

## BAB V SIMPULAN

### 5.1. Simpulan

Bedasarkan penelitian tentang pengaruh *quality of work life* dan *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variabel intervening perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma pada 40 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan pengaruh *quality of work life* terhadap *job satisfaction* memiliki pengaruh signifikan. Sehingga hipotesis pertama diterima. Hasil ini menunjukkan *job satisfaction* (kepuasan kerja) akan meningkat seiring peningkatan *quality of work life* yang dirasakan oleh perawat kontrak Rumah Sakit Wijaya Kusuma.
2. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan pengaruh *workplace friendship* terhadap *job satisfaction* tidak berpengaruh signifikan pada perawat kontak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma, sehingga hipotesis kedua ditolak. Hasil ini menunjukkan dalam variabel *workplace friendship* tidak memiliki pengaruh sebagai peningkatan *job satisfaction* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh signifikan pada perawat kontrak Rumah Sakit kontrak Umum Wijaya Kusuma, sehingga hipotesis ketiga ditolak. Hasil ini menunjukkan *quality of work life* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan

*organizational citizenship behavior*, maka dibutuhkan variabel atau faktor lain yang dapat menghubungkan variabel *quality of work life* dalam peningkatan *organizational citizenship behavior* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.

4. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh signifikan pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma, sehingga hipotesis keempat ditolak. Hasil ini menunjukkan *workplace friendship* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan *organizational citizenship behavior*, maka dibutuhkan variabel atau faktor lain yang dapat menghubungkan variabel *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.
5. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan pada perawat Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma. Sehingga hipotesis kelima diterima. Hasil ini menunjukkan *job satisfaction* memiliki pengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior* dan memiliki pengaruh paling besar terhadap *organizational citizenship behavior*, dengan tingkat *job satisfaction* yang meningkat akan memberikan peningkatan juga terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma.

6. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction* tidak dapat memediasi *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior*. Dapat disimpulkan hipotesis keenam atau pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variabel intervening ditolak. Apabila ingin meningkatkan *organizational citizenship behavior* maka harus meningkatkan *quality of work life* terlebih dahulu atau *job satisfaction* terlebih dahulu. Akan tetapi *job satisfaction* memberikan dampak positif bagi *organizational citizenship behavior*.
7. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction* tidak dapat memediasi *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior*. Dapat disimpulkan hipotesis ketujuh atau pengaruh *workplace friendship* dengan *job satisfaction* sebagai variabel intervening ditolak. *Workplace friendship* tidak memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Apabila ingin meningkatkan *organizational citizenship behavior* maka harus meningkatkan *quality of work life* terlebih dahulu atau *job satisfaction* terlebih dahulu, akan tetapi *job satisfaction* memberikan efek yang baik bagi *organizational citizenship behavior*,

## 5.2. Keterbatasan

- a. Penelitian ini belum dapat mengungkapkan secara keseluruhan faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* hanya terbatas *quality of work life*, *workplace friendship*, dan *job satisfaction*. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.
- b. Penelitian ini, tidak bisa menunjukkan bahwa variabel *job satisfaction* (kepuasan kerja) sebagai variabel mediasi atau intervening terhadap *organizational citizenship behavior*, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menemukan variabel di luar variabel *job satisfaction* (kepuasan kerja) sebagai variabel mediasi atau intervening.
- c. Penelitian ini melibatkan subyek yang sangat terbatas, yaitu menggunakan perawat Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma sejumlah 61 dan sampel yang digunakan hanya perawat kontrak yang berjumlah 36 perawat kontrak.
- d. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan memberikan kuisisioner dengan jawaban responden yang beragam dan juga peneliti tidak dapat melihat reaksi responden ketika memberikan informasi melalui pengisian kuisisioner yang dilakukan oleh responden.

### 5.3. Implikasi

#### 5.3.1. Implikasi Praktis

Bedasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, penulis memberikan implikasi praktis yang dapat diterapkan di Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma sebagai berikut:

1. *Quality of work life* sebuah pemberian organisasi yang memberikan dampak efektifitas manusia dan organisasi yang dikombinasikan dengan penekanan partisipasi dalam sebuah organisasi, sebagai salah satu sistem manajemen untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia, dengan memperhatikan inikator yang ada seperti partisipasi karyawan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, kesehatan kerja, keselamatan kerja, keamanan kerja, kompensasi dan kebanggan, mampu memberikan dampak produktifitas dalam bekerja, mengurangi tingkat stress, *burn out* dan pemutusan hubungan kerja, hal tersebut membantu organisasi dalam perencanaan strategi dan pencapaian tujuan
2. *Workplace friendship* merupakan fungsi berbagi informasi dari hubungan berbasis tugas menyatu dengan dukungan emosional, umpan balik dan dan konfirmasi, hal ini menyangkut dalam pemerhatian kondisi sosial perawat kontrak seperti indikator rasa percaya, suka, komitmen dan kesamaan kepentingan dan nilai-nilai dengan mengidentifikasinya sebagai hubungan di tempat kerja, ini mampu memberikan dampak positif bagi organisasi, dengan

organisasi yang dalam kegiatannya dilakukan secara berkolaborasi, yaitu kesejahteraan emosional, komunikasi yang positif, dan budaya kerja yang positif.

3. *Job Satisfaction* merupakan pengalaman positif dan menyenangkan dalam diri seorang karyawan dalam penelitian ini adalah perawat kontrak yang berdampak pada pekerjaannya, dengan memperhatikan *job satisfaction* (kepuasan kerja) yang sudah ada pada diri karyawan, untuk selanjutnya dikembangkan serta dipertahankan untuk kemajuan organisasi. Dampak yang diberikan dengan adanya peningkatan *job satisfaction* (kepuasan kerja) dalam organisasi dibidang pelayanan menjadikan karyawan cenderung memberikan pelayanan lebih baik, ini akan memberikan dampak baik dan produktifitas dalam pekerjaan dan organisasi.
4. *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku positif yaitu berupa ekstra peran dan sukarela yang dilakukan individu dalam penelitian ini adalah perawat di luar tugasnya, dengan memperhatikan hal yang dalam peningkat faktor-faktor yang dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada perawat kontrak Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma. Dampak yang diberikan dengan adanya peningkatan *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan akan memberikan kreativitas dan inovasi, dan kinerja layanan pada pasien.

### 5.3.3. Implikasi Teoritis

Bedasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, penulis memberikan implikasi teoritis sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *quality of work life* memberikan pengaruh terhadap *job satisfaction* (kepuasan kerja) tetapi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship*, dari hasil tersebut terdapat hipotesis lain yaitu *quality of work life* memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction*, studi tersebut memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Wideaspono & Suko Priyono (2022) hasil penelitian ini menunjukkan *quality of life* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction*, dan penelitian yang dilakukan oleh Libertya & Azzuhri, (2017) hasil penelitian menunjukkan *quality of work life* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Hasil penelitian menunjukkan *workplace friendship* tidak memberikan pengaruh terhadap *job satisfaction* dan *organizational*. Akan tetapi pada penelitian ini menunjukkan *workplace friendship* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction*. Studi ini memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Barotuttakiah & Helmy, (2020), hasil penelitian ini menyatakan bahwa *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior*. Maka

dapat disimpulkan *workplace friendship* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*, dan diperlukan faktor lain sebagai pemahaman dari sebab akibat anatar variabel, selain itu sebagai penghubung antara variabel bebas dan terikat.

3. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang tinggi, maka dengan tingginya *job satisfaction* akan mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Studi ini memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulana Gama Samudera Lubis et al., (2020) hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan. Selain itu *job satisfaction* menjadi variabel mediasi untuk pengaruh variabel *quality of work life* dan *workplace friendship* terhadap *organizational citizenship behavior*.