siswa-smp-di-pekalongan>.
- Budiyono, A. (2012). Sikap asertif dan peran keluarga terhadap anak. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 6(1), 1-8.
- Fajriana, R., & Listiara, A. (2018). Hubungan asertivitas dengan konformitas pada mahasiswa anggota Ormada yang berlatar belakang budaya Jawa di Universitas Diponegoro. *Empati*, 7(2), 658-664.
- Helmawati, A. (2015). *Pengaruh fun outbond dalam meningkatkan perilaku asertif anak yatim di Griya Yatim Desa Perak*.

- Skripsi (tidak diterbitkan). Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- KPAI. (2016). *Rincian data kasus berdasarkan llaster perlindungan anak 2011-2016*. Diakses pada 5 Februari 2020. <https://bankdata.kpai.go.id/tabulasi-data/data-kasus-per-tahun/rincian-data-kasus-berdasarkan-klaster-perindungan-anak-2011-2016>.
- Kemdikbud. (2013). *Kompetensi Dasar (Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah)*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Lestari, K. P., & Emilia, O. (2005). *Hubungan kekerasan terhadap anak dalam keluarga dengan prestasi belajar di sekolah*. Tesis (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Prayitno, E. (2019). *Razia pelajar bolos sekolah di Kendal diwarnai aksi kejar-kejaran*. Diakses 29 Mei 2020. <https://jateng.inews.id/berita/razia-pelajar-bolos-sekolah-di-kendal-diwarnai-aksi-kejar-kejaran>.
- Rosita, I., & Leonard (2013). Meningkatkan kerjasama siswa melalui pembelajaran kooperatif tipe Thinks Pair Share. *Formatif*, 3(1), 1-10.
- Sriyanto, Abdulkarim, A., Zainul, A., & Maryani, E. (2014). Perilaku asertif dan kecenderungan kenakalan remaja berdasarkan pola asuh dan peran media massa. *Jurnal Psikologi*, 41(1), 74-88.
- Slavin, R. E. (1995). *Cooperative learning: Theory, research and practice (second edition)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Kemendikbud. (2013). *Indahnya kebersamaan: Buku tematik terpadu kurikulum 2013*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Vermana, D. Y., & Sylvia, I. (2019). Penerapan model group investigation dalam meningkatkan kemampuan kerjasama siswa kelas XI IPS di SMAN 6 Padang. *Jurnal Sikola*, 1(1), 60-68. <https://doi.org/10.24036/sikola.v1i1.10>
- Wahyuningsih, A., & Citraningrum, M. (2019). The effectiveness of the cooperative integrated reading and composition (CIRC) and preview question read reflect recite review (PQ4R) on reading comprehension skill. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education*, 1(1), 26-36. <https://doi.org/10.23917/ijolae.v1i1.7383>
- Wasito, D. R., & Indrijati, H. (2017). Efektivitas pembelajaran kooperatif (cooperative learning) untuk meningkatkan keterampilan sosial pada siswa taman kanak-kanak. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 4(2), 160-174. doi: 10.24854/jpu22017-101.

# IKLIM ORGANISASI SEKOLAH, SEMANGAT KERJA, DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA PADA GURU

<sup>1</sup>Quroyzhin Kartika Rini, <sup>2</sup>Amaran Sidhiq

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma

<sup>2</sup>Fakultas Teknik Informatika Universitas Gunadarma

<sup>1,2</sup>Jalan Margonda Raya No 100, Depok, 16424

quroyzhin@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi iklim organisasi sekolah dan semangat kerja guru terhadap kualitas kehidupan kerja guru SMA Negeri di Kota Bogor. Penelitian ini mengambil sampel penelitian 166 orang guru yang terdapat di SMA Negeri kota Bogor. Pengambilan sampel diambil secara acak sederhana dari 9 SMA Negeri di kota Bogor. Untuk mengukur iklim organisasi sekolah, semangat kerja dan kualitas kehidupan kerja, peneliti menggunakan skala iklim organisasi sekolah, skala semangat kerja dan skala kualitas kehidupan kerja. Teknik analisis regresi menunjukkan bahwa iklim organisasi dan semangat kerja memengaruhi kualitas kehidupan kerja guru sebesar 61.4%. Dengan demikian, penelitian ini telah membuktikan adanya kontribusi iklim organisasi sekolah dan semangat kerja terhadap kualitas kehidupan kerja pada guru SMA Negeri di kota Bogor, sedangkan 38.6% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain. Selanjutnya, diketahui pula bahwa iklim organisasi sekolah, semangat kerja dan quality of work life pada guru dalam penelitian ini tergolong dalam kategori tinggi. Artinya, guru SMA Negeri Bogor memiliki quality of work life dan semangat kerja yang tinggi, serta merasakan adanya iklim organisasi di sekolah masing-masing.

**Kata kunci:** kualitas kehidupan kerja, iklim organisasi, semangat kerja

## Abstract

This study aims to determine how much the contribution of the school organization climate and teacher morale to the quality of work life of public high school teachers in Bogor. This study uses random sampled data collected from 166 teachers from 9 senior public high school in Bogor to measure the school organizational climate, work morale and quality of work life, researchers used the school organizational climate scale, the morale scale, and the quality of work life scale. The regression analysis technique shows that organizational climate and morale affect the quality of teacher work life by 61.4%. Thus, this study has proven the contribution of school organizational climate and morale to the quality of work life of public high school teachers in Bogor, while 38.6% is influenced by other factors. Furthermore, it is also known that the school organization climate, morale, and quality of work life of the teachers in this study are in the high category. This means that most of teachers who is working in senior public high schools in Bogor have a quality of work life and high morale and feel the organizational climate in their respective schools.

**Keywords:** quality of work life, organizational climate, work enthusiasm

## PENDAHULUAN

Semakin tingginya persaingan global di masa mendatang, menghadapkan perusahaan dan organisasi dalam berbagai ancaman pada kelangsungan hidup perusahaan atau

organisasi disamping peluang-peluang untuk mencapai pertumbuhan dan laba. Saat ini telah terjadi liberalisasi perdagangan dan investasi pada tingkat ASEAN, menuntut Indonesia untuk memahami peran yang harus

dilakukan dalam permasalahan ekonomi agar dapat bersaing pada persaingan global (Munif, 2005). Salah satu yang diperlukan agar Indonesia dapat bersaing dengan negara lain adalah sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci dalam persaingan global, yakni bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi dalam persaingan global (Munandar, 2001). Menurut laporan Global Competitiveness Report pada tahun 2018 (Schwab, 2018), saat ini Indonesia menempati peringkat ke- 45 di bawah Singapura (2), Malaysia (25) serta Thailand (38) dalam hal kompetitif persaingan global. Pendidikan menjadi salah satu hal yang perlu ditingkatkan untuk menghadapi persaingan global. Kualitas pendidikan dan pelatihan merupakan hal penting bagi ekonomi apabila menginginkan kemajuan melampaui proses produksi dan produk yang sederhana. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan maka kualitas guru juga harus diperhatikan.

Guru merupakan ujung tombak dalam pembangunan pendidikan nasional. Utamanya dalam membangun dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan formal. Seorang guru memiliki peranan penting dalam pendidikan terutama terhadap para siswa. Untuk itu, perlu dilakukan upaya untuk dapat meningkatkan kualitas guru sehingga pendidikan menjadi semakin maju dan berkualitas dengan membentuk siswa menjadi manusia yang

unggul di masa mendatang. Guru merupakan fasilitas integral dalam proses belajar-mengajar. Oleh sebab itu, kesuksesan dalam pengajaran bergantung pada seberapa besar kualitas yang dimiliki oleh guru, rasa bakti terhadap tugas, dan efektifitas dalam melakukan pekerjaan. Penurunan kualitas sekolah merupakan masalah yang serius dalam dunia pendidikan. Salah satu faktor penurunan kualitas tersebut dapat dilihat ketika guru mulai mengajar, seperti adanya *turnover* yang terjadi pada guru, rendahnya semangat kerja guru, di mana hal ini juga berpengaruh pada kualitas kehidupan kerja guru (Chapman, Synder, & Burchfield, 1993).

Manajemen sumber daya manusia belum memberikan kenyamanan bagi para guru dan selalu menimbulkan berbagai kendala serta masalah yang selalu dirasakan oleh para guru. Sebagai akibatnya guru mengalami berbagai ketidakberdayaan, baik dalam kemampuan, karir, psikologis maupun kesejahteraan (Jalal & Supriadi, 2001). Hal ini akan mempengaruhi kinerja guru yang nantinya akan berpengaruh pada prestasi siswa. Salah satu hal yang juga penting untuk diperhatikan oleh organisasi sekolah dalam meningkatkan kualitas guru adalah kualitas kehidupan kerja para guru.

Kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi karyawan terhadap kesejahteraan fisik dan psikologis di tempat kerja (Cascio, 2003). Kualitas kehidupan kerja terdiri dari keterlibatan karyawan, pengembangan karir, penyelesaian masalah, komunikasi, kesejah-

teraan, rasa aman terhadap pekerjaan, lingkungan kerja yang aman, kompensasi yang adil dan rasa bangga terhadap pekerjaan. Suatu organisasi perlu menciptakan suasana kerja yang sesuai dengan hal tersebut untuk dapat menumbuhkan kualitas kehidupan kerja yang lebih baik dan membuat para karyawan memiliki produktifitas yang tinggi serta membuat para karyawan terbaik menjadi loyal terhadap organisasinya.

Roan dan Diamond (2003) juga mengatakan kualitas kehidupan kerja penting untuk dipertimbangkan bagi organisasi maupun karyawan dan disarankan untuk memperhatikan kualitas kehidupan kerja karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Kualitas kehidupan kerja yang baik akan meningkatkan pertumbuhan karyawan seiring dengan pertumbuhan organisasi. Di dalam lingkungan sekolah, guru yang merasakan kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan lebih giat dan akan loyal terhadap organisasinya. Selain itu, dalam beberapa penelitian disebutkan bahwa kemajuan dalam kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh guru akan membawa pada stabilitas yang besar, kinerja yang tinggi, komitmen kerja yang tinggi, mengurangi stress kerja dan kepuasan kerja yang besar (Erikson, Terhune, & Ruff, 2008; Hong, Tan, & Bujang, 2010).

Di dalam penelitian di lingkungan organisasi sekolah, Darling dan Hammond (2003) menemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas kehidupan kerja guru terhadap

beberapa faktor yang berhubungan dengan kesuksesan akademis siswa yaitu *recruiting*, *retention*, *student achievement* dan *teacher development*. Berbagai penelitian mengenai kualitas kehidupan kerja pada guru juga telah dilakukan pada hubungannya dengan kepuasan kerja, stress pada guru, motivasi guru, *burnout* pada guru, persepsi kepemimpinan, iklim sekolah dan budaya sekolah (Erikson, Terhune, & Ruff, 2008; Hong, Tan, & Bujang, 2010; Saad, Samah, & Juhdi, 2008, Bharati, Umaselvi, & Kumar, 2011).

Iklim kerja berpengaruh pada kualitas kehidupan kerja dan memiliki dampak pada efektifitas organisasi (Bharati, Umaselvi, & Kumar, 2011). Beberapa elemen yang relevan dalam menentukan kualitas kehidupan kerja individu adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan sosial di organisasi, sistem administrasi dan keseimbangan antara pekerjaan serta kehidupan pribadi. Prediktor paling penting dalam kualitas kehidupan kerja adalah iklim organisasi, yang diikuti dengan *career achievement*, kepuasan akan karir dan keseimbangan karir. Hal ini dikarenakan organisasi dan individu saling tergantung satu sama lain, dan iklim organisasi dikarakteristikan dengan kehangatan, keramah-tamahan, dan imbalan yang adil sehingga menimbulkan orientasi kerja yang kondusif untuk kinerja yang tinggi (Che Rose dkk., 2016).

Iklim organisasi sekolah adalah kualitas lingkungan sekolah yang dialami

oleh partisipan (administrator, guru, siswa) dan memberikan pengaruh terhadap perilaku yang berkenaan dengan pengajaran dan pencapaian tujuan sekolah (Ceyda & Sevinc, 2012). Iklim organisasi sekolah memegang peranan penting mengenai pengertian dan tujuan sekolah tersebut. Iklim organisasi sekolah juga diidentifikasi sebagai kunci penting dalam meningkatkan prestasi siswa, kesuksesan dan efektivitas sekolah. Iklim organisasi sekolah memiliki empat karakteristik yaitu komunikasi, kerja sama dengan semua partisipan dalam organisasi yaitu administrasi, guru serta siswa (Ceyda & Sevinc, 2012; Pashiardis, 2000).

Komunikasi merupakan semua aspek dalam kehidupan sekolah. Komunikasi atasan dalam institusi pendidikan memiliki peranan penting untuk membuat komunikasi yang efektif, terutama dalam memengaruhi iklim organisasi yang ada (Alipour, 2011). Administrasi, guru dan siswa saling berbagi informasi untuk memperoleh tujuan di ruang kelas dan sekolah. Kerja sama yang positif dapat mempengaruhi dan meningkatkan kemampuan interpersonal guru, siswa dan kepala sekolah yang selanjutnya menumbuhkan efektivitas organisasi. Komunikasi dan kerja sama yang efektif antara staff sangat penting pada situasi yang membutuhkan pemecahan masalah dan proses pembuatan keputusan.

Iklim organisasi sekolah mencerminkan aspek fisik dan psikologis yang rentan terhadap perubahan. Iklim organisasi juga

menyediakan persiapan yang diperlukan dalam proses belajar-mengajar. Menciptakan iklim organisasi sekolah yang positif merupakan sebuah proses yang berkelanjutan serta membutuhkan keterlibatan bersama semua pihak terkait dalam menciptakan suatu tujuan bersama (Adejumobi & Ojikutu, 2013). Gonder dan Hymes (dalam Tableman & Herron, 2004; Akram, dkk., 2017) menyatakan iklim organisasi sekolah ada ketika semua pihak terkait merasa nyaman, diinginkan, dihargai, diterima, memiliki fasilitas yang memadai dan aman di lingkungan dimana dapat saling berinteraksi dengan orang-orang yang peduli dan dapat dipercaya sehingga akan meningkatkan kualitas kehidupan kerja. Selanjutnya, iklim organisasi sekolah adalah elemen penting untuk meningkatkan kinerja akademik dan reformasi sekolah. Di dalam sebuah organisasi sekolah, apabila kepala sekolah, guru, dan staff menjadi komunitas pembelajaran maka hal tersebut merupakan awal dari pembuatan keputusan secara partisipatif. Apabila guru dilibatkan secara aktif dalam pemetaan perubahan akan menghasilkan peningkatan semangat guru dan berpartisipasi secara sukarela (Tableman & Herron, 2004).

Jewell dan Siegel (dalam Idrus, 2006) menjelaskan konsep kualitas kehidupan kerja dengan dua indikator negatif yaitu dua gejala kualitas kehidupan kerja yang rendah ditandai dengan tingkat kebosanan dan kehilangan semangat kerja. Sehingga apabila guru

kehilangan semangat kerja akan menyebabkan kualitas kehidupan kerja yang rendah. Di dalam penelitian Hart (1994) juga ditemukan hubungan antara semangat guru dengan kualitas kehidupan kerja pada guru, semangat kerja akan tercermin dari pengalaman kerja yang positif yang dialami oleh guru dan akan meningkatkan kualitas kehidupan kerja pada guru. Semangat kerja merupakan persepsi individu yang merefleksikan nilai dan norma pada organisasi (Johnsrud, Heck, & Rosser, 2000). Semangat kerja guru memiliki tiga dimensi yaitu *institutional regard*, *mutual loyalty*, dan *quality of work*. *Institutional regard* berhubungan dengan perasaan guru yang dihargai dan diperlakukan secara adil, *mutual loyalty* adalah komponen semangat yang timbal balik antara loyalitas guru pada organisasi dan kepercayaan guru bahwa dirinya dan pendapat yang dimiliki merupakan hal yang berarti bagi organisasi. Terakhir, *quality of work* merefleksikan dampak dari kepuasan, stimulus, dan tujuan dalam bekerja pada guru.

Meningkatkan motivasi dan semangat kerja guru akan meningkatkan kualitas kehidupan kerja dan akan menguntungkan bagi organisasi. Semangat kerja adalah salah satu hal yang penting untuk diperhatikan. Semangat kerja adalah komitmen untuk terus maju, antusiasme dalam mengambil tantangan baru, kesetiaan terhadap organisasi, dedikasi untuk terus bekerja dan semangat untuk mempertahankan standar yang tinggi

(Johnsrud, Heck, & Rosser, 2000). Semangat kerja juga sering dihubungkan dengan kepuasan dan komitmen, yang selanjutnya mempengaruhi perilaku. Apabila semangat kerja guru rendah maka akan mengarah pada keinginan untuk keluar dari pekerjaan atau *turnover*. Sebaliknya, apabila semangat kerja guru tinggi akan memberikan dampak yang positif terhadap lingkungannya seperti kesetiaan, kerja sama, kebanggaan dalam dinas dan ketaatan pada kewajiban.

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi karyawan mengenai kesejahteraan fisik dan psikologis di lingkungan kerja, yang dalam penelitian ini akan dilihat dari pengaruh iklim organisasi sekolah dan semangat kerja guru, maka peneliti ingin mengetahui sejauh mana kontribusi iklim organisasi sekolah dan semangat kerja guru terhadap kualitas kehidupan kerja pada guru?

## **METODE PENELITIAN**

Sampel dalam penelitian ini adalah 166 orang guru dari 9 SMA Negeri di Bogor. Teknik sampling yang digunakan dalam mendapatkan subjek penelitian adalah sampling acak sederhana atau *simple random sampling* yaitu kesempatan yang sama diberikan bagi setiap individu untuk dipilih dalam keseluruhan populasi. Ciri utama dari sampling acak sederhana ini adalah bahwa setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama

untuk dipilih (Nasution, 2001). Dalam penelitian ini sampling acak sederhana dilakukan dengan cara menggunakan bantuan komputer.

Kualitas kehidupan kerja diukur dengan menggunakan skala kualitas kehidupan kerja, disusun berdasarkan dimensi yang diberikan oleh Rethinam dan Ismail (2008) yaitu kesehatan dan kesejahteraan, rasa aman terhadap pekerjaan, kepuasan kerja, pengembangan kompetensi, dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Skala ini memiliki 26 aitem berdaya diskriminasi baik dengan reliabilitas sebesar 0.884.

Iklm organisasi sekolah diukur menggunakan skala iklim organisasi sekolah, berdasarkan komponen dari Tableman dan Herron (2004) yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial, lingkungan afektif dan lingkungan akademis. Di dalam skala ini terdapat 33 aitem baik dengan reliabilitas sebesar 0.912.

Pengukuran semangat kerja menggunakan alat ukur berupa skala semangat kerja yang disusun berdasarkan aspek yang diberikan oleh Maier (1995) yaitu kegairahan, kekuatan untuk melawan prestasi, kualitas untuk bertahan, dan semangat berkelompok. Skala ini terdiri dari 26 aitem berdiskriminasi baik dan memiliki reliabilitas sebesar 0.889.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi ganda (*multiple regression*) untuk melihat

ada atau tidaknya kontribusi iklim organisasi sekolah dan semangat kerja terhadap kualitas kehidupan kerja dan seberapa besar kontribusinya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini berusaha untuk menguji adanya kontribusi iklim organisasi sekolah dan semangat kerja terhadap kualitas kehidupan kerja pada guru. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa hipotesis penelitian yang diajukan diterima, yang berarti terdapat kontribusi yang signifikan antara iklim organisasi sekolah dan semangat kerja terhadap kualitas kehidupan kerja pada guru.

Setelah dilakukan perhitungan regresi iklim organisasi sekolah dan semangat kerja terhadap kualitas kehidupan kerja diketahui bahwa 61.4% kualitas kehidupan kerja dapat dijelaskan oleh iklim organisasi sekolah dan semangat kerja. Artinya, tinggi rendahnya kualitas kehidupan kerja yang diperlihatkan oleh para guru dipengaruhi dengan iklim organisasi sekolah dan semangat kerja. Hal ini sesuai dengan pernyataan Cascio (2003) bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi karyawan terhadap kesejahteraan fisik dan psikologis di tempat kerja. Fasilitas yang baik di tempat kerja yang merupakan bagian dari iklim organisasi, akan membuat karyawan nyaman. Ketika karyawan nyaman dan semangat dalam melakukan pekerjaan maka akan meningkatkan kualitas kehidupan kerjanya (Akram dkk., 2017).

Bharati, Umaselvi dan Kumar (2011) juga menyatakan kualitas kehidupan kerja berkaitan erat dengan keseluruhan iklim kerja serta iklim organisasi juga merupakan elemen yang relevan dalam menentukan kualitas kehidupan kerja. Selanjutnya, sejalan dengan pernyataan Jewell dan Siegel (dalam Idrus, 2006) yang menjelaskan mengenai konsep kualitas kehidupan kerja dengan dua indikator negatif yaitu dua gejala kualitas kehidupan kerja yang rendah ditandai dengan tingkat kebosanan dan kehilangan semangat kerja. Sehingga apabila guru kehilangan semangat kerja maka akan menyebabkan kualitas kehidupan kerja yang rendah, sebaliknya jika guru memiliki semangat kerja yang tinggi maka akan meningkatkan kualitas kehidupan kerja.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi iklim organisasi sekolah terhadap kualitas kehidupan kerja diketahui bahwa 58.1% kualitas kehidupan kerja dapat dijelaskan oleh iklim organisasi sekolah. Che Rose dkk. (2006) menyimpulkan bahwa prediktor paling penting dalam kualitas kehidupan kerja adalah iklim organisasi, hal ini dikarenakan organisasi dan individu saling tergantung satu sama lain, dan iklim organisasi dikarakteristikan dengan kehangatan, keramahan, dan imbalan yang adil sehingga menimbulkan orientasi kerja yang kondusif untuk kinerja yang tinggi.

Berdasarkan hasil analisis data, iklim organisasi sekolah pada penelitian ini tergolong tinggi yang dapat dilihat dari mean

empirik iklim organisasi. Diketahui bahwa mean empirik iklim organisasi (130.13) lebih besar dibandingkan dengan mean hipotetiknya (99), ini berarti para guru merasakan adanya iklim organisasi di sekolahnya masing-masing. Hal ini mungkin sesuai dengan observasi peneliti yang melihat suasana yang hangat dan ramah pada ruang kerja guru di beberapa sekolah sehingga membuat guru merasa nyaman, dihargai, diinginkan, dan diterima.

Di dalam penelitian sebelumnya antara iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja, juga mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara iklim organisasi dengan kualitas kehidupan kerja (Che Rose, dkk, 2006; Saad, Samah, & Juhdi, 2008). Iklim organisasi sekolah adalah elemen penting untuk meningkatkan kinerja akademik dan reformasi sekolah. Selanjutnya, Gonder dan Hymes (dalam Tableman & Herron, 2004) menyatakan iklim organisasi sekolah ada ketika semua pihak terkait merasa nyaman, diinginkan, dihargai, diterima dan aman di lingkungan dimana dapat saling berinteraksi dengan orang-orang yang peduli dan dapat dipercaya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui terdapat kontribusi yang signifikan dari iklim organisasi terhadap kualitas kehidupan kerja para guru. Selain itu, juga diketahui bahwa kontribusi iklim organisasi terhadap kualitas kehidupan kerja para guru lebih besar yaitu 58.1% bila dibandingkan dengan kontribusi semangat kerja terhadap

kualitas kehidupan kerja sebesar 45.6%. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Che Rose dkk. (2006) yang menyimpulkan bahwa prediktor paling penting dalam kualitas kehidupan kerja adalah iklim organisasi. Beberapa riset lain juga menegaskan pengaruh iklim organisasi terhadap kualitas kehidupan kerja (Ahrens, Klafke, Lirani, Pilatti, & de Francisco, 2016; Bronkhorst, Tummers, Steijn, & Vijverberg, 2015; Yasvari & Kimiagary, 2014).

Di dalam penelitian ini selain iklim organisasi sekolah, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja adalah semangat kerja. Semangat kerja disebut oleh beberapa literatur memiliki peran terhadap kualitas kehidupan kerja (Cetinkanat & Kosterelioglu, 2016; Daniel, 2019; Shankar, 2014). Berdasarkan hasil perhitungan regresi semangat kerja terhadap kualitas kehidupan kerja diketahui bahwa 45.6% kualitas kehidupan kerja dapat dijelaskan oleh semangat kerja.

Artinya semangat yang dimiliki oleh guru dalam bekerja dapat mempengaruhi kualitas kehidupan kerjanya. Semangat kerja merupakan suatu tingkat kesejahteraan yang dialami oleh individu atau kelompok pada pekerjaannya (Johnsrud, 1996). Di dalam penelitian selanjutnya, Johnsrud dkk. (2000) mendefinisikan kembali semangat kerja sebagai persepsi individu yang merupakan akibat yang dirasakan dalam mencerminkan nilai dan norma organisasi seperti diperlakukan secara adil, dihargai dan

memiliki pekerjaan yang bermakna. Sehingga apabila guru kehilangan semangat kerja akan menyebabkan kualitas kehidupan kerja yang rendah. Semangat kerja yang dimiliki oleh para guru tergolong tinggi.

Hal ini dapat dilihat dari perolehan mean empirik semangat kerja yang lebih besar (109.27) dari mean hipotetiknya (78). Artinya, para guru cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi. Semangat kerja yang tinggi mencerminkan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga pekerjaan lebih cepat dapat diselesaikan dan hasil yang lebih baik dapat dicapai (Adnyani, 2008; Oley, Saerang, & Pandowo, 2019; Pratama & Wardhani, 2017). Komponen iklim organisasi masing-masing berada pada kategori tinggi, yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial, lingkungan afektif dan lingkungan akademis.

Dapat dilihat dari mean empirik lingkungan fisik (28.6) yang lebih besar dibandingkan dengan mean hipotetiknya (24), lalu mean empirik lingkungan sosial (31.7) lebih besar dibandingkan dengan mean hipotetiknya (24), selanjutnya, mean empirik lingkungan afektif (29.2) lebih besar dibandingkan dengan mean hipotetiknya (21), kemudian terakhir, mean empirik lingkungan akademis (40.6) juga lebih besar dibandingkan dengan mean hipotetiknya (30). Hal ini menunjukkan bahwa guru memandang terdapat iklim organisasi di sekolah masing-masing berdasarkan komponen-komponen tersebut.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka simpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah bahwa iklim organisasi sekolah memiliki kontribusi yang signifikan paling besar terhadap kualitas kehidupan kerja diikuti oleh semangat kerja, demikian pula saat dilakukan secara bersama-sama. Selanjutnya, diketahui pula bahwa iklim organisasi sekolah, semangat kerja dan kualitas kehidupan kerja pada guru dalam penelitian ini tergolong dalam kategori tinggi. Artinya, guru SMA Negeri Bogor memiliki kualitas kehidupan kerja dan semangat kerja yang tinggi, serta merasakan adanya iklim organisasi di sekolah masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat kontribusi iklim organisasi sekolah dan semangat kerja terhadap kualitas kehidupan kerja pada guru sehingga diharapkan sekolah dapat mempertahankan iklim organisasi sekolah dan semangat kerja para guru yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja para guru serta berdampak pada meningkatnya kinerja guru dan diikuti dengan efektivitas belajar mengajar di sekolah. Bagi penelitian-penelitian selanjutnya, yang tertarik untuk meneliti kualitas kehidupan kerja diharapkan dapat menggali lebih jauh mengenai variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja serta variabel lain yang berkaitan sehingga didapatkan pemahaman serta data empiris yang kaya mengenai kualitas kehidupan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adejumobi, F. T., & Ojikutu, R. K. (2013). School climate and teacher job performance in Lagos State Nigeria. *Discourse Journal of Educational Research*, 1(2), 26-36.
- Adnyani, I. G. A. D. (2008). Membina semangat kerja untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. *Buletin Studi Ekonomi*, 13(2), 203-209.
- Ahrens, R. D. B., Klafke, R., Lirani, L. D. S., Pilatti, L. A., & de Francisco, A. C. (2016). Comparative study of the quality of life, quality of work life and organizational climate instruments. *International Journal of Engineering and Science*, 7(1), 32-38.
- Akram, M., Ilgan, A., Ozu, O., & Shah, A.A. (2017). Quality of school work life of public school teachers: Cases from Turkey and Pakistan. *Journal of Education and Educational Development*, 4(2), 244-269.
- Alipour, F. H. (2011). The relationship between organizational climate and communication skills of managers of the Iranian physical education organization. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 30, 421-428. doi: 10.1016/j.sbspro.2011.10.083
- Bharati, P. S., Umasevi, M., & Kumar, N. S. (2011). Quality of work life: Perception of college teachers. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, 2(1), 47-65.

- Bronkhorst, B., Tummers, L., Steijn, B., & Vijverberg, D. (2015). Organizational climate and employee mental health outcomes. *Health Care Management Review, 40*(3), 254-271. doi: 10.1097/hmr.0000000000000026
- Cascio, W. F. (2003). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits*. New York: McGraw Hill.
- Cetinkanat, A. C., & Kosterelioglu, M. A. (2016). Relationship between quality of work life and work alienation: Research on teachers. *Universal Journal of Educational Research, 4*(8), 1778-1786. doi: 10.13189/ujer.2016.040806
- Ceyda, G., & Sevinc, P. (2012). Determination of high school organizational climate. *Procedia Social and Behavioral Sciences, 46*, 2947-2950. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.05.595
- Chapman, D. W., Snyder, C. W., & Burchfield, S. (1993). Teacher incentives in the third world. *Teaching and Teacher Education, 9*(3), 1-30.
- Che Rose, R., Beh, L., Uli, J., & Idris, K. (2006). An analysis of quality of work life (QWL) and career-related variables. *American Journal of Applied Sciences, 3*(12), 2151-2159. doi: 10.3844/ajassp.2006.2151.2159
- Daniel, C. O. (2019). Analysis of quality of work life on employees performance. *International Journal of Business and Management Invention, 8*(2), 60-65.
- Darling-Hammond, L. (2003). Keeping good teachers: Why it matters, what leaders can do. *Educational Leadership, 60*(8), 6-13.
- Depdiknas. (2003). *Undang-undang RI nomor: 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional*. Jakarta: Mini Jaya Abadi.
- Hart, P. M. (1994). Teacher quality of work life: Integrating work experiences, psychological distress and morale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 67*(2), 109-132. doi: 10.1111/j.2044-8325.1994.tb00555.x
- Hong, K. S., Tan, K. W., & Bujang, S. (2010). Relationships between work life quality of teachers with work commitment, stress and satisfaction: A study in Kuching, Sarawak, Malaysia. *Jurnal Teknologi, 52*, 1-15.
- Idrus, M. (2006). Implikasi iklim organisasi terhadap kepuasan kerja dan kualitas kehidupan kerja karyawan. *Jurnal Psikologi, 3*(1), 94-106
- Jalal, F., & Supriadi. (2001). *Reformasi pendidikan dalam konteks otonomi daerah*. Yogyakarta : Adicita.
- Johnsrud, L. K. (1996). *Maintaining morale: A guide to assessing the morale of midlevel administrators and faculty*. Washington, DC: College and University Personnel Association.

- Maier, N. R. F. (1995). *Psychology in industry*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Munandar, A. S. (2001). *Pengembangan kualitas SDM dari perspektif PIO*. Depok: Bagian Psikologi Industri dan Organisasi Universitas Indonesia.
- Munif, A. (2005). Meningkatkan daya saing dalam era persaingan global. *Empirisma*, 14(1), 115-125.
- Oley, R. F., Saerang, D. P. E., & Pandowo, M. (2019). Analisa efek disiplin kerja dan moral karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 7(1), 351-360.
- Pashiardis, G. (2000). School climate in elementary and secondary schools: Views of Cypriot principals and teachers. *The International Journal of Educational Management*, 14(5), 224-237.
- Pratama, A. S. N., & Wardani, A. (2017). Pengaruh kemampuan kerja dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja (studi kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal). *Muqtasid*, 8(2), 119-129. <http://dx.doi.org/10.18326/muqtasid.v8i2.119-129>
- Rethinam, G.S., & Ismail, M. (2008). Constructs of quality of work life: A perspective of information and technology professionals. *European Journal of Social Science*, 7(1), 58-70.
- Roan, A. M., & Diamond, C. (2003). Starting out: The quality of working life of young workers in the retail and hospitality industries in Australia. *International Journal of Employment Studies*, 11(2), 91-119.
- Saad, H. S., Samah, A. J. A., & Juhdi, N. (2008). Employees' perception on quality work life and job satisfaction in a private higher learning institution. *International Review of Business Research Papers*, 4(3), 23-34.
- Schwab, K. (2018). *The global competitiveness report 2018*. Geneva: World Economic Forum, 1-656. <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2018>.
- Shankar, J. V. (2014). A study of employee morale and quality of work life. *International Journal of Scientific Research and Management*, 2(9), 1383-1389.
- Tableman, B., & Herron, A. (2004). School climate and learning. *Best Practice BRIEFS*, 31, 1-10
- Yasvari, T. H., & Kimiagary, R. (2014). The relation of organizational climate and working life quality with staff productivity of telecommunication company of Tehran. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 7(10), 1978-1984.

# KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA DAN KEPUASAN HIDUP: STUDI META-ANALISIS

Ade Irma Suryani

Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No 100, Depok 16424, Jawa Barat  
ade\_irma\_suryani@staff.gunadarma.ac.id

## Abstrak

Tujuan dari studi meta-analisis ini adalah untuk melihat bagaimana korelasi keseimbangan kerja dan kepuasan hidup yang sebenarnya. Meta-analisis dilakukan pada 20 studi yang berasal dari 15 artikel ilmiah yang dipublikasikan antara tahun 2012 hingga tahun 2018 dengan jumlah sampel keseluruhan sebanyak 9.079. Analisis data yang dilakukan dalam meta-analisis ini yaitu teknik meta analisis dua artefak. Koreksi dua artefak yang digunakan terdiri dari koreksi kesalahan pengambilan sampel dan koreksi kesalahan pengukuran. Berdasarkan hasil meta-analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup memiliki korelasi yang positif ( $r = 0.423$ ). Hal ini mendukung studi-studi sebelumnya dimana individu yang mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya maka akan lebih mudah untuk menemukan kepuasan hidup.

**Kata Kunci:** *kepuasan hidup, keseimbangan kehidupan kerja, meta-analisis*

## Abstract

The aim of this meta-analysis study is to see the true correlation between work-life balance and life satisfaction . The meta-analysis was conducted on 20 studies from 15 scientific articles published in 2012 to 2018 with a total sample size of 9.079. Datas analysis used in this meta-analysis is two artifacts meta-analysis technique. The Correction of two artifacts used in this research are sampling error correction and measurement error correction. The result of the meta-analysis has been conducted shows that work-life balance and life satisfaction have a positive correlation ( $r = 0,423$ ). These results support previous studies where individuals who are able to balance the demands of work and personal life will find it easier to find life satisfaction.

**Keywords:** *life satisfaction, meta-analysis, work-life balance*

## PENDAHULUAN

Kepuasan menjadi hal penting bagi siapapun individu yang hidup di zaman ini. Kepuasan berarti kondisi pikiran, yaitu penilaian evaluatif terhadap sesuatu. Kepuasan hidup dilihat sebagai cara pandang seseorang dalam memandang kehidupannya dan bagaimana kehidupan itu terjadi. Sinonim kata dari kepuasan hidup ialah kebahagiaan atau kesejahteraan, namun kepuasan hidup lebih

menekankan pada karakter subjektif, yang mengacu pada evaluasi keseluruhan daripada perasaan saat itu atau perasaan yang lebih spesifik (Yusuf & Khan, 2018).

Kepuasan hidup merupakan penilaian kognitif individu secara sadar mengenai kehidupannya secara menyeluruh dengan kriteria penilaian yang ditetapkan sendiri oleh individu tersebut (Pavot & Diner, 1993). Menurut Sousa dan Lyubomirsky (2001),

kepuasan hidup diartikan sebagai penerimaan individu terhadap keadaan hidupnya.

Kepuasan hidup juga berkaitan dengan beberapa peristiwa besar dalam kehidupan keluarga termasuk pekerjaan. Banyak penelitian menjelaskan dampak positif dari kepuasan bagi individu yang bekerja maupun organisasi atau perusahaan. Dampak kepuasan bagi individu maupun organisasi dapat dilihat dari penurunan kehilangan pekerjaan dan turnover (Luhmann, Lucas, Eid, & Diener, 2013) menurunnya intensi turnover karyawan (Ghiselli, Lopa, & Bai, 2001), kelelahan kerja (Anand & Arora, 2009), serta meningkatnya komitmen organisasi (Jones, 2006), juga kepuasan kerja (Tavassoli, & Sune, 2018). Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Argyle (2001), individu yang memiliki status bekerja akan merasa lebih puas dibanding dengan individu yang tidak bekerja pada umumnya. Jenis atau status kerja, kesehatan, daya tarik fisik, otonomi, kesempatan berinteraksi dengan orang lain, dan keseimbangan antara harapan dengan pencapaian menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan hidup seseorang (Hurlock, 2004). Kepuasan hidup diketahui juga dipengaruhi oleh dukungan sosial melalui keseimbangan kehidupan kerja (Kumar & Chaturvedi, 2018).

Tidak adanya gangguan peran kerja dan peran keluarga menunjukkan kemungkinan bahwa seseorang merasa memiliki keseimbangan kehidupan kerja. Ketika individu merasa dirinya mampu menyeimbangkan peran

antara tuntutan pekerjaan dengan tuntutan kehidupan keluarga, maka kepuasan hidup akan dirasakan oleh individu. Bukan hanya kepuasan hidup saja, melainkan juga kepuasan keluarga dirasakan dengan adanya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan (Devi & Rani, 2012).

Keseimbangan kehidupan kerja dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarga (Schermerhon, Hunt, & Osborn, 2002). Menurut Lockwood (2003) keseimbangan kehidupan kerja diartikan sebagai suatu keadaan seimbang pada dua tuntutan dimana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah sama. Sejalan dengan penjelasan Sturges dan Guest (2004) yang mendefinisikan keseimbangan kehidupan kerja yaitu kemampuan individu untuk memenuhi pekerjaan, memenuhi komitmen keluarga, serta tanggung jawab kerja dan kegiatan lainnya (seperti kegiatan sosial).

Keseimbangan kehidupan kerja mampu meningkatkan kinerja karyawan yang dapat berdampak positif bagi kemajuan perusahaan (Somoro, Breiteneker & Shah, 2018; Bataineh, 2019). Individu yang mampu menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan juga dapat menurunkan stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja (Saeed & Farooqi, 2014; Agha, Azmi & Irfan, 2017; Shantha, 2019) dan juga kepuasan hidup (Kaur, 2017). Hasil penelitian mengenai keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan

hidup telah banyak ditemukan dari studi peneliti-peneliti sebelumnya. Studi yang dilakukan pada polisi Qatar menunjukkan adanya hubungan yang positif antara keseimbangan kehidupan kerja dengan kepuasan hidup (Yusuf & Khan, 2018). Keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup telah diteliti dalam penelitian Gorsy dan Panwar, (2016) yang dilakukan dalam konteks sosio-budaya India pada dua kelompok pengajar yaitu guru dan dosen menunjukkan hasil bahwa keseimbangan kehidupan kerja pada guru memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan kepuasan hidup dibanding pada kelompok dosen. Hasil penelitian-penelitian tersebut sejalan dengan banyak penelitian yang dilakukan pada karyawan yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara keseimbangan kehidupan kerja dengan kepuasan hidup karyawan (Umer, & Rehman, 2013; Haar, Russo, Sune & Malaterre, Brombacher, 2014; Susi, & Jawaharrani, 2015; Tavassoli & Sune, 2018). Tidak hanya pada individu yang bekerja, keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup diketahui juga memiliki korelasi yang positif pada mahasiswa (Kumar, & Chaturvedi, 2018).

Individu yang mampu menyeimbangkan peran dirinya dalam aktivitas bekerja dengan dengan perannya dalam kehidupan pribadi akan lebih mudah untuk menerima dan memaknai setiap kejadian yang terjadi dalam hidupnya yang dapat meningkatkan kepuasan hidup. Berdasarkan uraian-uraian

yang telah dijelaskan di atas diketahui bahwa studi-studi mengenai keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup dilakukan kepada berbagai karakteristik individu yang bekerja pada waktu dan tempat yang berbeda-beda menunjukkan hasil yang sama yaitu adanya hubungan di antara kedua variabel tersebut, maka melalui studi meta-analisis ini penelitian dilakukan untuk menjelaskan apakah keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup konsisten memiliki korelasi yang positif. Sehingga, hasil meta-analisis ini dapat memberikan pandangan pasti bagi penelitian selanjutnya mengenai keseimbangan kehidupan kerja yang berkorelasi positif dengan kepuasan hidup.

## **METODE PENELITIAN**

Tahapan studi meta-analisis ini pertama kali adalah mencari data artikel ilmiah studi-studi sebelumnya mengenai keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup yang memenuhi kriteria. Pencarian artikel mulai dilakukan dengan memasukkan kata kunci *work-life balance* dan *life satisfaction* melalui *Academia Edu*, *Emerald*, *Science-direct*, *Schoolar Google*.

Artikel ilmiah yang ditemukan telah berdasarkan kriteria yang dibutuhkan dalam studi meta-analisis yaitu artikel-artikel ilmiah yang di dalam penelitiannya mencantumkan nilai koefisien korelasi atau nilai koefisien regresi, mencantumkan besaran nilai t, f atau d, dan nilai reliabilitas alat ukur. Berdasarkan hasil penemuan artikel-artikel ilmiah tersebut,

ditemukan beberapa artikel yang mencantumkan besaran nilai reliabilitas pada alat ukur keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup, namun beberapa artikel lainnya ditemukan hanya mencantumkan nilai reliabilitas dari salah satu alat ukur saja.

Setelah melakukan pencarian artikel ilmiah berdasarkan kriteria yang ditentukan, ditemukan studi yang berjumlah 20 dari 15 penelitian. Studi-studi ini diketahui telah dipublikasikan pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2018. Hasil 20 studi ini diketahui bahwa artikel studi berasal dari *Journal Advanced Research in Applied Science*, *International Journal in Management and Social Science*, *International Journal of Scientific Engineering and Applied Science (IJSEAS)*, *Academic Research Journal*, *Australian Journal of Career Development*, *Journal of Vocational Behavior*, *International Journal on Information Sciences and Computing*, *International Journal Happiness and Development*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *WALIA Journal*, *Scholarly Research Journal for Interdisciplinary Studies*, *International Journal of Social Sciences*, *The International Journal of Human Resource Management*.

Analisis data dilakukan dengan dua artefak yang ditelaah dalam penelitian studi meta-analisis ini yaitu dengan melakukan koreksi kesalahan pengambilan sampel dan koreksi kesalahan pengukuran. Adapun langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam teknik studi meta analisis menurut

Hunter dan Schmidt (1990), mengungkapkan yaitu pertama, melakukan transformasi data yang berasal dari nilai F diubah menjadi nilai t, d, dan r. Kedua, Bare Bones dilakukan dalam meta analisis yang digunakan sebagai koreksi kesalahan sampel dengan menghitung mean korelasi populasi, lalu menghitung varians korelasi  $r_{xy} (\sigma^2 r)$ , kemudian menghitung varians kesalahan pengambilan sampel ( $\sigma^2 e$ ), dan dampak pengambilan sampel. Ketiga, melakukan koreksi kesalahan pengukuran yaitu dengan menghitung besaran rerata gabungan, menghitung juga koreksi kesalahan pengukuran pada x dan y, kemudian koreksi yang sesungguhnya dari populasi, interval kepercayaan dan bagaimana dampak variasi reliabilitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi meta analisis ini bertujuan untuk menganalisis data yang berasal dari 20 studi terkait korelasi keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup.

Hasil analisis meta analisis ini dapat digunakan sebagai dasar untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti mengenai keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup dalam menerima atau menolak hipotesis. Karakteristik sampel dalam studi yang ditemukan menunjukkan bahwa jumlah total sampel keseluruhan dalam studi ini diketahui sebanyak 9.079 dengan karakteristik sampel penelitian ini antara lain sebagian besar adalah karyawan, kemudian sampel lainnya adalah polisi, dosen, dan guru.

Berikut ini merupakan tabel karakteristik sampel penelitian dalam meta analisis ini. Berdasarkan hasil dari analisis data yang dilakukan melalui koreksi kesalahan pengambilan sampel diketahui bahwa sampel dalam studi yang dianalisis berjumlah 9.079 dengan sampel karyawan sebagai

karakteristik sampel terbesar dan memiliki korelasi tertinggi dalam studi ini. Hasil yang ditemukan menunjukkan bahwa nilai korelasional yang ditemukan pada masing-masing studi memiliki nilai korelasi r yang positif dengan rentang nilai r antara 0.21 hingga 0.71.

**Tabel 1. Karakteristik Sampel Studi Penelitian Sebelumnya**

Tahun Penelitian	Peneliti	Studi Ke-	Sampel	
			Jumlah (N)	Karakteristik
2018	Yusuf & Khan	1	100	Polisi
2016	Gorsy & Panwar	2	75	Guru
2016	Gorsy & Panwar	3	75	Dosen
2015	Susi & Jawaharrani	4	494	Karyawan profesional ITES
2013	Umer & Rehman	5	105	Karyawan wanita
2017	Karckay & Bakalim	6	356	Karyawan
2014	Haar, Russo, Sune, & Malaterre	7	1416	Karyawan
2014	Brombacher	8	110	Karyawan
2012	Devi & Rani	9	280	Karyawan
2018	Kumar & Chaturvedi	10	232	Mahasiswa
2017	Cain, Busser & Kang	11	281	Karyawan
2018	Alvi	12	150	Karyawan
2017	Kaur	13	200	Karyawan wanita
2017	Kaur	14	200	Karyawan laki-laki
2018	Tavassoli & Sune	15	136	Karyawan
2016	Stief	16	953	Karyawan Belgia
2016	Stief	17	1608	Karyawan Jerman
2016	Stief	18	991	Karyawan Belanda
2013	Haar	19	609	Karyawan Orangtua
2013	Haar	20	708	Karyawan bukan Orangtua
Total (N)			9.079	

Nilai korelasi terendah ditemukan pada karakteristik sampel karyawan Belanda

dengan jenis pekerjaan yang berbeda beda, sedangkan nilai korelasi tertinggi ditemukan

pada karyawan profesional ITES (*Information Technology Enabled Services*). Angka estimasi rerata korelasi menunjukkan nilai sebesar 0.423 di mana sesuai dengan hasil korelasi studi-studi sebelumnya bahwa keseimbangan kehidupan kerja berkorelasi positif dengan kepuasan hidup.

Dilihat berdasarkan varians kesalahan pengambilan sampel, nilai dari *varians error* menunjukkan angka 0.0014 dengan estimasi varians korelasi populasi sesungguhnya sebesar 0.0236. Berdasarkan hasil analisis koreksi kesalahan pengambilan sampel dalam

studi meta analisis ini diketahui juga bahwa jumlah penghitungan kesalahan pengambilan sampel menunjukkan interval kepercayaan sebesar 2.753 dengan standar deviasi yang ditemukan menunjukkan skor nilai lebih dari 0, sehingga dalam studi ini dapat dikatakan bahwa korelasi kedua variabel adalah positif. Korelasi yang positif antara kehidupan kerja dan kepuasan hidup ini memiliki presentase variansi yang disebabkan oleh kesalahan pengambilan sampel yang kecil yaitu sebesar 5.93% dan sebesar 94.07% belum terspesifikasikan dari faktor lainnya.

**Tabel 2. Nilai Korelasi Studi Penelitian Sebelumnya**

Studi ke	N	Sampel	Nilai rxy/r <sub>i</sub>	N x r <sub>i</sub>	r <sub>i</sub> - r	(r <sub>i</sub> - r) <sup>2</sup>	N(r <sub>i</sub> - r) <sup>2</sup>
1	100	Polisi	0.64	64	0.217	0.047	4.689
2	75	Guru	0.56	42	0.137	0.019	1.398
3	75	Dosen	0.34	25.5	-0.083	0.007	0.522
4	494	Karyawan	0.71	350.74	0.287	0.082	40.559
5	105	Karyawan wanita	0.56	58.8	0.137	0.019	1.957
6	356	Karyawan	0.41	145.96	-0.013	0.000	0.065
7	1416	Karyawan	0.47	665.52	0.047	0.002	3.067
8	110	Karyawan	0.35	38.50	-0.073	0.005	0.594
9	280	Karyawan	0.31	86.8	-0.113	0.013	3.605
10	232	Mahasiswa	0.34	78.88	-0.083	0.007	1.616
11	281	Karyawan	0.43	120.83	0.007	0.000	0.012
12	150	Karyawan	0.65	97.5	0.227	0.051	7.698
13	200	Karyawan wanita	0.38	76	-0.043	0.002	0.378
14	200	Karyawan laki-laki	0.39	78	-0.033	0.001	0.224
15	136	Karyawan	0.53	72.08	0.107	0.011	1.544
16	953	Karyawan Belgia	0.30	285.9	-0.123	0.015	14.526
17	1608	Karyawan Jerman	0.30	482.4	-0.123	0.015	24.510
18	991	Karyawan Belanda	0.21	208.11	-0.213	0.046	45.156
19	609	Karyawan Orangtua	0.61	371.49	0,187	0,035	21, 191
20	708	Karyawan bukan Orangtua	0.70	495.6	0,277	0,076	54, 143
Jumlah	9079		9.19	3844.61	0.720	0.453	227.45
Rerata	453.950		0.46	0.423	0.000079	0.000050	0.0250

**Tabel 3. Rangkuman Hasil dari Koreksi Kesalahan Pengambilan Sampel**

Perhitungan	Hasil dari 20 Studi
Total (N)	9079
Rerata korelasi populasi ( $\bar{r}$ )	0.423
Varians korelasi populasi ( $\sigma^2r$ )	0.025
Varians kesalahan pengambilan sampel atau varians error ( $\sigma^2e$ )	0.0014
Estimasi varians korelasi populasi ( $\sigma^2\rho$ )	0.0236
Interval kepercayaan	2.753
Dampak kesalahan pengambilan sampel	5.93%

**Tabel 4. Skor Reliabilitas untuk Alat Ukur Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Kepuasan Hidup**

Studi ke	N	Sampel	raa	(a)	rbb	(b)
1	100	Polisi	0.87	0.9327	0.82	0.9055
2	75	Guru	0.93	0.9644	0.84	0.9165
3	75	Dosen	0.93	0.9644	0.84	0.9165
4	494	Karyawan	0.85	0.9220	0.94	0.9695
5	105	Karyawan Wanita	0.78	0.8832	0.85	0.9220
6	356	Karyawan	0.92	0.9592	0.87	0.9327
7	1416	Karyawan	0.83	0.9110	0.80	0.8944
8	110	Karyawan	0.95	0.9747	0.82	0.9055
9	280	Karyawan	-	-	0.91	0.9539
10	232	Mahasiswa	0.72	0.8485	0.85	0.9220
11	281	Karyawan	-	-	-	-
12	150	Karyawan	0.69	0.8307	0.67	0.8185
13	200	Karyawan wanita	0.93	0.9644	0.77	0.8775
14	200	Karyawan laki-laki	0.93	0.9644	0.80	0.8775
15	136	Karyawan	0.75	0.8660	0.80	0.8944
16	953	Karyawan Belgia	-	-	-	-
17	1608	Karyawan Jerman	-	-	-	-
18	991	Karyawan Belanda	-	-	-	-
19	609	Karyawan Orangtua	0.8	0.8944	0.82	0.9055
20	708	Karyawan bukan Orangtua	0.74	0.8602	0.80	0.8944
Jumlah	9079		12.620	13.740	14.507	
Rerata	453.950		0.841	0.916	0.853	
SD			0.090	0.049	0.061	0.222

**Tabel 5. Rangkuman Hasil dari Koreksi Kesalahan Pengukuran**

Perhitungan	Hasil dari 20 Studi
Total (N)	9.079
Rerata gabungan ( $\bar{A}$ )	0.781
Korelasi populasi setelah dikoreksi oleh kesalahan pengukuran ( $\rho$ )	0.541
Koefisien kuadrat variasi (V)	0.070
Varians yang mengacu variasi artifak (varians error)	0.012
Varians korelasi sesungguhnya Var ( $\rho$ )	0.019
Interval kepercayaan	3.94
Dampak variasi reliabilitas	50.84%.

Adapun rangkuman hasil dari koreksi kesalahan pengambilan sampel dapat dilihat dalam Tabel 3. Setelah melakukan koreksi kesalahan sampel, koreksi kesalahan pengukuran dilakukan dengan terlebih dahulu melihat nilai dari skor reliabilitas masing-masing variabel penelitian mengenai keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup yang dicantumkan dalam 20 studi yang dianalisis. Data yang ditemukan berdasarkan hasil dari 20 studi diketahui bahwa hanya 15 studi yang mencantumkan reliabilitas alat ukur variabel keseimbangan kehidupan kerja, sedangkan untuk alat ukur variabel kepuasan hidup ditemukan pada 16 studi. Pada Tabel 4 terdapat sebaran skor reliabilitas yang ditemukan pada masing-masing variabel yang disusun untuk mencari estimasi kesalahan pengukuran. Rangkuman hasil dari koreksi kesalahan pengukuran dapat dilihat dalam Tabel 5.

Berdasarkan hasil penghitungan kesalahan pengukuran dari 20 studi yang dianalisis diperoleh hasil rerata gabungan yang berasal dari rerata reliabilitas keseimbangan kehidupan kerja dan reliabilitas kepuasan hidup yaitu sebesar 0.781. Hasil ini dilihat berdasarkan nilai reliabilitas keseimbangan kehidupan kerja yang tercantum pada 15 studi dan 16 studi yang mencantumkan nilai reliabilitas kepuasan hidup. Hasil korelasi populasi setelah dikoreksi oleh kesalahan pengukuran diketahui 0.541 dengan skor koefisien kuadrat variasi yaitu 0.070. Varians yang mengacu variasi artifak atau disebut

juga dengan varians error menunjukkan hasil 0.012 dan varians korelasi sesungguhnya sebesar 0.019.

Skor nilai interval kepercayaan yang ditemukan dari hasil koreksi kesalahan pengukuran adalah 3.94 dengan standar deviasi di atas 0, sehingga hal ini menunjukkan bahwa korelasi kedua variabel adalah positif yang artinya keseimbangan kehidupan kerja memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan hidup. Namun, dari hasil analisis kesalahan pengukuran, ditemukan bahwa dampak variasi reliabilitas menunjukkan angka yang lebih besar dibandingkan dengan dampak kesalahan pengambilan sampel. Hasil analisis menunjukkan presentase variansi yang disebabkan kesalahan pengukuran sebesar 50.84% sedangkan 49.16% belum terspesifikasikan. Jika dilihat dari besaran nilai reliabilitas alat ukur yang ditemukan pada masing-masing variabel, diketahui secara umum skor nilai reliabilitas alat ukur kedua variabel sudah cukup baik berada di rentang 0.69-0.95. Besarnya presentase variansi yang disebabkan kesalahan pengukuran dapat menggambarkan bahwa adanya kemungkinan kesalahan atau kekeliruan dalam pengukuran, misalnya seperti pemilihan alat ukur yang kurang sesuai untuk penelitian mengenai keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup ini.

Setelah melakukan dua artefak koreksi kesalahan sampel dan pengukuran, hasil dari meta analisis pada studi ini menunjukkan bahwa ada hubungan keseimbangan

kehidupan kerja dan kepuasan hidup secara konsisten. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai  $r$  sebesar 0.423 yang masuk dalam daerah batas interval untuk bisa diterima. Oleh karena itu, hasil studi meta analisis menunjukkan hipotesis yang diterima yaitu ada hubungan positif antara keseimbangan kehidupan kerja dengan kepuasan hidup, dimana semakin tinggi keseimbangan kehidupan kerja maka semakin tinggi kepuasan hidup.

Keseimbangan kehidupan kerja menjadi hal penting yang tidak bisa diabaikan bagi karyawan sebagai individu maupun bagi perusahaan atau organisasi, dimana upaya keduanya baik individu maupun organisasi harus saling melengkapi (Chandra, 2012). Menurut Greenhaus, Collin, dan Shaw (2002) *balance* atau keseimbangan dalam kehidupan dan kerja yang dimaksud di sini adalah tidak adanya konflik. Konflik tidak terjadi karena keseimbangan kehidupan kerja memberikan pengaruh yang positif bagi individu melalui interaksi dengan orang lain yaitu keluarga, teman, sahabat, rekan kerja, atasan dll.

Adanya dukungan sosial dari keluarga, rekan kerja dan atasan yang dirasakan mampu menurunkan konflik kerja keluarga, seperti dukungan sosial berupa dukungan emosional saat individu mengalami konflik pekerjaan maupun pribadi sehingga keseimbangan kehidupan kerja didapatkan. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Uddin, Ali dan Khan (2020) kepada karyawan wanita industri perbankan Bangladesh bahwa

pentingnya dukungan tempat kerja yang dirasakan, dukungan emosional dan instrumental supervisor yang dirasakan, dukungan emosional rekan kerja dan dukungan keluarga yang dirasakan bagi keseimbangan kehidupan kerja. Dukungan sosial diketahui juga berpengaruh terhadap kepuasan hidup (Rashid, Nordin, Omar, Ismail, 2011) di mana keluarga menjadi sumber utama dukungan sosial bagi wanita karir paruh baya yang dapat memprediksi kepuasan hidup (Zakaria, Ijon, Shararuddin & Yin, 2018). Ketika individu tidak memiliki konflik antara dirinya, pekerjaan dengan keluarga, menyeimbangkan beberapa peran dan tugas maka keseimbangan kehidupan kerja akan tercapai (Kumarasamy, Pangil & Isa, 2015; Karckay & Bakalim, 2017). Hal ini berkaitan juga dengan karakteristik pekerjaan sebagai salah satu faktor yang dapat memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja. Pekerjaan-pekerjaan yang menuntut menghabiskan banyak waktu dengan beban pekerjaan yang tinggi tentu akan mengurangi serangkaian aktifitas keharmonisan keluarga, individu akan sedikit memiliki waktu untuk menghabiskan bersama keluarga hingga munculnya konflik dalam keluarga yang dapat mengurangi kepuasan hidup. Beban kerja yang tinggi berkorelasi negatif dengan kepuasan hidup, artinya semakin tinggi beban kerja maka semakin rendah kepuasan hidup (Upadyaya, Vartiainen, & Aro, 2016)

Pentingnya keseimbangan kehidupan kerja tidak hanya berpengaruh pada kepuasan

hidup saja yang meningkat (Parkes & Langford, 2008; Umer & Rehman, 2013; Haar, 2013), melainkan juga kesehatan mental. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Haar, Russo, Sune & Malaterre 2014; Kaur, 2016) bahwa individu yang mampu menyeimbangkan kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi maka mempengaruhi kesehatan mentalnya.

Keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup juga berdampak positif bagi perusahaan. Hal ini dilihat dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja mempengaruhi kepuasan hidup individu hingga tercapainya kepuasan kerja, menurunnya burnout (Alvi, 2018; Kaur 2017; Stief, 2016). Pengalaman-pengalaman positif yang dirasakan oleh individu menyebabkan keseimbangan kehidupan kerja yang dapat meningkatkan kepuasan hidup dan pada akhirnya mencapai *work engagement* (Brombacher, 2014; Cain, Busser & Kang, 2018)

## SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari studi meta-analisis ini yaitu adanya hubungan positif antara keseimbangan kehidupan kerja dengan kepuasan hidup. Hasil koreksi kesalahan pengambilan sampel dan juga koreksi kesalahan pengukuran yang telah dilakukan dalam studi ini menunjukkan presentase dampak kesalahan pengukuran yang besar dengan nilai 50.84% sehingga memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih

memperhatikan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian serta memperhatikan nilai reliabilitas alat ukur tersebut. Oleh karena itu, hasil dari studi meta analisis ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang tertarik meneliti tentang keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agha, K., Azmi, F. T., & Irfan, A. (2017). Work-life balance and job satisfaction: An Empirical study focusing on higher education teachers in Oman. *International Journal of Social Science and Humanity*, 7(3), 164-171.
- \*Alvi, A. A. U. (2018). How does balanced work life influence the job stress, job satisfaction, and life satisfaction of employees? *Walia Journal*, 34(1), 145-150.
- Anand, M., & Arora, D. (2009). Burnout, life satisfaction and quality of life among executives of multinational companies. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35(1), 159-164.
- Argyle, M. (2001). *The psychology of happiness (2<sup>nd</sup> edition)*. New York: Routledge
- Bataineh, K. A. (2019). Work-life balance, happiness at work, on employee performance. *International Business research*, 12(2), 99-112.
- \*Brombacher, A. L. M. (2014). *The relation between work-life balance crafting, work engagement and life satisfaction*

- of dual-earner couples. Unpublished thesis. Faculty of Behavioural and Social Science University Utrecht
- \*Cain, L., Busser, J., & Kang, H.J. (2018). Executive chefs' calling: Effect on engagement, work life balance and life satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2287-2307.
- Chandra, V. (2012). Work-life balance: Eastern and western perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(5), 1040-1056
- \*Devi, C. A., Rani, S. S. (2012). Work-life balance as a determinant of life satisfaction and family satisfaction-study among women in BPO. *International Journal on Information Sciences and Computing*, 6(1), 15-20
- Ghiselli, R. E., Lopa, J. M., & Bai, B. (2001). Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intention among food service managers. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 28-37
- Gorsy, C., & Panwar, N. (2016). Work-life balance, life satisfaction and personality traits among teaching professionals. *International Journal in Management and Social Science*, 4(2), 98-105.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2002). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531
- Hunter, J. E., & Schmidt, F. L. (1990). *Methods of meta-analysis: Correcting error and bias in research findings*. London: Sage Publication
- Hurlock, E. (2004). *Psikologi perkembangan suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan*. Alih Bahasa: Istiwidianti & Soedjarwo. Erlangga: Jakarta.
- \*Haar, J. M. (2013). Testing a new measure of wor-life balance: A astudy of parent and non-parent employees from New Zealand. *The Iternational Journal of Human Resource Management*, 24(17), 3305-3324
- \*Haar, J. M., Russo, M., Sune, A., Malaterre, A. O. (2014). Outcomes of work-life balance on job satisfaction, life satisfaction and mental health: A study across seven cultures. *Journal of Vocational Behavior*, 85(3), 361-373
- Jones, M. D. (2006). Which is a better predictor of job performance: Job satisfaction or life satisfaction. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 8, 40-42
- \*Kaur, J. (2017). Work-life balance: It's relationship with stress, mental health, life and job satisfaction among employees of privat sector banks of Chandigarh and Adjoining areas. *Scholarly Research Journal for Interdisiplinary Studies*, 4, 8467-8490.
- \*Karckay, A. T., & Bakalim, O. (2017). The

- mediating effect of work-life balance on the relationship between work-family conflict and life satisfaction. *Australian Journal of Career Development*, 26(1), 3-13.
- \*Kumar, K., & Chaturvedi, R (2018). An Empirical study of social support, stress, and life satisfaction among engineering graduates: Mediating role of perceived work/study life balance. *International Journal Happiness and Development*, 4(1), 25-39.
- Kumarasamy, M.M., Pangil, F., & Isa, M.F. (2015). Individual, organizational and environmental factors affecting work-life balance. *Asian Social Science*, 11(25), 111-123
- Lockwood, N. R. (2003). *Work/life balance challenges and solutions*. New York: Society for Human Resource Management Research Department
- Luhmann, M., Lucas, R., Eid, M., & Dinner, E. (2013). The prospective effect of life satisfaction on life event. *Social Psychological and Personality Science*, 4(1), 39-45.
- Parkes, L. P., & Langford, P. H. (2008). Work-life balance or work-life alignment? A test of the importance of work-life balance for employee engagement and intention to stay in organizations. *Journal of Management & Organization*, 14(13), 267-284.
- Pavot, W., & Diener, E. (1993). Review of the satisfaction with life scale. *Journal of Psychology Assessment*, 5(2), 164-172.
- Rashid, W. E. W., Nordin, M. S., Omar, A., & Ismail, I. (2011). Evaluating the social support and self-esteem towards work-family enrichment in achieving life satisfaction. *International Conference on Innovation, Management and Service IPEDR*, 14.
- Saaed, K., & Farooqi, Y., A. (2014). Examining the relationship between work life balance, job stress and job satisfaction among university teachers (a case of university of Gujrat). *International Journal of Multi-disciplinary Sciences and Engineering*, 5(6), 9-15.
- Shantha, A. A. (2019). The impact of work-life balance on job satisfaction: With special reference to ABC private limited in Sri Lanka. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 3(6), 97-108.
- Schermerhorn, J. R., Hunt J. G., & Osborn R. N. (2002). *Organizational behavior 7th edition*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Soomro, A. A., Breitenecker, R. J., & Shah, S. A. M. (2018). Relation of work-life balance, work-family conflict, and family-work conflict with employee performance-moderating role of job satisfaction. *South Asian Journal of Business Studies*, 7(1), 961-146.

- Sousa, L., & Lybomirsky, S. (2001). Life satisfaction. In J. Worrel (Ed.), *Encyclopedia of women and gender: Sex similarities and differences and the impact of society on gender*. San Diego: Academic Press.
- \*Stief, L. K. F. (2016). Job satisfaction and life satisfaction: an analysis of influence of socio-demographic factors and Industries in Belgium, Germany, and Netherlands. *Marble Research Papers*.
- Stugers, J., & Gues, D. (2004). Working to live or living to work? Work/life balance early in the career. *Human Resource Management Journal*, 14(4), 5-20.
- \*Susi, D., & Jawaharrani. (2015). Collisions of work-life balance on life satisfaction of ites working professionals. *International Journal of Scientific Engineering and Applied Science (USEAS)*, 234-248.
- \*Tavassoli, T., & Sune, A. (2018). A National study on the antecedents and outcomes of work-life balance in Iran. *PEOPLE: International Journal of Social Sciences*, 3(3), 1616-1636.
- Udin, M., Ali, K. B., & Khan, M. A. (2020). Perceived social support (PSS) and work-life balance (WLB) in a Developing Country: The moderating impact of work-life policy. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 13(4), 733-761.
- \*Umer, R., & Rehman, M. Z. U. (2013). Impact of work life balance and work life conflict on the life satisfaction of working women: A case study of higher education sector of twin cities of Pakistan. *Academic Reasearch International*, 4(5), 445-458.
- Upadyaya, K., Vartiainen, M., & Aro, K. S. (2016). From job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health. *Burnout Research*, 3, 101-108.
- \*Yusuf, S., & Khan, A. S. (2018). Impact of work-life balance on life satisfaction among Qatar police personnel. *Journal for Advanced Research in Applied Sciences*, 5, 420-424.
- Zakaria, S. M., Ijin, R., Shaharuddin, W. Y. W., & Yin, S. (2018). Career satisfaction and social support as the life satisfaction indicator of middle age career women in Klantan. *Man In India*, 97(23), 407-418.

Ket: \*= yang digunakan untuk meta-analisis

# MAKNA KERJA, BUDAYA ORGANISASI DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA GURU

<sup>1</sup>Eka Putri Amelia Surya, <sup>2</sup>Nurul Qomariyah  
<sup>1,2</sup>Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No 100, Depok, 16424, Jawa Barat  
<sup>1</sup>ekaputriamelia30@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh makna kerja dan budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi guru SMAN X. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan responden yang berjumlah 49 orang. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala perilaku kewargaan organisasi, skala makna kerja, dan skala budaya organisasi. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa makna kerja berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi, namun budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. Adapun hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa makna kerja dan budaya organisasi secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi.

**Kata kunci:** Perilaku kewargaan organisasi, makna kerja, budaya organisasi

## Abstract

This study aims to test empirically the effect of work meaning and organizational culture on organizational citizenship behavior of teachers at SMAN X. This research method is a quantitative method with 49 respondents. Measuring instruments used in this research are organizational citizenship behavior scale, meaning of work scale, and organizational culture scale. The regression test results show that the meaning of work affects organizational citizenship behavior, but organizational culture does not affect organizational citizenship behavior. The multiple regression test results show that the meaning of work and organizational culture together has no effect on organizational citizenship behavior.

**Keywords:** Organizational citizenship behavior, meaning of work, organizational culture

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas merupakan aset berharga dalam sebuah organisasi, karena dapat mengendalikan, mempertahankan, dan mengembangkan organisasi dalam menghadapi berbagai tuntutan zaman. Sumber daya manusia di dalam organisasi yang bergerak di dunia pendidikan salah satunya adalah para guru di sekolah. Sekolah diharapkan mampu melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas dan hal ini ditentukan pula oleh kompetensi dan kualitas

guru yang tinggi, karena gurulah yang paling berperan dalam membimbing para siswa di sekolah.

Pendidikan adalah pondasi dasar yang kuat dalam mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang berkompetensi unggul. Guru sebagai tenaga profesional yang berdiri di garis depan di dunia pendidikan, harus handal dan benar-benar tampil profesional, sehingga mampu melahirkan generasi masa depan yang cerdas dan berkarakter. Guru turut dibebani dengan tugas tambahan, seperti

membantu para junior atau pegawai baru untuk mengenal lingkungan kerja yang baru, mengikuti undangan rapat, memberikan tambahan pengetahuan kepada siswa di luar dari kewajibannya, serta berusaha membantu organisasi (sekolah) keluar dari masalah yang tengah dihadapi.

SMAN X adalah salah satu SMA unggulan di kota besar di Sumatera yang setiap tahunnya selalu meluluskan 100% siswanya saat Ujian Nasional dan memiliki kualitas lulusan yang sangat baik dan tersebar di perguruan tinggi. Hal ini tidak terlepas dari peran pemimpin yaitu Kepala Sekolah yang membina para guru dengan baik dan didukung dengan sistem kekeluargaan yang bagus. Meskipun SMA X memiliki banyak prestasi, SMA X juga memiliki permasalahan yang harus diselesaikan. Berdasarkan hasil observasi di SMA X terlihat bahwa ada beberapa guru yang meninggalkan kelas saat seharusnya mengajar dan hanya memberikan tugas kepada murid-muridnya. Berdasarkan hasil wawancara terhadap siswa, diketahui bahwa guru yang meninggalkan kelas tersebut disebabkan karena guru memiliki pekerjaan lain yang mendadak di luar kelas atau mendapatkan masalah di keluarga. Saat hal ini terjadi maka guru lain akan menggantikan rekannya saat tidak masuk agar proses belajar mengajar tetap terlaksana. Hal ini menunjukkan bahwa ada guru bersedia mengerjakan tugas di luar tugas pokoknya dan ini dapat disebut sebagai perilaku kewargaan organisasi guru (Jimmieson,

Hannam, & Yeo, 2020). Organ, Podsakoff dan MacKenzie (2006) mendefinisikan perilaku kewargaan organisasi sebagai tindakan individu yang bersifat bebas dan sukarela, yang tidak terkait dengan sistem penghargaan, namun dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Perilaku ini dapat disebabkan karena guru memang memiliki persepsi yang positif terhadap perilaku kewargaan organisasi (Avci, 2016).

Perilaku kewargaan penting untuk dimiliki oleh guru, karena perilaku kewargaan dapat meningkatkan kinerja organisasi (Sadeghi, Ahmadi, & Yazdi, 2016) dan efektivitas organisasi (Kumari & Thaliyal, 2017; Sadeghi, Ahmadi, & Yazdi, 2016). Perilaku kewargaan organisasi dapat meningkatkan efektivitas organisasi sekolah karena membebaskan sumberdaya manusia untuk tujuan yang lebih produktif, lebih membantu koordinasi kegiatan dan memungkinkan kemampuan adaptasi yang lebih baik dalam perubahan lingkungan yang lebih efektif (Somech, & Ron, 2007). Perilaku kewargaan organisasi juga dapat membantu sekolah mewujudkan tujuan pendidikan. Perilaku kewargaan organisasi guru dibagi menjadi tiga yaitu kepada murid, tim atau rekan kerja, serta organisasi sekolah (Somech & Drach-Zahavy, 2000). Guru yang memiliki perilaku kewargaan organisasi tinggi siap bekerja diluar deskripsi pekerjaannya, seperti bersedia melayani siswa di luar jam kerja, bersedia mengerjakan tugas lain selain mengajar, memperhatikan perkembangan siswa secara

lebih detail, dan lain sebagainya.

Menurut Kim (2006), meningkatnya perilaku kewargaan organisasi dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, dan sikap positif, serta faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan, budaya organisasi. Peningkatan perilaku kewargaan organisasi dapat dipengaruhi oleh makna kerja yang dimiliki oleh karyawan (Chalofsky, 2010; Selamat, Nordin, & Chan, 2015; 2017). Ketika karyawan memiliki makna pada pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan lebih kompeten, berkeinginan bekerja dengan lebih baik, memiliki rasa tanggung jawab, kebanggaan dalam suatu pekerjaan, memiliki komitmen, berkontribusi lebih dari setiap aspek pekerjaannya dan memiliki persepsi yang positif terhadap perusahaan (Chalofsky, 2010). Morin (2004), menyatakan bahwa saat individu memiliki makna kerja yang baik, maka ia akan mampu meningkatkan kesejahteraan dirinya, serta lebih terbuka dalam menerima pekerjaannya. Kemampuan individu ini dapat diawali dengan memahami tujuan sosial dari pekerjaan. Ketika seorang karyawan menganggap pekerjaan itu bermakna, maka akan cenderung menghabiskan lebih banyak waktu dan upaya untuk pekerjaan itu. Orang menjadi lebih berkomitmen pada organisasi tempat bekerja dan memiliki dorongan yang lebih tinggi untuk menghasilkan hasil ketika memiliki rasa makna dalam pekerjaannya (Burrin, 2018).

Faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) yang dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi salah satunya adalah budaya organisasi. Robbins (2015) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan sebuah sistem makna yang menjadi ciri khas suatu organisasi guna untuk membedakan dengan organisasi lain dan dianut oleh anggota organisasi. Tosi, Rizzo, dan Carroll (dalam Munandar, 2001) menyampaikan bahwa budaya organisasi merupakan cara berfikir, bereaksi dan berperasaan dalam organisasi atau bagian-bagian organisasi berdasarkan pola-pola yang ada. Kreitner dan Knicky (2001) menyatakan bahwa budaya organisasi dapat bertindak sebagai perekat sosial (*social glue*) yang mengikat semua anggota organisasi secara bersama-sama.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa makna kerja dan budaya organisasi akan mempengaruhi perilaku karyawan salah satunya adalah perilaku kewargaan organisasi. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk membuat sebuah penelitian terkait dengan kondisi SMAN X saat ini, maka penelitian ini akan menganalisis secara empiric pengaruh makna kerja dan budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada guru di SMAN X.

Hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah pengaruh makna kerja dan budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada guru SMAN X. Berikut ini merupakan hipotesis yang

diajukan dalam penelitian ini (1) makna kerja berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi, (2) budaya organisasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi, dan (3) makna kerja dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Partisipan penelitian ini adalah 49 guru di SMAN X. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2012) *purposive sampling* adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan yang dikehendaki dengan ciri-ciri (1) guru yang bekerja di SMAN X, dan (2) telah mengajar di sekolah minimal 1 tahun

Pendekatan utama dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian adalah *action research model*. Dimana data awal dari penelitian mengenai organisasi, digunakan untuk menentukan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan terhadap organisasi. Hasil dari tindakan tersebut akan diteliti oleh peneliti untuk menjadi sumber informasi untuk tindakan selanjutnya, dan proses tersebut akan terus berulang. Sebelum dilakukan pengimplementasian dari rencana, maka penting untuk mengumpulkan data dan kemudian mendiagnosis masalah tersebut (Cummings & Worley, 2005).

Variabel bebas penelitian ini adalah makna kerja, dan budaya organisasi. Adapun variabel terikat penelitian ini adalah perilaku kewargaan organisasi. Metode pengumpulan data pada penelitian ini berupa wawancara, observasi, dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan skala Perilaku kewargaan organisasi dari Organ (1990) yang dikembangkan oleh Podsakoff dkk. (1990) dengan 5 aspek dan 24 item dengan reliabilitas sebesar  $\alpha = 0.828$ . Skala makna kerja dibuat menggunakan instrumen *The Work and Rerataing Inventory (WAMI)* dari Steger, Bryan, dan Ryan (2012) dengan 3 aspek dan 10 item dan reliabilitas sebesar  $\alpha = 0.877$ . Sementara itu, skala budaya organisasi menggunakan instrumen yang disusun dan diadaptasi dari Chusminah (2015) berdasarkan komponen teori Brannen, McDonnell dan Schmitt (2013) dan mengacu pada Robbins (1994) dengan 10 aspek dan 14 item dengan reliabilitas sebesar  $\alpha = 0.828$ .

Sebelum melakukan penelitian, tahap pertama yang dilakukan adalah peneliti melakukan pengumpulan data awal untuk memahami masalah yang dihadapi oleh organisasi. Selanjutnya mendiagnosa pada permasalahan masalah organisasi, termasuk penyebab dan dampaknya. Kemudian peneliti memberikan beberapa kuesioner yang terkait dengan topik penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menganalisis data menggunakan microsoft excel untuk skoring hasil kuesioner, uji diskriminasi *item* dan

reliabilitas, uji normalitas, uji regresi berganda dengan bantuan program SPSS 22.00 for windows.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, hipotesis 1 diterima, namun hipotesis 2 dan 3 ditolak. Dasar dari hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui hasil uji regresi variabel makna kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi menunjukkan nilai nilai  $F = 6.175$ ,  $R^2 = 0.116$  ( $p < .05$ ), artinya terdapat pengaruh makna kerja (X1) yang signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y) sebesar 11.6% sedangkan 88.4% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa makna kerja (X1) berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y) diterima.

Hal ini dapat disebabkan karena makna

kerja merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki seorang individu dalam bekerja. Guru yang dalam sehari menghabiskan waktu 8 sampai 9 untuk mengajar dan pekerjaan lainnya di sekolah. Ketika para guru percaya bahwa peran kerjanya mempunyai tujuan, maka akan memiliki kontribusi yang besar terhadap tujuan organisasi yang akan mengarah pada peningkatan persepsi makna dalam pekerjaan. Ketika seorang guru menganggap pekerjaan itu bermakna, maka akan cenderung menghabiskan lebih banyak waktu dan upaya untuk pekerjaan tersebut.

Pada hasil analisis antar variabel dapat dilihat bahwa variabel makna kerja memiliki pengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Diefendorff dkk. (2002) yang menunjukkan bahwa individu yang sangat terlibat dalam pekerjaan lebih cenderung menunjukkan perilaku kewargaan organisasi.

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Makna Kerja Dengan Perilaku Kewargaan Organisasi**

Variabel	F	R <sup>2</sup>	Sig.
Makna kerja – perilaku kewargaan organisasi	6.175	0.116	0.017**
Budaya organisasi – perilaku kewargaan organisasi	2.644	0.053	0.111 <sup>a</sup>
Makna kerja dan budaya organisasi – perilaku kewargaan organisasi	3.172	0.121	0.051 <sup>a</sup>

Ket: \* =  $p < .01$ , \*\* =  $p < .05$ , a = tidak signifikan

Makna kerja muncul sebagai prediktor yang lebih signifikan dari perilaku kewargaan organisasi, menunjukkan pemahaman burrinn sosial yang umum bahwa manusia pada dasarnya adalah pembuat makna. Pekerjaan memainkan peran penting dalam membentuk bagaimana mendefinisikan dirinya sendiri (Sharma, 2019). Signifikansi dua kali lipat dari pekerjaan yang bermakna, pertama, sebagai sumber daya kerja penting yang dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan kerja karyawan, dan kedua, memaksimalkan penggunaan sumber daya lain yang tersedia untuk meningkatkan tingkat keterlibatan karyawan. Ketika seorang karyawan menganggap pekerjaan itu bermakna, maka cenderung menghabiskan lebih banyak waktu dan upaya untuk pekerjaan itu. Orang menjadi lebih berkomitmen pada organisasi tempat bekerja dan memiliki dorongan yang lebih tinggi untuk menghasilkan hasil ketika memiliki rasa makna dalam pekerjaan (Burrin, 2018).

Peneliti lain juga menyimpulkan bahwa pekerjaan yang bermakna dikaitkan dengan serangkaian konsekuensi yang diinginkan untuk organisasi, termasuk perilaku kewargaan organisasi (Piccolo & Colquitt, 2006). Artinya sekolah harus membantu guru untuk terlibat dengan pekerjaan yang bermakna, sehingga dapat memotivasi guru untuk menunjukkan perilaku kewargaan organisasi (Selamat, Nordin, & Chan, 2017).

Ketika guru merasa bahwa perannya mendapatkan tujuan yang nyata, memiliki

kontribusi yang signifikan terhadap tujuan organisasi dan akan mengarah pada peningkatan kebermaknaan pekerjaan. Perasaan kontribusi yang signifikan dan perasaan positif memberi semangat untuk berusaha lebih keras dan membantu orang lain. Temuan ini sesuai dengan asumsi teoritis dan mirip dengan temuan sebelumnya, menunjukkan bahwa pekerjaan yang bermakna dikaitkan dengan serangkaian hasil yang diinginkan termasuk perilaku kewargaan organisasi (Purvanova, Bono & Dzieweczynski, 2006).

Berdasarkan Tabel 1 diketahui pula hasil uji regresi variabel budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi menunjukkan nilai  $F = 2.644$ ,  $R^2 = 0.053$  ( $p > .05$ ), artinya tidak terdapat pengaruh budaya organisasi (X2) terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y). Dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa budaya organisasi (X2) berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y) ditolak.

Budaya organisasi sangat penting bagi karyawan maupun organisasi. Organisasi meningkatkan kinerja karyawan untuk menjadi efisien di bidang tertentu. Di sisi lain, perilaku kewargaan organisasi juga dianggap sangat penting untuk hasil-hasilnya bagi kinerja individu dan organisasi. Tetapi pada penelitian ini angka pengaruh yang peneliti dapatkan dari hasil analisis antar variabel dapat dilihat bahwa variabel budaya organisasi tidak berpengaruh langsung

terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Chusminah (2015), yang menunjukkan bahwa tidak pengaruh antara budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi. Chusminah (2015) menjelaskan bahwa budaya organisasi sifatnya lebih abstrak atau kurang nyata sehingga tidak secara langsung dapat membentuk perilaku kewargaan organisasi karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Karim (2010) juga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi. Hal ini disebabkan karena berbagai macam kepentingan individu yang secara pribadi mempunyai budaya, mentalitas, watak, dan kepribadian yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya sehingga tidak menunjukkan sikap yang asosial dalam bekerja yang menimbulkan sikap acuh tak acuh serta mementingkan diri sendiri.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui pula hasil uji regresi variabel makna kerja dan budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi menunjukkan nilai nilai  $F = 3.172$ ,  $R^2 = 0.121$  ( $p > .05$ ), artinya tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama makna kerja dan budaya organisasi ( $X_2$ ) terhadap perilaku kewargaan organisasi ( $Y$ ). Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini ditolak. Hal ini bisa disebabkan karena hanya variabel makna kerja saja yang mempengaruhi variabel perilaku kewargaan

organisasi dan variabel budaya organisasi yang tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi. Penyebab lainnya adalah keterbatasan responden, tidak semua guru menjadi responden penelitian. Hal ini dikarenakan pada saat pengambilan data bertepatan dengan hari pertama masuk sekolah setelah libur semester. Guru yang tidak hadir sebanyak 15 orang atau 23.4% dari total 64 guru yang berkemungkinan ada diantara guru-guru tersebut memiliki perilaku kewargaan organisasi yang rendah karena pada hari itu juga dilaksanakan rapat awal kegiatan semester baru dan terdapat faktor-faktor lain yang lebih mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi pada guru di SMAN X.

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa rerata perilaku kewargaan organisasi pada guru laki-laki dan perempuan SMAN X sama-sama berada pada kategori tinggi. Hal ini disebabkan karena ada koordinasi yang baik di antara semua komponen pendidikan yang ada di sekolah tersebut, sehingga baik guru laki-laki dan perempuan ingin mensukseskan proses pembelajaran.

Rerata perilaku kewargaan organisasi pada guru SMAN X berdasarkan pendidikan memiliki kategori tinggi pada jenjang pendidikan diploma/sarjana, dan magister. Dimana perolehan Rerata perilaku kewargaan organisasi tertinggi didapatkan pada responden yang berjenjang pendidikan terakhir S2 dengan hasil 68.75.

**Tabel 2. Rerata Variabel Berdasarkan Demografi Responden**

Karakteristik	Jumlah	Persentase	Rerata perilaku kewargaan organisasi	Kategori	Rerata Makna Kerja	Kategori	Rerata Budaya Organisasi	Kategori
<b>Jenis Kelamin</b>								
Laki-laki	12	24,5%	65	Tinggi	37	Berarti	54,75	Baik
Perempuan	37	75,5%	64,76	Tinggi	39,59	Sangat Berarti	56,35	Sangat Baik
<b>Pendidikan</b>								
D3//Sarjana	41	83,7%	64,05	Tinggi	38,61	Berarti	56,24	Baik
Magister	8	16,3%	68,75	Tinggi	40,75	Sangat Berarti	54,5	Baik
<b>Status Pekerjaan</b>								
PNS	38	77,6%	64,79	Tinggi	39,42	Sangat Berarti	56	Baik
Honoror	11	22,4%	64,91	Tinggi	37,36	Berarti	55,82	Baik
<b>Lama Bekerja</b>								
1 – 10 tahun	14	28,6%	62,07	Tinggi	37,71	Berarti	55,29	Baik
11 – 20 tahun	12	24,5%	66,42	Tinggi	39,42	Sangat Berarti	56,42	Sangat Baik
21 – 30 tahun	13	26,5%	66,77	Tinggi	39	Berarti	55,62	Baik
31 – 40 tahun	10	20,4%	64,20	Tinggi	40,1	Sangat Berarti	56,8	Sangat Baik
<b>Usia</b>								
21 – 30 tahun	5	10,2%	61,6	Tinggi	38,6	Berarti	54,8	Baik
31 – 40 tahun	14	28,6%	63,64	Tinggi	39	Berarti	55,79	Baik
41 – 50 tahun	10	20,4%	65,8	Tinggi	37,1	Berarti	55,8	Baik
51 – 60 tahun	20	40,8%	65,95	Tinggi	39,95	Sangat Berarti	56,45	Sangat Baik

Menurut Circa (dalam Wijaya, 2002), kebutuhan perilaku kewargaan organisasi lebih ditanggapi secara positif oleh individu yang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi daripada yang tidak. Rerata perilaku kewargaan organisasi pada guru SMAN X berdasarkan status pekerjaan memiliki kategori tinggi pada guru yang berstatus PNS dan honorer. Dimana Rerata

perilaku kewargaan organisasi yang lebih tinggi didapatkan pada responden yang berstatus pekerjaan honorer dengan hasil 64.91. Berdasarkan status pekerjaan, Rerata perilaku kewargaan organisasi tertinggi didapatkan pada responden yang berstatus honorer. Guru honorer dapat menimbulkan rasa tidak aman dibandingkan dengan guru berstatus PNS, karena organisasi sekolah

dapat memutuskan kontrak kerja sewaktu-waktu sehingga individu dapat kehilangan pekerjaan serta sumber pendapatan. Dengan ketidakaman tersebut maka para guru honorer berusaha menampilkan perilaku di atas standar. Hal ini senada dengan hasil penelitian Reisel (2010) yang menyatakan bahwa perilaku kewargaan organisasi lebih kuat terkait pada rasa tidak aman karyawan tidak tetap.

Berdasarkan hasil secara keseluruhan Rerata perilaku kewargaan organisasi ini memiliki perbedaan. Individu berusia tua, menikah dan berstatus pegawai tetap memiliki pengalaman berorganisasi lebih banyak sehingga menurunkan sifat egois, mendengarkan pendapat orang lain serta mau bekerjasama dengan orang lain. Guru berusia tua, menikah dan tetap lebih sukarela untuk membantu rekan kerjanya karena sadar bahwa hidup tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri namun juga harus memenuhi kebutuhan orang lain (Ariyani & Zulkarnain, 2017).

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa rerata makna kerja pada guru SMAN X berdasarkan lama bekerja memiliki kategori berarti pada guru yang bekerja selama 1-10 tahun, kategori sangat berarti pada guru yang bekerja selama 11-20 tahun, kategori berarti pada guru yang bekerja selama 21-30 tahun, dan kategori sangat berarti pada guru yang bekerja selama 31-40 tahun. Rerata makna kerja tertinggi didapatkan pada responden yang telah bekerja selama 31-40 tahun dengan

hasil 40.1. Berdasarkan hasil tersebut, guru yang telah bekerja lama memiliki makna kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan guru yang baru bekerja 1-10 tahun. Hal ini bisa disebabkan karena guru yang baru bekerja masih beradaptasi, sedangkan guru yang telah lama bekerja, sudah berpegangan dengan pencapaian karier (Singh & Singh, 2010).

Rerata makna kerja pada Guru SMAN X berdasarkan usia memiliki kategori berarti pada guru yang berusia 21-30 tahun, 31-40 tahun, dan 41-50 tahun. Sedangkan usia 51-60 tahun memiliki kategori sangat berarti. Rerata tertinggi makna kerja didapatkan pada responden yang berusia 51-60 tahun dengan hasil 39.95. Berdasarkan hasil tersebut, guru yang bertambah usianya memiliki makna kerja sangat berarti. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Wibowo (2012) yang menjelaskan bahwa saat usia bertambah maka makna kerja seorang individu akan tinggi pula.

Rerata budaya organisasi pada guru SMAN X berdasarkan usia memiliki kategori baik pada guru yang berusia 21-30 tahun, 31-40 tahun, dan 41-50 tahun. Kelompok usia 51-60 tahun memiliki kategori sangat baik. Rerata budaya organisasi tertinggi didapatkan pada responden yang berusia 51-60 tahun dengan hasil 56.45. Berdasarkan data tersebut dapat di jelaskan bahwa usia tersebut memiliki gambaran budaya organisasi yang memperhatikan pengembangan potensi pada karyawannya atau memperhatikan efek hasil-hasil pada orang-orang yang ada di

perusahaan (Utami, 2017). Pada usia 21-30 tahun, 31-40 tahun, dan 41-50 tahun memiliki kategori yang sama karena pada usia tersebut sama-sama memiliki pandangan yang sama tentang budaya organisasi di SMAN X mengenai pola kerja yang dilakukan dalam tim.

Rerata budaya organisasi pada guru SMAN X berdasarkan lama bekerja memiliki kategori baik pada guru yang bekerja selama 1-10 tahun, kategori sangat baik pada guru yang bekerja selama 11-20 tahun, kategori baik pada guru yang bekerja selama 21-30 tahun, dan kategori sangat baik pada guru yang bekerja selama 31-40 tahun. Rerata budaya organisasi tertinggi didapatkan pada responden yang telah bekerja selama 31-40 tahun dengan hasil 56.8. Berdasarkan data tersebut guru yang sudah bekerja selama 31-40 tahun lebih banyak memiliki pengalaman dan pengetahuan yang didapatkan selama bekerja. Matsumoto (2004) menjelaskan seseorang yang memiliki lebih banyak pengetahuan dapat mempengaruhi persepsinya. Seseorang akan melihat secara berbeda dari saat pertama kali melihatnya. Jadi jelas bahwa bagaimana seseorang akan melihat sesuatu itu berubah seiring pengalaman yang didupkannya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

masa yang akan datang, diperlukan lanjutan kepada keseluruhan guru SMAN X. Peneliti yang akan datang juga perlu membuat rancangan intervensi untuk meningkatkan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh makna kerja dan budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada guru di SMAN X dapat diambil kesimpulan variabel makna kerja pada guru di SMAN X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, variabel budaya organisasi pada guru di SMAN X tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, variabel makna kerja dan budaya organisasi pada guru di SMAN X secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, kondisi makna kerja, budaya organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi para guru di SMAN X secara keseluruhan diinterpretasikan ke dalam kategori tinggi.

Saran yang dapat diajukan untuk para guru perlu meningkatkan makna kerja agar perilaku kewargaan organisasi semakin sangat tinggi dan pentingnya memiliki makna kerja. Selanjutnya SMAN X dapat memfasilitasi para guru untuk melakukan *focus group discussion* (FGD) terkait makna kerja. Di dalam FGD tersebut para guru akan saling berbagi dan berdiskusi mengenai apa makna menjadi seorang guru. Selain itu organisasi sekolah juga terus menggali potensi para guru agar terus dapat berkembang dengan kemajuan teknologi saat ini. Untuk penelitian makna kerja dan melibatkan faktor lainnya yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepemimpinan, dan sistem

manajemen sekolah. Untuk variabel budaya organisasi diperlukan penelitian secara mendalam dengan menggunakan alat ukur yang berbeda agar lebih spesifik

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, M., & Zulkarnain, D. (2017). Organizational citizenship behavior pada guru ditinjau dari faktor demografi. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi*, 6(2), 73-81. <http://doi.org/10.21009/jppp>
- Avci, A. (2016). Investigation of teachers' perceptions of organizational citizenship behavior and their evaluation in terms of educational administration. *Educational Research and Reviews*, 11(7), 318-327. Doi: 10.5897/ERR2016.2641
- Brannen, D. E., McDonnell, M. A., & Schmitt, A. (2013). Organizational culture on community health outcomes after the 2009 H1N1 pandemic. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 17(1), 1.
- Burrin, P. (2018). *How Rerataingful work is key to employee engagement*. Tersedia online:<https://www.sagepeople.com/ab-out-us/news-hub/how-Rerataingful-work-is-key-to-employeeengagement/> (diakses pada 29 Desember 2019).
- Chalofsky, N. E. (2010). *Rerataingful workplace*. San Fransisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Chusminah. (2015). *Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior melalui mediasi komitmen organisasi: Studi kasus pada auto2000 cabang yos sudarso jakarta* (Tesis tidak dipublikasikan). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2005). *Organization development (8th ed.)*. Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.
- Jimmieson, N., L., Hannam, R., L., & Yeo, G., B. (2010). *Teacher organizational citizenship behaviours and job efficacy: Implications for student quality of school life*. , 101(3), 453–479. Doi:10.1348/000712609x470572
- Karim, A. (2010). Pengaruh disiplin, etos kerja, dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior pegawai administrator Pelabuhan Tanjung Priok. *Widyariset*, 13(1), 21-30.
- Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27(8), 722-740.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2001). *Organizational behavior*. New York: McGraw Hill Companies, Inc.
- Kumari, P., & Thapliyal, S. (2017). Studying the impact of organizational citizenship behaviour on organizational effectiveness. *Human Resource Management*, 4(1), 9-21.
- Matsumoto, D. (2004). Pengantar psikologi lintas budaya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Morin, S. (2004, August). *The rerataing of work in modern times*. Disajikan pada konferensi manajemen sumber daya manusia dunia ke-10, Rio de Janeiro, Brazil.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Depok: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Ningsih, F. K., & Arsanti, T. A. (2014). Pengaruh job satisfaction terhadap organizational citizenship behavior dan turnover intention. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 41-48.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in organizational behavior*, 12(1), 43-72.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Piccolo, R. F., & Colquitt, J. A. (2006). Transformational leadership and job behaviors: The mediating role of core job characteristics. *Academy of Management journal*, 49(2), 327-340.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Purvanova, R. K., Bono, J. E., & Dzieweczynski, J. (2006). Transformational leadership, job characteristics, and organizational citizenship performance. *Human Performance*, 19(1), 1-22.
- Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S. L., Maloles, C. M., & König, C. J. (2010). The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees. *International Studies of Management & Organization*, 40(1), 74-91.
- Robbins, S. P. (1994). *Teori organisasi: struktur, desain dan aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku organisasi (Organizational behavior 16th edition)*. Jakarta: McGraw Hill dan Salemba Empat.
- Sadeghi, G., Ahmadi, M., & Yazdi, M. T. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance (Case study: Agricultural jihad organization of Mazandaran Province). *Problems*

- and *Perspectives in Management*, 14(3), 317-324.
- Selamat, N., Nordin, N., & Chan, Y., F. (2015). *Meaningful work and affiliative oriented organizational citizenship behaviour: An empirical studies at secondary schools*. Proceedings of the 3rd International Conference on Educational Research and Practice, Malaysia, 278-282.
- Selamat, N., Nordin, N., & Chan, Y. F. (2017). The power of meaningful work: Extra mile teachers. *Journal of the International Society for Teacher Education*, 21(2), 7-14.
- Sharma, A. (2019). Rerataingfulness of work and perceived organizational prestige as precursors of organizational citizenship behavior. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(1), 316-323.
- Singh, A. K., & Singh, A. P. (2010). Career stage and organizational citizenship behavior among Indian managers. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(2), 268-275.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2000). Understanding extra-role behavior in schools: The relationships between job satisfaction, sense of efficacy, and teachers' extra-role behavior. *Teaching and Teacher Education*, 16(5-6), 649-659.
- Somech, A., & Ron, I. (2007). Promoting organizational citizenship behavior in schools: The impact of individual and organizational characteristics. *Educational administration quarterly*, 43(1), 38-66.
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2012). Measuring meaningful work: The work and meaning inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment*, 20(3), 322-337.
- Utami, \_G. S. S. (2017). *Studi deskriptif budaya organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia wilayah telekomunikasi Solo*. Skripsi (tidak diterbitkan). Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- UU RI No 14 Tahun 2005. (2005). Undang-undang republik indonesia nomor 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen. Tersedia online <https://gtk.kemdikbud.go.id/read-news/undang-undang-republik-indonesia-nomor-14-tahun-2005-tentang-guru-dan-dosen> (Diakses pada 30 November 2019).
- Wibowo, R. S. (2012). *Hubungan antara makna kerja dan kesiapan kerja individu terhadap perubahan organisasi: Studi pada perusahaan BUMN yang sedang melakukan perubahan organisasi*. Skripsi (tidak diterbitkan). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Wijaya, H. S., (2002). *Pengaruh komponen komitmen organisasional pada hubungan persepsi kaitan kinerja-gaji dan organizational citizenship behavior*. Tesis (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.