

PERAN KOMITMEN ORGANISASIONAL MEMEDIASI KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI AMO SPA BALI

Raja Cendana Sedana ¹
Ida Bagus Ketut Surya ²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
email: kingcendana@yahoo.com

ABSTRAK

Kinerja karyawan menjadi salah satu kunci utama dalam kesuksesan bisnis yang menawarkan jasa dimana pelayanan terhadap konsumen harus dilakukan secara maksimal. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal perusahaan, namun dalam penelitian ini difokuskan pada faktor internal perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan di Amo Spa Bali dengan jumlah sampel 59 orang karyawan dengan menggunakan sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara serta penyebaran kuesioner. Teknik Analisis data yang digunakan adalah Analisis jalur (*Path Analysis*) dan Uji Sobel. Hasil dari penelitian ini menerima seluruh hipotesis. Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan, kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif pada komitmen organisasional, komitmen organisasional berpengaruh positif pada kinerja karyawan, serta komitmen organisasional merupakan variabel mediasi dari pengaruh kualitas kehidupan kerja pada kinerja karyawan. Amo Spa Bali harus tetap memperhatikan kualitas kehidupan kerja karyawan agar merasa termotivasi, sehingga akan meningkatkan komitmen dan kinerja karyawan pada Amo Spa Bali.

Kata kunci: Kualitas kehidupan kerja; Komitmen organisasional; Kinerja karyawan

ABSTRACT

Employee performance is one of the main keys to the success of a business that offers services where service to consumers must be carried out optimally. Employee performance can be influenced by internal and external factors of the company, but in this study focused on internal factors of the company. The purpose of this study was to analyze the effect of quality of work life on employee performance with organizational commitment as a mediating variable. This research was conducted at Amo Spa Bali with a sample of 59 employees using a saturated sample. Data collection was done by interview method and distributing questionnaires. The data analysis technique used is Path Analysis and Sobel Test. The results of this study accept all hypotheses. Quality of work life has a positive effect on employee performance, quality of work life has a positive effect on organizational commitment, organizational commitment has a positive effect on employee performance, and organizational commitment is a mediating variable of the effect of quality of work life on employee performance. Amo Spa Bali must pay attention to the quality of work life of employees to feel motivated, so that it will increase employee commitment and performance at Amo Spa Bali.

Keywords: *Quality of work life; Organizational commitment; Employee performance.*

PENDAHULUAN

Hampir setiap provinsi yang ada di Negara Indonesia memprioritaskan sektor pariwisata sebagai salah satu Pendapatan Asli Daerah (PAD) termasuk juga Provinsi Bali (Andara, 2022). Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati oleh wisatawan, baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Daya tarik yang menjadi potensi wisata di Bali cukup beragam mulai dari aspek budaya dan juga alamnya yang mampu menarik minat dari wisatawan. Semakin terkenal Bali sebagai tujuan pariwisata membuat bisnis yang bermunculan semakin banyak seperti bisnis kuliner, bisnis perhotelan, bisnis kesehatan (spa), bisnis olahraga dan lain sebagainya. Provinsi Bali yang dulu dikenal sebagai daerah agraris dengan bentangan sawah hijau kini sebagian telah menjadi deretan hotel dan sarana penunjang pariwisata lainnya. Kontribusi bisnis tersebut tentunya akan mempengaruhi tingkat perekonomian di Bali. Provinsi Bali yang terdiri dari 9 Kabupaten/Kota memiliki luas wilayah sebesar 5.780 KM² (*wikipedia.org*). Setiap wilayah Kabupaten/Kota tersebut memiliki kontribusinya sendiri pada perekonomian Bali.

Kabupaten Badung merupakan daerah dengan kontribusi terbesar dibandingkan dengan Kabupaten maupun Kota lainnya yang ada di Provinsi Bali, dan selanjutnya disusul oleh Kota Denpasar (BPS, 2022). Tingginya kontribusi PAD dari Kabupaten Badung disebabkan oleh banyaknya pembangunan fasilitas publik yang menghubungkan pariwisata dari luar menuju Bali seperti fasilitas bandara yang memungkinkan akses kedatangan wisatawan masuk ke Bali dari berbagai daerah di Indonesia maupun luar negeri. Disisi lain, Kabupaten Badung juga memiliki beragam obyek wisata yang begitu terkenal seperti misalnya Pantai Kuta, Pantai Jimbaran dan sebagainya. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2020) mengemukakan bahwa Kabupaten Badung memiliki jumlah objek wisata yang lebih banyak dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya di Provinsi Bali. Kabupaten Badung memiliki berbagai macam jenis objek wisata, mulai dari wisata alam, wisata budaya, wisata buatan, wisata alam dan buatan, wisata alam dan satwa, dan wisata spiritual. Beragamnya daya tarik wisata yang dimiliki oleh Kabupaten Badung harusnya disertai dengan pembangunan fasilitas yang menunjang kegiatan wisata tersebut. Fasilitas wisata dibuat untuk mendukung konsep atraksi wisata yang telah ada, sehingga setiap komponen tersebut akan saling berkaitan dalam rangkaian wisata perjalanan mulai dari obyek wisata, kegiatan wisata sampai dengan fasilitas penunjang yang tidak dapat dipisahkan (Sarim dan Wiyana, 2017). Salah satu usaha penunjang pariwisata sangat menjanjikan untuk dikelola yaitu spa.

Dilansir dari *cashbac.com* spa adalah salah satu proses perawatan yang artinya sendiri berasal dari bahasa latin yakni *solus per aqua* atau *sante par aqua* yang artinya adalah kegiatan yang berkaitan dengan air namun juga dapat diartikan sebagai terapi air. Tujuan dari orang-orang melakukan terapi ini adalah untuk merileksasi diri dan menenangkan pikiran. Jenis dari Spa cukuplah beragam tergantung pada tujuan dan kebutuhan dari konsumennya seperti misalnya *destination spa* yang tujuannya adalah untuk peremajaan secara holistik atau penyegaran tubuh dan pikiran, *day spa* yang waktu perawatannya hanya membutuhkan waktu kurang dari satu hari, *medical spa* yang perawatan yang menggunakan alat-alat medis untuk perawatannya, health spa

yang berfokus pada kesehatan secara keseluruhan, *resort spa* adalah spa yang umumnya ada di hotel atau *resort*, *ayuverdic spa* adalah perawatan untuk memperbaiki kesehatan fisik dan mental, serta *airport spa* yang umumnya berada di bandara.

Dalam perkembangannya, usaha spa di Bali terus mengalami peningkatan karena tingginya minat berkunjung wisatawan ke Bali. Para wisatawan yang datang ke Bali berasal dari berbagai penjuru baik dari dalam maupun luar negeri dengan motivasi untuk menikmati keindahan Bali sekaligus untuk memanjakan diri. Pembina Asosiasi Spa di Bali (BSWA) Lulu Susiana Widjaja menyatakan bahwa pertumbuhan layanan spa baru di Bali mencapai 45 persen setiap tahunnya (*mediaini.com*). Selanjutnya, melalui *bali.antaraneews.com* kalangan pelaku industri spa di Indonesia menyatakan bahwa industri jasa spa di Indonesia memiliki potensi untuk mendunia apabila didukung oleh kebijakan pemerintah serta adanya sinergi dengan semua pemangku kepentingan yang berhubungan. Salah satu usaha spa yang eksistensinya tidak diragukan lagi adalah AMO Spa Bali yakni usaha yang dirintis sejak tahun 2017 silam dengan bisnis awal yaitu usaha *nail salon* hingga saat ini terus berkembang dan sebagai salah satu spa yang diperhitungkan di Bali. AMO Spa Bali memiliki ulasan yang baik melalui *google* dengan penilaian 4,4 dari 647 ulasan yang diberikan oleh konsmen. Rating tertinggi pada ulasan *google* umumnya adalah 5, sehingga AMO Spa Bali dapat dikatakan sebagai Spa yang mampu memberikan kepuasan bagi konsumennya. Dibalik ketenaran yang dimiliki oleh Amo Spa Bali, ternyata masih ditemukan masalah yang cukup umum ditemui pada perusahaan-perusahaan lain yakni permasalahan terkait dengan sumber daya manusia. Permasalahan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan permasalahan serius yang harus segera diatasi, apalagi bila berkaitan dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan pada Amo Spa Bali dirasa belum optimal. Karena tumbuh dan berkembangnya suatu organisasi sangat bergantung pada sumber daya manusia, sehingga organisasi dituntut untuk mampu menciptakan situasi dan kondisi kerja yang ideal untuk dapat mengembangkan kemampuan dan keterampilan pegawai dengan optimal (Pasaribu dan Indrawati, 2016). Adapun kinerja karyawan yang belum optimal tergambarkan dari data penilaian kinerja karyawan Amo Spa Bali yang dapat disimak pada Tabel 1.

Tabel 1.

Nilai Konduite	Skala Penilaian Kerja	TAHUN				
		2016	2017	2018	2019	2020
		Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan
90-99	Baik Sekali	5	3	1	-	-
80-89	Baik	10	14	22	20	17
70-79	Cukup	44	40	33	34	37
60-69	Buruk	-	2	3	5	5
50-59	Sangat Buruk	-	-	-	-	-
Jumlah Karyawan		59	59	59	59	59

Data Penilaian Kinerja Karyawan Amo Spa Bali Tahun 2016-2020

Sumber: Amo Spa Bali, 2020

Proses penilaian kinerja dilakukan dengan membandingkan hasil kinerja dengan standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Hasil dari perbandingan tersebut bisa membuat perusahaan mengetahui seperti apa kinerja dari para karyawannya. Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa kinerja karyawan tidak sesuai standarisasi dari Amo Spa Bali dimana standarisasi yang harusnya dicapai tersebut berada dalam skala B yaitu Baik (80-89) sedangkan mayoritas kinerja karyawan Amo Spa Bali masih dalam kategori skala C yaitu Cukup (70-79). Berdasarkan wawancara terhadap 14 orang karyawan bahwa terindikasi adanya masalah di perusahaan Amo Spa Bali baik itu pada kinerja karyawan, kualitas kehidupan kerjanya, dan minimnya komitmen organisasional. Hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2.
Hasil Wawancara Awal dengan Karyawan Amo Spa Bali

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Pergi bekerja merupakan suatu beban bagi Saya	7	7
2	Saya tidak suka pergi bekerja karena lingkungan kerja yang tidak kondusif	8	6
3	Perusahaan memberikan apresiasi terhadap prestasi kerja karyawan	7	7
4	Perusahaan memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengembangkan diri melalui pelatihan	7	7
5	Saya selalu hadir dengan tepat waktu	5	9

Sumber: Data diolah, 2022

Data yang disajikan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa masalah yang cukup serius sedang dihadapi oleh Amo Spa Bali karena karyawan merasa bahwa pergi bekerja merupakan beban baginya, tidak menyukai lingkungan kerjanya dan keinginan untuk hadir tepat waktu yang rendah, hal ini menunjukkan menurunnya komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan. Masalah selanjutnya adalah terkait dengan tidak adanya apresiasi yang diberikan oleh perusahaan atas prestasi yang diraih karyawannya dan juga minimnya kesempatan untuk mengembangkan diri bagi karyawan. Masalah ini menunjukkan kurangnya dukungan perusahaan untuk menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik bagi karyawannya. Setiap perusahaan menginginkan agar bisnis mereka berjalan lancar sesuai dengan rencana dengan mengeluarkan biaya yang sedikit namun mendapatkan laba yang tinggi. Amo Spa Bali juga mendapatkan itu semua tidaklah mudah karena proses nya memerlukan peran dari beberapa sumber daya yaitu sumber daya manusianya yang berkualitas baik dilihat dari kinerja, kualitas kehidupan kerja maupun komitmen organisasional tersendiri. Organisasi di bentuk sebagai wadah untuk sekumpulan individu agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wibowo, 2007: 25). Organisasi di dalam melaksanakan operasionalnya untuk mengolah *input* menjadi *output* berupa barang atau jasa memerlukan elemen yang paling penting yaitu sumber daya manusia (Priyono, 2010: 3). Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan yang paling penting dimiliki oleh organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi ditentukan oleh unsur manusia (Ardana *et al.*, 2012: 3).

Kinerja karyawan memiliki peran yang sangat penting di dalam sebuah organisasi. Mangkunegara (2013: 9) menyatakan bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas seorang karyawan

dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Namun menurut Armstrong (2003: 478) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Cross (2019) menyatakan kinerja merupakan modal utama bagi suatu perusahaan untuk dapat mempertahankan eksistensinya dalam dunia industri. Kinerja yang tinggi dapat diciptakan melalui keterlibatan karyawan dalam setiap proses pengambilan keputusan dan juga pemenuhan akan kebutuhan dari karyawan yang tidak lain merupakan bentuk dukungan organisasi dalam menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik (Priyono, 2020).

Kualitas dari pekerjaan yang dilakukan oleh para pekerja tidak terlepas dari salah satu aspek lingkungan kualitas kehidupan kerja yang ada di dalam suatu perusahaan, atau yang biasa disebut dengan *Quality of Work Life* (QWL). Kualitas kehidupan kerja juga dapat didefinisikan sebagai pemenuhan akan keperluan yang berbeda dari setiap karyawan yang mencakup kebutuhan sosial, harga diri, serta realisasi akan setiap keahlian (Velayudhan dan Yameni, 2017). Sari *et al.* (2022) menjelaskan bahwa dalam QWL yang baik, seorang manajer seharusnya memberi karyawan kemampuan untuk merancang pekerjaan yang diperlukan untuk menghasilkan produk atau layanan untuk dapat menjadi produktif, karena dengan meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan, maka kinerja karyawan akan meningkat. Sari *et al.*, (2019) menemukan bahwa QWL berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yuhista *et al.*, (2017), Hadiwijaya (2016), Wibowo (2017), Sudiq (2020) dan Kurniawati (2018) menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun, hasil berbeda diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh Jannatin (2012) bahwa kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan serupa juga diperoleh dalam penelitian Tripathy (2017) bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *quality work of life* terhadap kinerja karyawan.

Selain kualitas lingkungan kerja yang baik, aspek komitmen memegang peranan penting dalam kinerja karyawan. Ini karena janji merujuk dan mendorong mereka untuk lebih bertanggung jawab atas tugas mereka (Bodroastuti, 2016). Sopiah (2008: 155-156) menjelaskan komitmen organisasional sebagai sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi. Menurut Supiyanto (2015) jika komitmen organisasional tinggi maka kinerja karyawan juga tinggi dan sebaliknya jika komitmen organisasional rendah maka kinerja karyawan juga rendah. Sederhananya, komitmen organisasional memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dari sebuah perusahaan dan untuk meningkatkan komitmen organisasional dari karyawan dibutuhkan peningkatan terhadap QWL untuk menumbuhkan rasa memiliki dan bertanggung jawab akan pekerjaannya masing-masing.

Lebih lanjut lagi, Sri dan Fatmawati (2017) mengungkapkan bahwa dengan komitmen organisasional yang tinggi maka seseorang akan bangga menjadi anggota organisasi dan bekerja dengan maksimal untuk organisasi mereka. Menurut Giarto (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan sebagai variabel mediasi antara kualitas kehidupan kerja

terhadap kinerja karyawan. Noviana dan Rijanti (2014) Komitmen organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Irham *et al.*, (2018) komitmen organisasional terbukti sebagai variabel mediasi antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Arifin *et al.*, (2018) dalam penelitiannya kualitas kehidupan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasi.

Sejalan dengan pernyataan diatas apabila dikaitkan dengan masalah yang telah terindikasi di Amo Spa, baik itu pada kinerja karyawan maupun kualitas kehidupan kerjanya, menunjukkan bahwa kurangnya rasa saling memiliki, baik organisasi kepada karyawannya ataupun sebaliknya (minimnya komitmen organisasional). Minimnya komitmen organisasional merupakan salah satu hal penyebab kinerja karyawan di Amo Spa belum optimal.

Teori pertukaran sosial atau yang dikenal dengan *Social Exchange Theory* (SET) merupakan teori yang menjelaskan hubungan timbal balik antara pihak satu dengan pihak lainnya yang mempunyai tujuan serta mampu memberikan manfaat satu sama lain (Kurniawan dkk. 2021). Hal tersebut sesuai dengan salah satu asumsi dasar terkait teori pertukaran sosial yaitu manusia pada dasarnya tidak mencari keuntungan maksimum tetapi mereka senantiasa ingin mendapatkan keuntungan dari interaksinya dengan orang lain (Sapari, 2018). Pertukaran sosial (*social exchange*) yang dimaksud kemudian dipertegas dengan tidak hanya melibatkan materi, tetapi juga pertukaran non materi yang biasanya terjadi dalam sebuah hubungan sosial dengan melibatkan emosi atau perasaan (Syah, 2022). Apabila dilihat pada konteks organisasi maupun manajemen sumber daya manusia, teori pertukaran sosial lazim digunakan untuk menjelaskan kualitas hubungan karyawan dengan perusahaan tempatnya bekerja (Afrianty dan Putriwahyuni, 2020). Karyawan yang menerima perlakuan baik atau positif dari perusahaan akan menimbulkan suatu kewajiban untuk “membalas budi” atas apa yang telah perusahaan berikan kepada karyawannya. Kewajiban untuk “membalas budi” tersebut dapat berupa perilaku kerja (kinerja) yang positif. Chernyak-Hai dan Rabenu (2018) memberikan sebuah pernyataan yang mendukung bahwa semakin sering perilaku tertentu dihargai maka semakin sering perilaku tersebut akan diulangi dan mampu menumbuhkan rasa percaya jika niat baik akan dibalas baik pula. Adanya dukungan perusahaan yang dirasakan oleh karyawan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan komitmen bagi kinerja organisasi sehingga mampu menghasilkan peningkatan kinerja bagi suatu perusahaan (Athar, 2020).

Kinerja karyawan merupakan prestasi yang ditunjukkan oleh seorang karyawan sebagai hasil yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang tersedia (Muizu dkk. 2019). Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Silaen dkk. (2021) yang mendefinisikan kinerja karyawan sebagai suatu tingkat keberhasilan seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan tugas secara keseluruhan pada periode tertentu. Selain itu, kinerja karyawan juga merupakan hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan

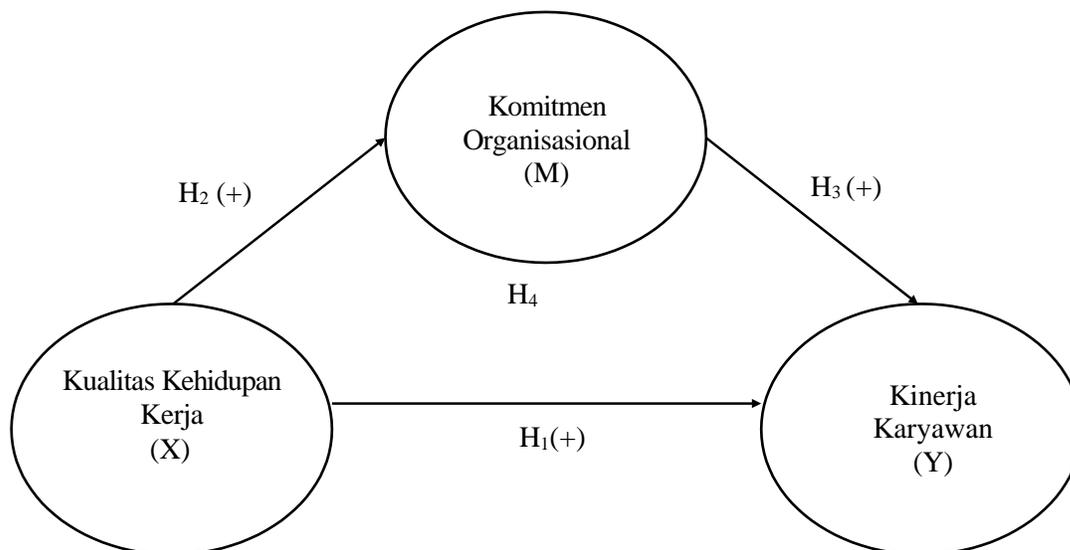
Wilandari et al., (2021). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan prestasi yang mampu dicapai oleh karyawan berdasarkan standar dan ukuran yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Penilaian terhadap kinerja karyawan tentunya menjadi aspek vital dalam rangka menentukan suatu kebijakan untuk mengambil suatu keputusan yang menyangkut Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan, perencanaan kebutuhan SDM baru, pengembangan karyawan, rekrutmen dan seleksi karyawan, promosi jabatan karyawan, serta sistem pengupahan atau pemberian imbalan bagi karyawan (Prasetyo dan Marlina, 2019). Seorang karyawan sebagai pekerja dalam sebuah perusahaan dituntut harus memiliki suatu bentuk komitmen terhadap perusahaan untuk terus berkembang dan menunjukkan hasil kerja yang progresif. Masalah yang umumnya terjadi terkait kinerja karyawan di perusahaan, diantaranya terlambat hadir saat kerja, terlambat mengerjakan tugas, tidak berada di ruang kerja saat jam kerja, dan menggunakan waktu kerja untuk kepentingan pribadi karyawan (Hasibuan dan Silvy, 2019). Langkah yang digunakan dalam meminimalisir masalah kinerja karyawan selain meningkatkan komitmen organisasional juga memelihara kualitas kehidupan kerja yang baik. Hal tersebut dikarenakan kualitas kehidupan kerja yang baik mampu meningkatkan kinerja karyawan dikarenakan perusahaan yang mampu membangkitkan semangat kerja karyawan maka perusahaan tersebut akan mampu mencapai sasaran atau target yang telah ditetapkan (Giarto, 2018).

Komitmen organisasional merupakan suatu bentuk perilaku individu sebagai karyawan untuk mendukung tujuan dan nilai perusahaan atau organisasi (Robbin dan Judge, 2017). Ikatan antara karyawan dengan perusahaan (organisasi) umumnya memiliki tiga bentuk, yang meliputi kepatuhan (perilaku untuk mendapatkan imbalan), identifikasi (perilaku untuk mempertahankan hubungan dengan perusahaan), dan internalisasi (perilaku yang didorong oleh nilai atau tujuan internal yang sesuai dengan tujuan perusahaan) (Siswatiningsih, 2018). Karyawan yang berkomitmen untuk selalu bekerja keras demi mendukung visi dan tujuan perusahaan akan memberikan penghargaan tersendiri bagi mereka dan juga mampu meningkatkan kepuasan kerja bagi mereka sendiri pada perusahaan (Loan, 2020). Hal tersebut tentunya harus didukung dengan perlakuan positif dari perusahaan kepada karyawan, jika karyawan mendapatkan perlakuan yang kurang menyenangkan dan tidak adil dari pimpinan perusahaan maka karyawan justru tidak memiliki kemauan untuk berkomitmen atau mengikatkan diri pada perusahaan secara psikologis yang berujung pada pengunduran diri karyawan (Lambert *et al.* 2020). Sejalan dengan pernyataan tersebut, karyawan yang dibimbing oleh perusahaan akan memiliki komitmen afektif (keterikatan emosional karyawan dengan perusahaan) dan berkelanjutan dibandingkan dengan karyawan yang tidak dibimbing oleh perusahaan (Illies dan Palmon, 2020). Dengan demikian, dapat diketahui bahwa peran vital komitmen organisasional juga berkaitan dengan minimnya tingkat ketidakhadiran karyawan dan karyawan akan menganggap dirinya sebagai anggota yang setia pada perusahaan.

Kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) merupakan kualitas hubungan yang tercipta antara karyawan dengan lingkungan kerja secara total (Aruldoss dan Parayitam, 2020). Perusahaan

sejatinya harus mampu memanusiakan para karyawannya melalui lingkungan kerja yang demokratis dengan melibatkan karyawan secara langsung dalam mengambil sebuah keputusan (Qurbani dan Solihin, 2021). Kualitas kehidupan kerja ini ditujukan untuk tetap menjaga kepuasan karyawan, kepercayaan terhadap organisasi, kolegialitas, dan kerjasama antarkaryawan serta pengakuan terhadap karyawan di tempat mereka bekerja. Selain itu, kualitas kehidupan kerja memiliki peran besar dalam penciptaan kinerja karyawan baik pada sektor publik maupun swasta dikarenakan seseorang yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik akan lebih mudah menerima pekerjaan sehingga menunjang kinerjanya pada perusahaan (Tamsah *et al.* 2020). Hasil akhir yang akan didapatkan apabila kualitas kehidupan kerja karyawan terjaga yaitu peningkatan produktivitas dari kinerja perusahaan (Rachmawan dan Aryani, 2020). Kondisi tersebut didukung dengan pernyataan bahwa tingginya kualitas kehidupan kerja termasuk perasaan positif dalam bekerja menunjukkan keseimbangan yang baik antara kehidupan dan nilai-nilai pribadi dengan kebutuhan sehingga pekerjaan membuat seorang karyawan menjadi lebih baik (Perangin-angin *et al.* 2020).

Kerangka konseptual adalah gagasan berdasarkan teori yang disusun dan berkaitan dengan masalah yang akan diamati atau diteliti. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan. Kualitas kehidupan kerja merupakan variabel bebas atau *independent variable*, kinerja karyawan merupakan variabel terikat atau *dependent variable*, dan yang terakhir komitmen organisasional merupakan variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan Amo Spa Bali. Berdasarkan definisi dan kajian teori yang telah diuraikan, maka dapat disusun suatu kerangka konseptual sebagai dasar penentu hipotesis seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Keyakinan tentang *qwl* (*quality of work life*) atau yang biasa disebut dengan kualitas kehidupan kerja adalah salah satu metode terbaik untuk menarik dan mempertahankan karyawan

yang berkompeten serta untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik dalam suatu organisasi (Mustami, 2022). Putra dan Dewi (2020) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian yang juga dilakukan oleh Giarto (2018), Nugraheni (2018), dan Rajagopal *et al.* (2019) menunjukkan bahwa variabel kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Ainun (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC Bengkulu” menunjukkan hasil bahwa dengan adanya sistem imbalan yang inovatif, lingkungan kerja, kesejahteraan, partisipasi, serta pertumbuhan dan pengembangan maka akan berpengaruh signifikan terhadap kesejahteraan karyawan yang berimbas pada semakin tingginya semangat karyawan dalam berkinerja. Lingkungan kerja yang dimaksud merupakan lingkungan kerja yang “sehat” di kantor antara atasan dengan bawahan dan antarkaryawan tau bahkan ketika karyawan bekerja secara WFH (*Work From Home*) (Hidayat dan Ariyanto, 2021). Hal tersebut tidak terlepas dari adanya dukungan dari perusahaan berupa kebijakan dan sistem kehidupan kerja yang berkualitas baik sehingga mampu meminimalkan “gesekan” antara pihak perusahaan dengan karyawan serta memberikan kebebasan bagi karyawan dalam berpikir dan memberikan pertimbangan (Daniel, 2019). Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka akan semakin tinggi juga kinerja seorang karyawan. Adapun hipotesis yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Amo Spa Bali.

Penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Qurbani dan Solihin (2021) menunjukkan hasil bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional pada profesi dosen di Universitas Pamulang (UNPAM). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Kaunang dkk. (2017) menunjukkan hasil bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pada PT Hasjrat Abadi Cabang Manado. Akar (2018) yang meneliti terkait kualitas kehidupan kerja pada guru-guru yang bekerja di sekolah negeri provinsi Kilis, Turki juga menunjukkan hasil yang signifikan. Kaleel dan Gany (2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Hasil yang sama juga didapatkan pada penelitian yang dilakukan oleh Sai (2018) dan Kurniawan dkk. (2021) menunjukkan bahwa variabel kualitas kehidupan kerja mampu mempengaruhi komitmen organisasional pegawai secara signifikan. Begitu pula dengan pernyataan dalam penelitian Oreyo *et al.* (2021) dimana dalam penelitiannya menyatakan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas kehidupan kerja maka komitmen organisasional terhadap perusahaan akan semakin tinggi. Berdasarkan teori dan kajian empiris sebelumnya, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional pada Amo Spa Bali.

Komitmen organisasional juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan akan menunjukkan rasa loyal terhadap perusahaan dengan bekerja secara lebih optimal dan bertanggung jawab. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lambert *et al.* (2020) dimana hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap

kinerja karyawan. Menurut Agustian dkk. (2018) apabila komitmen organisasi semakin tinggi maka kinerja karyawan juga semakin tinggi dan sebaliknya jika komitmen organisasi semakin rendah maka kinerja karyawan juga semakin rendah. Hendri (2019) dalam penelitiannya menyatakan adanya pengaruh positif antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Akbar dkk. (2017) dan Nathania (2018) juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan komitmen organisasional dengan kinerja karyawan. Wongkar *et al.* (2017) dan Amri *et al.* (2021) dalam penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa beberapa pelayanan organisasi dalam meningkatkan kualitas kehidupan kerja adanya pengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.* (2021) dimana terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi atau semakin kuatnya komitmen karyawan dalam organisasi maka karyawan tersebut akan memberikan hasil yang sangat maksimal. Berdasarkan teori dan kajian empiris sebelumnya, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H3 : komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Amo Spa Bali.

Komitmen organisasional mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang seharusnya. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan menunjukkan kualitas yang baik, lebih totalitas dalam bekerja dan tingkat *turnover* terhadap perusahaan akan semakin rendah (Sukmayudi, 2020). Kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan akan semakin berpengaruh besar atau positif jika memasukkan variabel komitmen organisasional sebagai variabel mediasi, dengan kata lain jika ingin meningkatkan kinerja melalui kualitas kehidupan kerja maka harus menciptakan atau meningkatkan komitmen organisasional terlebih dahulu. (Kurniawan dan Nurlita, 2021). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Giarto (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan sebagai variabel mediasi antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Pernyataan serupa juga terdapat dalam penelitian Pangande (2021) dimana komitmen organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Irham *et al.*, (2018) komitmen organisasional terbukti sebagai variabel mediasi antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Arifin *et al.*, (2018) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. Nurluviyana dan Sudarma (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa komitmen organisasional sebagai variabel mediasi antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh signifikan. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang sudah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional terbukti memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Apabila perusahaan ingin meningkatkan kinerja karyawan melalui kualitas kehidupan kerja maka suatu perusahaan harus menciptakan atau meningkatkan komitmen organisasional terlebih dahulu sebagai perantara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan teori dan kajian empiris sebelumnya, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut

H4 : komitmen organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan Amo Spa Bali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasional. Desain Penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat kuantitatif yang secara spesifik adalah asosiatif kausalitas. Lokasi penelitian dilakukan pada Amo Spa Bali yang beralamat di Jl. Pantai Batu Bolong No.69, Canggu, karena adanya indikasi permasalahan terhadap kinerja karyawan. Objek penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu kualitas kehidupan kerja, variabel terikat yaitu kinerja karyawan, dan variabel mediasi yaitu komitmen organisasional. Kinerja karyawan merupakan prestasi yang ditunjukkan oleh seorang karyawan sebagai hasil yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang tersedia (Muizu dkk. 2019). Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja karyawan mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Harahap dan Tirtayasa (2020) dengan melakukan beberapa penyesuaian di lokasi penelitian, diantaranya: Hasil kerja, Pengetahuan pekerjaan, Inisiatif, Sikap, dan Disiplin waktu dan absensi. Komitmen organisasional merupakan suatu bentuk perilaku individu sebagai karyawan untuk mendukung tujuan dan nilai perusahaan atau organisasi (Robbin dan Judge, 2017). Pengukuran variabel komitmen organisasional menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Wibawa (2017) dengan melakukan beberapa penyesuaian di lokasi penelitian, yaitu: Komitmen afektif (*affective commitment*), Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*), dan Komitmen normative (*normative commitment*). Kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) merupakan kualitas hubungan yang tercipta antara karyawan dengan lingkungan kerja secara total (Aruldoss dan Parayitam, 2020). Pengukuran variabel kualitas kehidupan kerja menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Ainun (2019) yang telah dilakukan penyesuaian di lokasi penelitian, sebagai berikut: Pertumbuhan dan pengembangan, Partisipasi, Sistem imbalan yang inovatif, dan Lingkungan kerja.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian dengan menyebarkan kuesioner sebagai instrument penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Amo Spa Bali yang berjumlah 59 orang terpecah kedalam 7 departemen yang berbeda dan dalam penelitian di Amo Spa Bali ini 59 orang karyawan tersebut yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah teknik sampling jenuh yaitu penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jadi dalam penelitian ini berjumlah 59 orang. Jenis data yang digunakan di penelitian ini adalah data kuantitatif adalah jumlah karyawan serta jumlah skor jawaban kuesioner yang telah dikuantitatifkan dengan pembobotan jawaban responden yang terdiri dari data mengenai kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini merupakan tanggapan responden yang diuraikan sejalan dengan isi kuesioner. Tanggapan responden yaitu tentang penilaian responden terhadap dirinya sendiri dengan menggunakan beberapa pernyataan yang diajukan sesuai dengan isi kuesioner yang ada. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber primer yaitu karyawan. Dan sumber sekundernya adalah pihak perusahaan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara yang merupakan metode pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung dengan

manajer dan karyawan Amo Spa Bali. Pertanyaan dalam wawancara meliputi permasalahan ataupun keluhan pegawai yang berkaitan dengan *job description*, kinerja karyawan, kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasional di Amo Spa Bali. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui internet. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur. Adapun persamaan sub structural yang digunakan sebagai berikut.

Persamaan Sub-struktural 1

$$M = \beta_1 X + e_1 \dots\dots\dots (1)$$

Persamaan Sub-struktural 2

$$Y = \beta_2 X + \beta_3 M + e_2 \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

Y : kinerja karyawan

X : kualitas kehidupan kerja

M : komitmen organisasional

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: koefisien regresi variabel

e : error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Amo Spa Bali yang beralamat di Jl. Pantai Batu Bolong No.69, Canggu, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena adanya indikasi permasalahan terhadap kinerja karyawan disana dan peneliti cukup mengetahui kondisi perkembangan Amo Spa Bali. Data karakteristik responden adalah data responden yang dikumpulkan untuk mengetahui profil responden penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat permasalahan terhadap kinerja karyawan, kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasional di Amo Spa dapat diketahui karakteristik respondennya meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan masa kerja yang dijelaskan pada Tabel 3.

Tabel 3.
Karakteristik Responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Usia	18-25 Tahun	36	61.0
		26-30 Tahun	18	30.5
		31-35 Tahun	3	5.1
		>35Tahun	2	3.4
		Jumlah	59	100
2	Jenis Kelamin	Laki – laki	24	40.7
		Perempuan	35	59.3
		Jumlah	59	100
3	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	32	54.2
		Diploma	17	28.8
		Sarjana	10	16.9
		Jumlah	59	100
4	Lama Bekerja	1-5 Tahun	46	78.0
		6-10 Tahun	10	16.9
		> 10 Tahun	3	5.1
		Jumlah	59	100

Sumber: data diolah, 2022

Responden yang memiliki usia 18-25 tahun mendominasi dengan presentase sebesar 61 persen karena usia 18-25 merupakan usia produktif dalam bekerja dan dapat mendukung aktivitas dalam perusahaan, jenis kelamin perempuan mendominasi dalam penelitian ini dengan presentase sebesar 59,3 persen. Di lihat pendidikan responden yang berpendidikan SMA/SMK mendominasi dengan persentase sebesar 54,2 persen karena pendidikan terakhir yang diperlukan dalam perusahaan SMA/SMK dan perusahaan tidak mementingkan pendidikan asalkan karyawan mampu bekerjasama dengan perusahaan. Jika di lihat dari lama bekerja, yang bekerja selama 1-5 tahun mendominasi dengan presentase sebesar 78 persen karena dalam jangka waktu 1-5 tahun lama bekerja karyawan mengindikasikan bahwa karyawan sudah mampu bekerjasama dengan perusahaan dan mengetahui segala tugas-tugas yang harus dijalankan.

Suatu instrumen dikatakan memiliki validitas, apabila instrumen tersebut mampu menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid apabila koefisien korelasi $\geq 0,03$ untuk $n : 30$, pada $\alpha : 5\%$ (Sugiyono, 2014:178). Uji validitas bertujuan untuk memeriksa apakah kuesioner sebagai instrumen penelitian sudah tepat untuk mengukur indikator dalam penelitian. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Hasil uji validitas penelitian ini ditunjukkan dalam Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4.
Hasil Uji Vaiditas Instrumen

No.	Variabel	Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
1.	Kinerja Karyawan (Y)	Y ₁	0,956	Valid
		Y ₂	0,911	Valid
		Y ₃	0,960	Valid
		Y ₄	0,926	Valid
		Y ₅	0,926	Valid
		Y ₆	0,946	Valid
2.	Kualitas Kehidupan Kerja (X)	X _{1.1}	0,940	Valid
		X _{1.2}	0,842	Valid
		X _{1.3}	0,942	Valid
		X _{2.1}	0,922	Valid
		X _{2.2}	0,932	Valid
		X _{2.3}	0,938	Valid
		X _{3.1}	0,939	Valid
		X _{3.2}	0,904	Valid
		X _{3.3}	0,924	Valid
		X _{3.4}	0,834	Valid
		X _{4.1}	0,918	Valid
		X _{4.2}	0,932	Valid
X _{4.3}	0,919	Valid		

Bersambung...

Lanjutan tabel 4...

No.	Variabel	Instrumen	Pearson Correlation	Keterangan
3.	Komitmen Organisasional (M)	M _{1,1}	0,939	Valid
		M _{1,2}	0,914	Valid
		M _{1,3}	0,828	Valid
		M _{2,1}	0,850	Valid
		M _{2,2}	0,893	Valid
		M _{2,3}	0,844	Valid
		M _{3,1}	0,774	Valid
		M _{3,2}	0,837	Valid
		M _{3,3}	0,831	Valid

Sumber: Data primer (2022)

Seluruh instrumen variabel penelitian berupa kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasional dan kinerja karyawan telah memenuhi syarat uji validitas yang dimana nilai *Pearson Correlation* masing-masing instrumen berada diatas 0,30, maka instrumen layak digunakan menjadi alat ukur variabel-variabel tersebut yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kinerja Karyawan (Y)	0,972	Reliabel
2.	Kualitas Kehidupan Kerja (X)	0,984	Reliabel
3.	Komitmen Organisasional (M)	0,953	Reliabel

Sumber: Data primer (2022)

Uji reliabilitas pada masing-masing variabel yaitu kinerja karyawan sebesar 0,972, kualitas kehidupan kerja sebesar 0,984 dan komitmen organisasional sebesar 0,953 yang memiliki nilai yang berada pada titik diatas 0,60 yang ditunjukkan pada hasil *Cronbach's Alpha*, maka dapat dikatakan seluruh instrumen telah memenuhi syarat reliabilitas.

Pada penelitian ini digunakan teknik *path analysis* dalam melihat pengaruh hubungan kausalistik masing-masing variabel eksogen yang terdiri dari Kualitas Kehidupan Kerja terhadap variabel endogen yang terdiri dari komitmen organisasional dan kinerja karyawan. Penelitian ini juga menguji peran variabel mediasi yaitu komitmen organisasional dalam memediasi hubungan antara variabel Kualitas Kehidupan Kerja terhadap kinerja karyawan.

Tabel 6.
Hasil Analisis jalur

Persamaan Substruktur I

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.614	0.370		4.364	0.000
Kualitas Kehidupan Kerja	0.515	0.102	0.556	5.052	0.000
R2	: 0,309				

Persamaan Substruktur II

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.364	0.376		0.970	0.336
Kualitas Kehidupan Kerja	0.543	0.108	0.531	5.031	0.000
Komitmen Organisasional	0.348	0.116	0.316	2.991	0.004

R2 : 0,569

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis jalur pada Tabel 6 maka dapat dirumuskan persamaan struktural yang terbentuk adalah sebagai berikut.

$$M: \beta_2 X + e_1$$

$$M: 0,556 X$$

Persamaan struktural tersebut dapat diartikan yaitu variabel Kualitas Kehidupan Kerja memiliki koefisien sebesar 0,556 berarti kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasional, ini diartikan apabila kualitas kehidupan kerja meningkat maka komitmen organisasional akan mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil analisis jalur pada Tabel 3 maka dapat dirumuskan persamaan struktural yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y: \beta_1 X + \beta_3 M + e_2$$

$$Y: 0,531 X + 0,316 M$$

Persamaan struktural tersebut dapat diartikan yaitu variabel kualitas kehidupan kerja memiliki koefisien sebesar 0,531 berarti kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, ini diartikan apabila kualitas kehidupan kerja meningkat maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Variabel komitmen organisasional memiliki koefisien sebesar 0,316 berarti komitmen organisasional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, ini diartikan apabila komitmen organisasional meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat. Pada pengujian ini akan dilihat nilai masing-masing koefisien determinasi untuk substruktur 1 dan substruktur 2 serta nilai masing-masing variabel error pada setiap struktur dengan tujuan penyusunan model diagram jalur akhir. Berikut ini hasil perhitungan nilai variabel error pada setiap struktur.

$$e_i : \sqrt{1 - R_i^2}$$

$$e_1 : \sqrt{1 - R_1^2} : \sqrt{1 - 0,309} : 0,831$$

$$e_2 : \sqrt{1 - R_2^2} : \sqrt{1 - 0,569} : 0,657$$

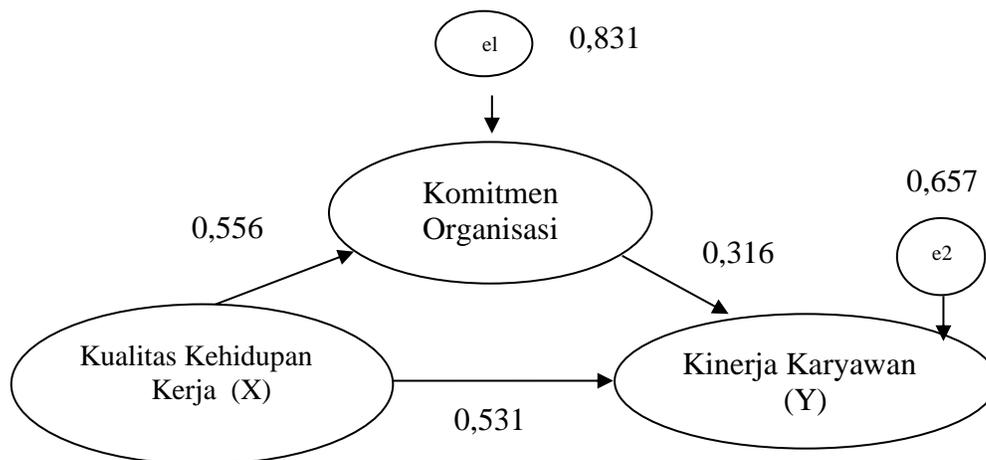
Pada perhitungan pengaruh error (e) maka didapatkan hasil untuk pengaruh error struktur 1 (e_1) sebesar 0,831 dan pengaruh error struktur 2 (e_2) sebesar 0,657. Selanjutnya akan dihitung koefisien determinasi total adalah sebagai berikut:

$$R^2_m : 1 - (e_1)^2 - (e_2)^2$$

$$: 1 - (0,8831)^2 - (0,657)^2$$

: 1 - (0,691) (0,431)
 : 1 - 0,298: 0,702

Pada perhitungan nilai koefisien determinasi total didapatkan sebesar 0,702, maka kesimpulannya adalah 70,2 persen variabel kinerja karyawan di Amo Spa dipengaruhi oleh Kualitas Kehidupan Kerja dan komitmen Organisasional, sedangkan sisanya 29,8 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian atau diluar model penelitian. Berdasarkan pemaparan mengenai persamaan struktural maka akan dijelaskan hasil nilai dari perhitungan koefisien jalur yang ditunjukkan melalui nilai *standardimed coefficient* Beta pada masing-masing pengaruh hubungan antar variabel. Berikut ini disajikan nilai-nilai koefisien jalur masing-masing pengaruh variabel melalui Gambar 2.



Gambar 2. Model Analisis Jalur

Gambar 2 menampilkan besaran nilai pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap variabel komitmen organisasional dan kinerja karyawan, serta besaran nilai pengaruh variabel komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan yang masing-masing nilai besaran pengaruh didapatkan dari *standardimed coefficient* Beta dan besaran nilai setiap variabel *error* dari masing-masing persamaan *structural*.

Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan Uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel dilakukan dengan menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) melalui variabel komitmen organisasional (M). Uji Sobel merupakan alat analisis untuk menguji signifikansi dari hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen yang dimediasi oleh variabel mediator. Uji Sobel dirumuskan dengan persamaan berikut dan dapat dihitung dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* 2010. Bila nilai kalkulasi M lebih besar dari 1,96 (dengan tingkat kepercayaan 95 persen), maka variabel mediator dinilai secara signifikan memediasi hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas.

$$Z: \frac{ab}{\sqrt{b^2s_a^2 + a^2s_b^2 + s_a^2s_b^2}}$$

Keterangan :

a : 0,556

$$\begin{aligned} S_a &: 0,102 \\ b &: 0,316 \\ S_b &: 0,116 \end{aligned}$$

$$Z: \frac{0,556 \cdot 0,316}{\sqrt{(0,316^2 \cdot 0,102^2) + (0,569^2 \cdot 0,116^2) + (0,116^2 \cdot 0,0102^2)}}$$

$$\begin{aligned} Z &: \frac{0,176}{0,073} \\ Z &: 2,405 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil Uji Sobel menunjukkan bahwa hasil $Z : 2,405 > 1,96$ yang berarti variabel Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan mediasi komitmen organisasional, sehingga komitmen organisasional merupakan variabel mediasi pengaruh signifikan antara Kualitas Kehidupan Kerja terhadap kinerja karyawan di Amo Spa, sehingga hipotesis keempat diterima.

Kualitas Kehidupan Kerja memiliki nilai Beta sebesar 0,531 dan nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan kata lain semakin baik Kualitas Kehidupan Kerja maka Kinerja Karyawan di Amo Spa semakin meningkat, sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini disebabkan karena adanya sistem kehidupan kerja yang baik sehingga meminimalisir perpecahan antara perusahaan dan karyawan sehingga karyawan memiliki kebebasan dalam berpendapat, atau dengan kata lain lingkungan kerja di dalam perusahaan tergolong dalam 'lingkungan sehat' (Daniel, 2019). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Giarto (2018), Nugraheni (2018), dan Rajagopal *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap kinerja, artinya semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka akan semakin tinggi juga kinerja seorang karyawan.

Kualitas Kehidupan Kerja memiliki nilai Beta sebesar 0,556 dan nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa Kualitas Kehidupan Kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional dengan kata lain semakin baik Kualitas Kehidupan Kerja di Amo Spa, maka semakin meningkat komitmen organisasional di Amo Spa, sehingga hipotesis kedua diterima. Sejalan dengan penelitian Sai (2018), Akar (2018), dan Kurniawan (2021) yang menyatakan bahwa kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, artinya semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka akan semakin tinggi juga komitmen organisasioal dalam perusahaan tersebut.

Komitmen organisasional memiliki nilai Beta sebesar 0,316 dan nilai Sig. sebesar $0,004 < 0,05$. Kesimpulannya adalah bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan kata lain apabila komitmen organisasional meningkat maka kinerja karyawan di Amo Spa akan semakin meningkat, sehingga hipotesis ketiga diterima. Sejalan dengan penelitian Akbar dkk. (2017), Nathania (2018), Wongkar *et al.* (2017) dan Amri *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang artinya semakin tinggi atau semakin kuatnya komitmen karyawan dalam organisasi maka karyawan tersebut akan memberikan hasil yang sangat maksimal.

Hasil uji mediasi melalui uji sobel diperoleh nilai $Z : 2,405 > 1,96$ yang berarti variabel Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan mediasi komitmen organisasional, sehingga komitmen organisasional merupakan variabel mediasi pengaruh signifikan antara Kualitas Kehidupan Kerja terhadap kinerja karyawan di Amo Spa, sehingga hipotesis keempat diterima. Sejalan dengan penelitian Nurluviyana dan Sudarma (2020) bahwa Kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan akan semakin berpengaruh positif jika memasukan variabel komitmen organisasional sebagai variabel mediasi, dengan kata lain jika ingin meningkatkan kinerja melalui kualitas kehidupan kerja maka harus meningkatkan komitmen organisasional terlebih dahulu sebagai perantara QWL terhadap kinerja karyawan.

Implikasi teoritis dalam penelitian ini mendukung teori pertukaran sosial (*Sosial Exchange Theory*) untuk memahami perilaku karyawan di Amo Spa yang berkaitan dengan kualitas kehidupan kerja karyawan, kinerja karyawan, komitmen organisasional. Dalam hal ini, ketika perusahaan mampu memahami kebutuhannya maka karyawan akan dapat meningkatkan kinerjanya sehingga terdapat hubungan timbal baik antara perusahaan dan karyawan. Secara praktis penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti mengenai kinerja karyawan, Kualitas Kehidupan Kerja, komitmen organisasional. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasional yang tinggi secara nyata dapat meningkatkan kinerja karyawan, ketika kualitas kehidupan kerja yang tinggi diperoleh dengan meningkatkan komitmen organisasional maka komitmen organisasional akan menjadi semakin kuat sehingga berpotensi meningkatkan kinerja karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut. Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Amo Spa, yang artinya semakin meningkat Kualitas Kehidupan Kerja di Amo Spa maka semakin tinggi kinerja karyawan di Amo Spa. Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi di Amo Spa, yang artinya semakin meningkat Kualitas Kehidupan Kerja karyawan di Amo Spa, maka semakin tinggi tingkat komitmen organisasi karyawan di Amo Spa Sehingga. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Amo Spa, yang artinya apabila komitmen organisasional meningkat maka kinerja karyawan di Amo Spa akan semakin meningkat. Komitmen organisasional merupakan variabel mediasi secara parsial pengaruh antara Kualitas Kehidupan Kerja terhadap kinerja karyawan di Amo Spa.

Perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan karyawan dengan memperlakukan karyawan secara adil, sistem imbalan yang disesuaikan dengan kinerja karyawan, dan pemberian *reward* terhadap karyawan berprestasi sehingga karyawan akan merasa lebih dihargai dan mampu mengikatkan diri pada perusahaan secara psikologis. Selain itu, perusahaan memberikan kebebasan dalam berpendapat bagi karyawan serta menindaklanjuti pendapat atau aspirasi yang diberikan oleh karyawan.

REFERENSI

- Agustian, F. A., Poernomo, D., & Puspitaningtyas, Z. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 17(2).
- Akar, H. (2018). The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers. *European Journal of Educational Research*, 7 (2), pp. 169–181.
- Amri A., Ramadhi, Zulmi R. (2021). Effect Of Organization Commitment, Work Motivation, And Work Discipline On Employee Performance (Case Study: Pt. Pln (Persero) P3b Sumatera Upt Padang) *International Journal of Educational Management and Innovation*, 2 (1), pp. 88-99
- Athar, H. S. (2020). Dampak Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis FE. UNIAT*, 5(2).
- Daniel, C. (2019). Analysis of Quality Work Life on Employees Performance. 60-65.
- Giarto S.B. (2018). Effects of Quality of Work Life on Employee Performance with Job Satisfaction and Organizational Commitment as Mediating Variables at PT. Solusky Yogyakarta. pp. 2-30.
- Hadiwijaya, H. (2016). Pengaruh Quality Of Work Life Terhadap Person Organization Fit Dan Implikasinya Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 14(4), 439– 448. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v14i4.4511>
- Hendri, M. I. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68 (7), pp. 1208–1234.
- Irham, Asharini, N. A., & Hardyastuti, S. (2018) The Impact Of Quality Of Work Life And Job Satisfaction On Employee Performance Of Pt. Madubaru Pg-Ps Madukismo. *Jurnal Agro Ekonomi*, 29 (1), pp. 146-159.
- Kaunang. (2017). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional. *Jurnal Administrasi Publik*. 5 (5), hal 1-11.
- Kembang, N. P. A., Ardika, I. W., & Dewi, M. H. U. (2017). Persepsi Wisatawan Terhadap Inovasi Produk “Utama Spice Natural Aromaterapi”. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 3(2), 313-322.
- Kurniawan, F., Rachman, B., & Saputra, P. P. (2021). Pertukaran sosial melalui program corporate social responsibility (CSR) PT Timah Tbk pada masyarakat desa Tanjung Gunung. *Jurnal Sosial Sains*, 1(4), 247-259
- Kurniawati, C. E. (2018). Pengaruh Quality Of Work Life Terhadap Work Engagement Dan Organizational Citizenship Behaviour Pada Perusahaan Elektronik Di Surabaya. *Agora*, 6(2), Article 2. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenbisnis/article/view/7714>
- Noviana, U. & Rijanti, T. (2014). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Komunikasi Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada LPMP Provinsi Jawa Tengah). *Telaah Manajemen*, 2 (1), hal. 103-116.
- Nugraheni, A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 58 (1), hal. 166–172.
- Oreyo, B. A., Kalei, A., & Onyango, R. (2021) Effect of Quality of Work Life on Organizational

- Commitment in The Banking Sector in Uasin Gishu County, Kenya. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 8 (1), pp. 752 – 765
- Pangande, D. J. (2021). *pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap intensi turnover dengan komitmen organisasional sebagai mediasi pada pt. telekomunikasi indonesia (telkom) kota palu (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).*
- Sai, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening Di Bank BPD DIY Cabang Sleman.*
- Sudiq, R. A. S. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja pada PT. Segar Murni Utama. Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 921–930. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p921-930>
- Sukmayudi, K. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Mediasi Pada PT. Mitratani Dua Tujuh Jember (Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga).*
- Supiyanto, Y. (2015). *Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Koperasi. Prosiding Seminar Nasional. Tuban*
- Taras, T., Artini, S., & Gede, L. (2017). *Analisis pendapatan asli daerah (PAD) dalam upaya pelaksanaan otonomi daerah di Kabupaten Badung Bali. E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 5 : 2360-2387
- Varnous, S. & Farjad, H.R. (2013). *Study Of Relationship Of Quality Of Work Life (QWL) And Organizational Commitment. Interdisciplinary Journal Pf Contemporary Research In Business*, 4 (9), pp. 449-456.
- Wibowo, S. A. (2017). *Pengaruh Quality Of Work Life (Qwl) Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Di Kabupaten Kulonprogo D.I Yogyakarta. JBTI : Jurnal Bisnis : Teori Dan Implementasi*, 8(1), 84–96. <https://doi.org/10.18196/bti.81085>
- Wongkar, V. F., Saerang, D. P., & Pandowo, M. (2017). *The effect of quality of work life on organizational commitment (Case study at PT. Bank BRI Branch Manado). Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(3).