

Pengaruh Iklim Organisasional dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel *Intervening* di PT Tripilar Betonmas

Andriani Hanifah Khoiri^{a)}, Achmad Sobirin

*Department of Management, Faculty of Business and Economics
Universitas Islam Indonesia, Sleman, Special Region of Yogyakarta
Indonesia*

^{a)}Corresponding author: 18311253@students.uii.ac.id

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh iklim organisasional dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*. Penelitian dilakukan di PT Tripilar Betonmas di Salatiga, Jawa Tengah. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 238 karyawan PT Tripilar Betonmas (PT TBM). Analisis data menggunakan metode *structural equation modeling* (SEM) dengan teknik PLS dan diolah menggunakan software Smart-PLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasional memediasi pengaruh iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: iklim organisasi, kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasional, kinerja karyawan

PENDAHULUAN

Menurut Mello (2015) karyawan merupakan bagian paling penting karena salah satu aset bagi suatu perusahaan. Dikatakan demikian karena karyawan atau manusia sendiri memiliki nilai seperti aset fisik dan modal perusahaan yang penting bagi perusahaan, juga merupakan sumber kompetitif berkelanjutan bagi perusahaan dimana berfungsi sebagai penggerak pada setiap aktivitas yang terdapat dalam perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam prosesnya juga tidak terlepas ditentukan oleh tercapainya hasil kinerja yang baik dari karyawannya. Karena itu kinerja memegang peranan penting dalam suatu perusahaan dimana hal tersebut menentukan berhasil atau tidaknya suatu keberhasilan perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh Lestari dan Ghaby (2018) bahwa keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja karyawan. Menurut Sutrisno (2016) kinerja



merupakan suksesnya dalam melakukan pekerjaan, pencapaian hasil kerja oleh individu atau sekelompok sesuai dengan tanggung jawabnya atau cara seseorang berfungsi dan berperilaku sesuai atas tugas yang diberikan serta kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan.

Menurut Castetter (1971) bahwa terdapat tiga sumber utama yang dapat membuat efektif atau tidaknya kinerja karyawan. Pernyataan tersebut juga sesuai dengan Robbins dan Judge (2013) di mana dalam meningkatkan kinerja dipengauhi tiga faktor yaitu faktor individu, faktor organisasi dan faktor lingkungan. Faktor yang pertama yaitu faktor individu di mana dalam faktor ini meliputi komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan hasrat dari seseorang untuk tetap menjadi anggota dari organisasi, hasrat untuk berusaha selaras dengan harapan organisasi serta keyakinan terkait penerimaan nilai dan tujuan organisasi (Luthans, 2011). Menurut penelitian yang dilakukan Meutia dan Husada (2019) bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Faktor yang kedua yaitu faktor organisasi, dimana dalam faktor organisasi ini mencakup kualitas kehidupan kerja. Cascio (1986) mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja dapat dijelaskan melalui dua cara yaitu pertama, kualitas kehidupan kerja merupakan sekumpulan persepsi karyawan mengenai rasa aman, kepuasan saat bekerja, serta kondisi adanya kesempatan untuk tumbuh dan berkembang. Kedua, kualitas kehidupan digambarkan sebagai tujuan yang ingin dicapai melalui kebijakan organisasi seperti keamanan saat bekerja, adanya keterlibatan dari karyawan, kebijakan pengembangan karir, kompensasi yang adil dan lain- lain. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuhista, Ariana dan Arismayanti (2017) bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja karyawan.

Selanjutnya faktor yang ketiga yaitu faktor lingkungan dimana iklim organisasi juga termasuk didalamnya. Davis dan Newstrom (1995) berpendapat bahwa iklim organisasi merupakan suatu konsep yang menunjukkan keadaan atau kondisi lingkungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan selama melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut penelitian yang dilakukan Shafarila dan Supardi (2016) iklim organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dimana dengan adanya peningkatan iklim organisasi juga akan diikuti peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan maka peneliti ingin melakukan penelitian ulang mengenai pengaruh variabel iklim organisasi, kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening untuk dibuktikan kembali dengan menggunakan sumber informasi yang berasal dari PT Tripilar Betonmas. PT Tripilar Betonmas atau disebut juga dengan PT TBM merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri manufaktur. Perusahaan ini juga telah mendapatkan beberapa sertifikasi dan penghargaan, kesuksesan tersebut tidak jauh dari peran SDM yang dimiliki perusahaan, PT Tripilar Betonmas (PT. TBM) Salatiga sendiri menganggap bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting, karena itu perusahaan akan terus menjaga kualitas SDM yang ada. Selain itu juga tentunya terdapat faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT Tripilar Betonmas (PT. TBM) Salatiga.

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Landasan Teori

Iklim Organisasi

Iklim organisasi merupakan persepsi karyawan tentang kualitas lingkungan internal organisasi yang dapat dirasakan karyawan secara relatif sehingga akan berpengaruh pada perilaku

mereka berikutnya (Lussier, 2017). Iklim organisasi menurut Wirawan (2007) yaitu iklim organisasi merupakan pemahaman anggota organisasi terkait suatu hal yang terjadi di dalam organisasi secara teratur dimana hal tersebut dapat berpengaruh pada sikap, perilaku dan kinerja anggota organisasi dan nantinya kinerja organisasi dapat ditentukan. Indikator iklim organisasi menurut Wirawan (2007) yaitu terdiri dari struktur (*structure*), standar-standar (*standards*), tanggung jawab (*responsibility*), penghargaan (*recognition*), dukungan (*support*) dan komitmen (*commitment*).

Kualitas Kehidupan Kerja

Menurut Rivai (2004) kualitas kehidupan kerja adalah pemberian kesempatan yang besar bagi karyawan untuk mempengaruhi pekerjaan serta kontribusi terhadap pencapaian efektivitas perusahaan melalui usaha yang terancang dari suatu organisasi. Kualitas kehidupan kerja merupakan proses dimana organisasi merespon kebutuhan karyawan, sehingga karyawan merasa aman, nyaman, tenang, dan diberi kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan potensinya dalam suatu organisasi (Teli, Supartha dan Suwandana, 2021). Indikator kualitas kehidupan kerja menurut Razak, Ma'amor dan Hassan (2016) yaitu pertumbuhan dan pengembangan, partisipasi, sistem imbalan dan lingkungan kerja.

Kinerja

Kinerja menurut Hasibuan (2005) merupakan hasil yang telah diraih seseorang dimana kecakapan, pengalaman, dan keseriusan serta waktu mengikuti ketetapan standar dan kriteria sebagai dasar dalam mengerjakan tugas-tugas atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai seseorang dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikannya (Mangkunegara, 2003). Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2003) yaitu terdiri dari kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Komitmen Organisasional

Menurut Griffin (2004) komitmen organisasional merupakan sikap merefleksikan pada anggota yang ada di organisasi tentang pemahaman terhadap organisasi dan keterikatan terhadap organisasi. Komitmen organisasional adalah suatu kondisi psikologis yang merupakan karakteristik hubungan antara anggota organisasi dengan organisasinya dan nantinya berimplikasi terhadap keputusan untuk tetap menjadi anggota organisasi (Meyer dan Allen, 1997). Indikator yang digunakan untuk mengukur komitmen organisasi yang dikembangkan oleh Meyer dan Allen (1997) yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasional

Penelitian yang dilakukan Rahmawati dan Prasetyo (2017) menunjukkan bahwa iklim organisasi dan komitmen organisasi memiliki hubungan signifikan serta positif. Penelitian lainnya oleh (Berberoglu, 2018; Madhura, 2020) menemukan bahwa iklim organisasi mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan komitmen organisasi serta kinerja organisasi yang dirasakan selain itu juga menunjukkan bahwa iklim organisasi signifikan

dalam memprediksi komitmen organisasi dan kinerja organisasi yang dirasakan. Berdasarkan penelitian tersebut mendukung dan menguatkan hipotesis penelitian penulis yaitu:

H₁: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara iklim organisasi terhadap komitmen organisasi.

Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Penelitian yang dilakukan Sudiq dan Wijayanti (2020) menunjukkan menghasilkan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh signifikan dan positif. Penelitian lainnya dilakukan (Helastika dan Izzati, 2019; Nasikin, 2019) membuktikan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap komitmen organisasional. Adanya hal tersebut memiliki makna bahwa guna meningkatkan komitmen pegawai perlu adanya peningkatan *quality of work life* (QWL). Berdasarkan penelitian tersebut mendukung dan menguatkan hipotesis penelitian penulis yaitu:

H₂: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi.

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Menurut penelitian yang dilakukan Purnama (2017) menunjukkan bahwa iklim organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga terdapat penelitian lain yang dilakukan (Hermanto, 2018; Mukhtar dan Asmawiyah, 2019) menemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana adanya iklim organisasi yang semakin meningkat maka mengindikasikan bahwa kinerja karyawan juga akan meningkat. Berdasarkan penelitian tersebut mendukung dan menguatkan hipotesis penelitian penulis yaitu:

H₃: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara iklim organisasi terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nugraheni (2018) mengungkapkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya dilakukan oleh (Astutik, 2018; Setyaningrum dan Ekhsan, 2021) bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian tersebut mendukung dan menguatkan hipotesis penelitian penulis yaitu:

H₄: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Darmawan (2020) menunjukkan bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan (Ramlı, 2017; Muis, Jufrizen dan Fahmi, 2018) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian tersebut mendukung dan menguatkan hipotesis penelitian penulis yaitu:

H₅: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Komitmen Organisasional

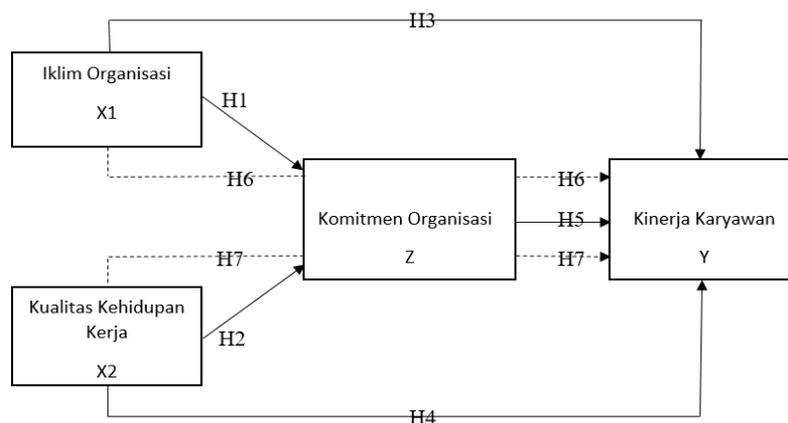
Berdasarkan penelitian yang dilakukan Imron *et al.* (2020) bahwa iklim organisasi dan kinerja karyawan dimediasi komitmen organisasional. Penelitian lainnya yang dilakukan (Kristianto, Rivai dan Suharto, 2018; Muizah, Natsir dan Hidayatullah, 2021) hasilnya menunjukkan bahwa terdapat komitmen organisasional sebagai variabel intervening dapat dibuktikan dengan sempurna bahwa variabel komitmen organisasional memberikan pengaruh tidak langsung variabel iklim organisasi terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian tersebut mendukung dan menguatkan hipotesis penelitian penulis yaitu:

H₆: Terdapat efek pengaruh antara iklim organisasional terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasional.

Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Komitmen Organisasional

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Teli, Supartha dan Suwandana (2021) menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja, kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasional dan juga komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan (Kristianti dan Soliha, 2015; Acheampong, Muhammed dan Agyapong, 2016) menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah variabel mediasi pada pengaruh antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan. Ketika kualitas kehidupan karyawan tinggi hal tersebut dapat meningkatkan komitmen organisasional juga tinggi sehingga akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian tersebut mendukung dan menguatkan hipotesis penelitian penulis yaitu:

H₇: Terdapat efek pengaruh antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasional.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini akan dilaksanakan di PT Tripilar Betonmas (PT TBM) dimana perusahaan ini berlokasi di

Jl. Salatiga-Solo Km. 6, Noborejo, Kec. Argomulyo, Kota Salatiga, Jawa Tengah 5073. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan PT Tripilar Betonmas yang berjumlah 588 orang.

Dalam mengumpulkan data untuk menunjang penelitian ini menggunakan teknik berupa *probability sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan didapatkan sampel sejumlah 238. Dalam penelitian yang dilakukan ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini yaitu menggunakan skala *likert*. Jawaban tiap item dapat berupa pilihan dari 5 alternatif yang disediakan yaitu Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Netral (N) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2 serta Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

Dalam pengujian validitas pada kuesioner ini dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dimana dengan ketentuan bahwa butir atau pertanyaan atau indikator dinyatakan valid atau *sig.* < 0,05 apabila *r* hitung lebih besar dibandingkan *r* tabel (*r* hitung > *r* tabel) dan nilai positif serta sebaliknya apabila butir atau pertanyaan atau indikator dinyatakan tidak valid atau *sig.* > 0,05 apabila *r* hitung lebih kecil dibandingkan *r* tabel (*r* hitung < *r* tabel). Selain uji validitas juga terdapat uji reliabilitas, dimana dalam melakukan uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *cronbach alpha* dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel atau konsisten jika nilai *cronbach's alpha* > tingkat signifikan atau 0,60. Sedangkan instrumen dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten jika nilai *cronbach's alpha* < tingkat signifikan atau 0,60.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *structural equation model* (SEM) dengan teknik PLS. Terdapat dua sub model dalam menggunakan teknik PLS pada penelitian ini yaitu Model Pengukuran atau *outer model* dan *inner model*. Dalam pengujian signifikansi dilakukan dengan *T-statistics* dimana dengan menggunakan prosedur *resampling* seperti *jackknifing* dan *bootstrapping* serta pengambilan keputusan didasarkan pada arah hubungan dan signifikansi dari model pengujian antar konstruk. Dalam pengujiannya menggunakan nilai signifikansi dengan level signifikan 5%.

Tabel 1. Karakteristik Responden

<i>Demographic variables</i>	N	%
<i>Jenis Kelamin</i>		
Laki - Laki	163	68,5
Perempuan	75	31,5
<i>Pendidikan Terakhir</i>		
SMA/SMK	113	47,5
Diploma (D1-D3)	60	25,2
Sarjana (S1)	65	27,3
<i>Usia</i>		
21 – 30 tahun	67	28,2
31 – 40 tahun	99	41,6
41 – 50 tahun	44	18,5
> 50 tahun	28	11,8
<i>Masa Kerja</i>		
1 – 5 tahun	79	33,2

<i>Demographic variables</i>	N	%
6 – 10 tahun	71	29,8
11 – 15 tahun	60	25,2
> 15 tahun	28	11,8
Total	238	100

Sumber: Olah data (2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pengukuran Model (*Outer Model*)

Convergent Validity

Tabel 2. *Convergent Validity*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
X1.1 <- X1	0,843	0,842	0,020	41,978	0,000
X1.2 <- X1	0,842	0,841	0,023	35,964	0,000
X1.3 <- X1	0,840	0,840	0,017	50,418	0,000
X1.4 <- X1	0,772	0,773	0,025	31,084	0,000
X2.1 <- X2	0,779	0,781	0,026	30,124	0,000
X2.2 <- X2	0,859	0,858	0,024	35,527	0,000
X2.3 <- X2	0,773	0,773	0,034	22,473	0,000
X2.4 <- X2	0,718	0,717	0,039	18,634	0,000
Y.1 <- Y	0,885	0,884	0,016	54,746	0,000
Y.2 <- Y	0,860	0,859	0,019	45,276	0,000
Y.3 <- Y	0,854	0,856	0,016	54,926	0,000
Y.4 <- Y	0,701	0,702	0,046	15,329	0,000
Z.1 <- Z	0,757	0,758	0,029	26,386	0,000
Z.2 <- Z	0,815	0,814	0,024	34,530	0,000
Z.3 <- Z	0,803	0,802	0,025	32,260	0,000
Z.4 <- Z	0,774	0,774	0,027	28,548	0,000

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan dari hasil tersebut maka secara keseluruhan indikator dari iklim organisasi, kualitas kehidupan kerja, kinerja karyawan dan komitmen organisasional memiliki nilai *loading factor* $\geq 0,7$ serta dari hasil uji signifikansi menggunakan uji T memperoleh hasil bahwa keseluruhan nilai *p-value* $< 0,05$ maka dapat dinyatakan Valid.

Discriminant Validity

Tabel 3. *Discriminant Validity*

	X1	X2	Y	Z
X1.1	0,843	0,655	0,513	0,522
X1.2	0,842	0,628	0,505	0,521

	X1	X2	Y	Z
X1.3	0,840	0,525	0,476	0,570
X1.4	0,772	0,450	0,471	0,396
X2.1	0,628	0,779	0,496	0,486
X2.2	0,565	0,859	0,552	0,514
X2.3	0,541	0,773	0,453	0,537
X2.4	0,403	0,718	0,399	0,379
Y.1	0,518	0,530	0,885	0,622
Y.2	0,469	0,506	0,860	0,529
Y.3	0,568	0,523	0,854	0,620
Y.4	0,400	0,461	0,701	0,448
Z.1	0,542	0,642	0,601	0,757
Z.2	0,427	0,471	0,477	0,815
Z.3	0,490	0,400	0,520	0,803
Z.4	0,449	0,380	0,508	0,774

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa setiap indikator berkorelasi lebih tinggi dengan masing – masing konstraknya dibandingkan dengan konstruk lainnya, maka dapat dikatakan bahwa model tersebut mempunyai discriminant validity yang baik.

Tabel 4. Nilai Akar AVE

	X1	X2	Y	Z
X1	0,825*			
X2	0,688	0,784*		
Y	0,595	0,610	0,828*	
Z	0,613	0,616	0,676	0,788*

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai akar AVE keseluruhan konstruk lebih tinggi dibandingkan korelasi antara variabel tersebut dengan lainnya sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel tersebut mempunyai *discriminant validity* yang tinggi.

Composite Reliability

Tabel 5. Nilai *Composite Reliability*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
X1	0,843	0,848	0,680
X2	0,790	0,801	0,615
Y	0,845	0,858	0,686
Z	0,797	0,801	0,620

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan nilai *composite reliability* lebih dari 0,7 dan dapat dinyatakan bahwa pertanyaan yang digunakan yaitu reliabel atau dapat diandalkan.

Struktural Model (*Inner Model*)

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel Independen	Dependen	R-Square
Iklim Organisasional dan Kualitas Kehidupan Kerja	Komitmen Organisasi	0,448
Iklim Organisasional, Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Organisasi	Kinerja Karyawan	0,533

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Nilai *R-square* sebesar 0,448 pada variabel komitmen organisasional di mana hal tersebut berarti bahwa kemampuan model pada variabel iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja dalam menjelaskan variabel komitmen organisasional yaitu sebesar 44,8% dan sisanya sebesar 55,2% dijelaskan variabel lainnya.

Sedangkan nilai *R-square* sebesar 0,533 pada variabel kinerja karyawan yang berarti variabel iklim organisasi, kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasional dalam menjelaskan variabel kinerja karyawan sebesar 53,3% dan sisanya sebesar 46,7% dijelaskan oleh variabel lainnya

Q^2 Predictive Relevance

Q-Square dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Q^2 = 1 - \{(1-R1^2) \times (1-R2^2)\}$$

Dimana $R1^2$ dan $R2^2$ yaitu *R-Square* variabel endogen. Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti semakin baik. Besaran Q^2 ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diatas maka nilai *Q-Square* dapat dihitung sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - \{(1-0,448) \times (1-0,533)\}$$

$$Q^2 = 0,743$$

Koefisien Q^2 sebesar 0,743 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh total dari variabel iklim organisasional dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional yaitu sebesar 74,3%. Sedangkan sisanya sebesar 25,7% dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model memiliki *predictive relevance*.

Uji Signifikasi

Tabel 6. Pengaruh Langsung Antar Konstruk

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
Iklim Organisasi -> Komitmen Organisasional	0,360	5,267	0,000	H1 diterima
Kualitas Kehidupan Kerja -> Komitmen Organisasional	0,369	5,108	0,000	H2 diterima

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
Iklim Organisasional -> Kinerja Karyawan	0,179	2,249	0,025	H3 diterima
Kualitas Kehidupan Kerja -> Kinerja Karyawan	0,223	3,235	0,001	H4 diterima
Komitmen Organisasional -> Kinerja Karyawan	0,430	6,578	0,000	H5 diterima

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Tabel 7. Pengaruh Tidak Langsung Antar Konstruk

	Koefisien	T Hitung	<i>P Values</i>	Keterangan
Iklim Organisasi -> Komitmen Organisasional -> Kinerja Karyawan	0,154	4,008	0,000	H6 diterima
Kualitas Kehidupan Kerja -> Komitmen Organisasional -> Kinerja Karyawan	0,158	4.170	0,000	H7 diterima

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Pembahasan

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasional

Berdasarkan hasil dari penelitian menemukan bahwa iklim organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dimana hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis 1 diterima. Adanya pengaruh positif yang dan signifikan artinya semakin tinggi iklim organisasi maka komitmen organisasional akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Rahmawati dan Prasetyo, 2017; Berberoglu, 2018; Madhura, 2020) yang menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan serta positif antara iklim organisasi dan komitmen organisasi. Dengan begitu maka sesuai dengan hipotesis 1 yang menyatakan bahwa “iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi”.

Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Berdasarkan hasil dari penelitian menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dimana hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis 2 diterima. Adanya pengaruh positif yang dan signifikan artinya semakin baik kualitas kehidupan kerja maka komitmen organisasional akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Helastika dan Izzati, 2019; Nasikin, 2019; Sudiq dan Wijayanti, 2020) yang menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Dengan begitu maka sesuai dengan hipotesis 2 yang menyatakan bahwa “kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional”.

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil dari penelitian menemukan bahwa iklim organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dimana hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* yaitu sebesar $0,025 < 0,05$ sehingga hipotesis 3 diterima. Adanya pengaruh positif yang dan signifikan artinya semakin tinggi iklim organisasi maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Purnama, 2017; Hermanto, 2018; Mukhtar dan Asmawiyah, 2019) yang menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan serta positif antara iklim organisasi dan kinerja karyawan. Dengan begitu maka sesuai dengan hipotesis 3 yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh positif dan signifikan antara iklim organisasi terhadap kinerja karyawan”.

Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil dari penelitian menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dimana hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* yaitu sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga hipotesis 1 diterima. Adanya pengaruh positif yang dan signifikan artinya semakin baik kualitas kehidupan kerja maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan (Astutik, 2018; Nugraheni, 2018; Setyaningrum dan Ekhsan, 2021) yang menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan begitu maka sesuai dengan hipotesis 4 yang menyatakan bahwa “kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan”.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil dari penelitian menemukan bahwa iklim organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dimana hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis 5 diterima. Adanya pengaruh positif yang dan signifikan artinya semakin tinggi komitmen organisasional maka komitmen organisasional akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Ramli, 2017; Muis, Jufrizen dan Fahmi, 2018; Darmawan, 2020) menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan serta positif antara komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berkelanjutan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan begitu maka sesuai dengan hipotesis 5 yang menyatakan bahwa “komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan”.

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Komitmen Organisasional

Berdasarkan hasil dari penelitian menemukan bahwa iklim organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi dimana hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis 6 diterima. Adanya pengaruh positif yang dan signifikan artinya semakin baik iklim organisasi maka akan meningkatkan komitmen organisasional sehingga kinerja karyawan berpotensi akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Kristianto, Rivai dan Suharto, 2018; Imron *et al.*, 2020; Muizah, Natsir dan Hidayatullah,

2021) menemukan bahwa komitmen afektif memediasi secara positif dan signifikan pada pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan. Dengan begitu maka sesuai dengan hipotesis 6 yang menyatakan bahwa “terdapat efek pengaruh antara iklim organisasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasional”.

Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Komitmen Organisasional

Berdasarkan hasil dari penelitian menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi dimana hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis 7 diterima. Adanya pengaruh positif yang dan signifikan artinya semakin baik kualitas kehidupan kerja maka akan meningkatkan komitmen organisasional sehingga kinerja karyawan berpotensi akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Kristianti dan Soliha, 2015; Acheampong, Muhammed dan Agyapong, 2016; Teli, Supartha dan Suwandana, 2021) dimana, hasil penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta komitmen organisasional. Dengan begitu maka sesuai dengan hipotesis 7 yang menyatakan bahwa “terdapat efek pengaruh antara kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasional”.

KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan proses penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa keterbatasan yang dialami oleh peneliti dimana keterbatasan tersebut dapat diperhatikan bagi para peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih sempurna karena penelitian ini masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki melalui penelitian yang akan mendatang.

Beberapa keterbatasan tersebut diantaranya yaitu penelitian ini hanya menggunakan variabel seperti iklim organisasi kualitas kehidupan kerja serta komitmen organisasional sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kinerja seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, budaya organisasi, gaya kepemimpinan dll. Selain itu adanya kemungkinan beberapa responden mengisi jawaban yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang didapat terdapat beberapa hal yang dapat diperhatikan oleh perusahaan agar dapat menjadi pertimbangan untuk kedepannya yaitu perusahaan perlu meningkatkan iklim organisasi terutama pada indikator penetapan standar yang dilakukan perusahaan untuk menjalankan pekerjaan di mana indikator tersebut memiliki rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Perlunya peningkatan kualitas kehidupan kerja pada indikator yang memiliki rata-rata rendah dibandingkan indikator lainnya yaitu pada indikator keterlibatan dalam pengambilan keputusan.

Perusahaan perlu meningkatkan komitmen organisasional terutama pada indikator rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi di mana indikator tersebut memiliki rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Perlunya peningkatan kinerja karyawan pada indikator yang memiliki rata-rata rendah dibandingkan indikator lainnya yaitu pada

indikator kualitas. Dengan adanya upaya peningkatan disetiap indikator terendah tersebut diharapkan agar nantinya menjadi lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan seperti yang sudah dipaparkan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Iklim organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Iklim organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasional memediasi pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Acheampong, A., Muhammed, M.A. dan Agyapong, K. (2016) "Perceived Quality of Work Life and Work Performance among University Academic Staff," *International Journal of Current Research and Academic Review*, 4(4), hal. 1–13. Tersedia pada: <https://doi.org/10.20546/ijcrar.2016.404.001>.
- Astutik, M.F. (2018) "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Polowijo Gosari," *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(3), hal. 259–269. Tersedia pada: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/24189>.
- Berberoglu, A. (2018) "Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals," *BMC Health Services Research*, 18(1), hal. 1–9. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>.
- Cascio, W.F. (1986) *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. New York: McGraw-Hill.
- Castetter, W.B. (1971) *The Personnel Function in Educational Administration*. New York: The Macmillan Company. Tersedia pada: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00131727209339163>.
- Darmawan, D. (2020) "Analisis Variabel Komitmen Organisasi, Iklim Kerja, Kepuasan Kerja dan Etos Kerja yang Memengaruhi Kinerja Pegawai," *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(1), hal. 58–70. Tersedia pada: <https://doi.org/10.35308/jbkan.v4i1.1510>.
- Davis, K. dan Newstrom, J.W. (1995) *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, R.W. (2004) *Manajemen*. Diedit oleh W.C. Kristiaji. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, M.S.P. (2005) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Revised. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Helastika, O.D. dan Izzati, U.A. (2019) "Hubungan antara Kualitas Kehidupan Kerja dengan Komitmen Organisasi Pada Karyawan Bidang Operasi PT 'X,'" *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 6(3), hal. 1–8. Tersedia pada: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/29128>.

- Hermanto (2018) “Iklim Organisasi dan Kinerja Pegawai,” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara & Bisnis*, 3(2), hal. 1–11. Tersedia pada: <http://jurnal.stiaindragiri.ac.id/site/index.php/jiaganis/article/view/46>.
- Imron, H. *et al.* (2020) “The Effects of Compensation, and Organizational Climate on Employees’ Performance by Organizational Commitment,” *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(5), hal. 300–307. Tersedia pada: <http://kemalapublisher.com/index.php/JoMA/article/view/484>.
- Kristianti, M. dan Soliha, E. (2015) “PENGARUH KEPRIIBADIAN DAN QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA DENGAN MEDIASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL (Studi Pada Kantor Sekretariat Provinsi Jawa Tengah),” *Telaah Manajemen*, 12(1), hal. 44–59. Tersedia pada: <https://unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe5/article/view/7884>.
- Kristianto, P.B., Rivai, A. dan Suharto (2018) “The Influence of Leadership Style and Organizational Climate on Employee Performance Through Organizational Commitment on Perum Pegadaian Branch East Bekasi,” *International Journal of Business and Applied Social Science*, 4(6), hal. 34–51. Tersedia pada: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205830>.
- Lestari, E.R. dan Ghaby, N.K.F. (2018) “The Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employee’s Job Satisfaction and Performance,” *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), hal. 116–123. Tersedia pada: <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2018.007.02.6>.
- Lussier, R.N. (2017) *Human Relations in Organizations: Applications and Skill Building*. 10 ed. New York: McGraw-Hill Education.
- Luthans, F. (2011) *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. 12 ed. Diedit oleh B. Gordon, L.H. Spell, dan S. Bolisetty. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Madhura, B. (2020) “The Impact of Organizational Climate on Organizational Commitment,” *Asian Journal of Management*, 11(1), hal. 11–20. Tersedia pada: <https://doi.org/10.5958/2321-5763.2020.00003.7>.
- Mangkunegara, A.P. (2003) *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mello, J.A. (2015) *Strategic Human Resource Management*. 4 ed. Stamford: Cengage Learning.
- Meutia, K.I. dan Husada, C. (2019) “Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan,” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNLAT*, 4(1), hal. 119–126. Tersedia pada: <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.246>.
- Meyer, J.P. dan Allen, N.J. (1997) *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Muis, M.R., Jufrizen, J. dan Fahmi, M. (2018) “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan,” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), hal. 9–25. Tersedia pada: <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>.
- Muizah, F., Natsir, M. dan Hidayatullah, S. (2021) “The effect of organizational climate on

- employee performance with organizational commitment as a mediation,” *International Journal of Commerce and Management Research*, 7(4), hal. 19–23. Tersedia pada: <https://www.managejournal.com/archives/2021/vol7/issue4/7-4-11>.
- Mukhtar, A. dan Asmawiyah (2019) “Iklim Organisasi dan Kinerja Karyawan,” *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(2), hal. 246–255. Tersedia pada: <https://journal.sticamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/658>.
- Nasikin, A. (2019) “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi Pada PT. IKSG,” *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7, hal. 668–679. Tersedia pada: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/28886>.
- Nugraheni, A.R. (2018) “PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Malang),” *Jurnal Administrasi Bisnis*, 58(1), hal. 210–218. Tersedia pada: <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2418>.
- Purnama, H. (2017) “Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cikarang,” *Jurnal Lentera Bisnis*, 6(1), hal. 39–47. Tersedia pada: <https://doi.org/10.34127/jrlab.v6i1.165>.
- Rahmawati, N. dan Prasetyo, A.R. (2017) “Hubungan Antara Iklim Organisasi dengan Komitmen Organisasi pada Petugas Pemasyarakatan Kelas I Semarang,” *Jurnal Empati*, 6(1), hal. 317–321. Tersedia pada: <https://doi.org/10.14710/empati.2017.15131>.
- Ramli, A.H. (2017) “Organizational Commitment And Employee Performance At Distributor Companies,” *Business and Entrepreneurial Review*, 17(2), hal. 121–134. Tersedia pada: <https://doi.org/10.25105/ber.v17i2.5193>.
- Razak, N.A., Ma’amor, H. dan Hassan, N. (2016) “Measuring Reliability and Validity Instruments of Work Environment Towards Quality Work Life,” *Procedia Economics and Finance*, 37(16), hal. 520–528. Tersedia pada: [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30160-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30160-5).
- Rivai, V. (2004) *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S.P. dan Judge, T.A. (2013) *Organizational Behavior*. 15 ed. Essex: Pearson Education Limited.
- Setyaningrum, R.P. dan Ekhsan, M. (2021) “The Role of Job Satisfaction in Mediating the Influence of Quality of Work Life on Employee Performance,” *Management Research Studies Journal*, 2(1), hal. 44–54. Tersedia pada: <https://doi.org/10.56174/mrsj.v2i1.369>.
- Shafarila, A.W. dan Supardi, E. (2016) “Iklim organisasi dan motivasi kerja sebagai determinan kinerja pegawai,” *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), hal. 19–29. Tersedia pada: <https://ejournal.upi.edu/index.php/jpmanper/article/view/3265>.
- Sudiq, R.A.S.D. dan Wijayanti, D.T. (2020) “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Kerja pada PT. Segar Murni Utama,” *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), hal. 921–930. Tersedia pada: <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p921-930>.

- Sutrisno, E. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 8 ed. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Teli, Y., Supartha, I.W.G. dan Suwandana, I.G.M. (2021) “Quality of Work Life on Employee Performance with Organizational Commitments as a Mediation Variable (Empirical Study at Rafting Service Company in Bali, Indonesia),” *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(4), hal. 600–604. Tersedia pada: <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2021/04/ZZY2154600604.pdf>.
- Wirawan (2007) *Budaya dan Iklim Organisasi: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yuhista, A., Ariana, N. dan Arismayanti, N.K. (2017) “Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Quality Of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cottage Di Pantai Tanjung Setia Pesisir Barat Lampung,” *Jurnal Kaparivisataan dan Hospitalitas*, 1(2), hal. 74–92. Tersedia pada: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/view/34229>.