

PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) KPRK LHOKSEUMAWE DENGAN MOTIVASI INTRINSIK DAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Nadia Farmi¹, Apridar^{2*}, Naufal Bachri³

^{1,2,3}Program Pascasarjana Ilmu Manajemen Universitas Malikussaleh Lhokseumawe

Email : nadia.181100410015@mhs.unimal.co.id, apridar@unimal.ac.id, naufal.bachri@unimal.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) terhadap kinerja karyawan dan menilai efek mediasi dari motivasi intrinsik dan kepuasan kerja antara *Quality Of Work Life* (QWL) terhadap kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, karena sampling dilakukan untuk semua anggota populasi yaitu sebesar 115 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan metode SEM (pemodelan persamaan struktural) menggunakan Amos. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel *Quality Of Work Life* (QWL), motivasi intrinsik dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel motivasi intrinsik memediasi *Quality Of Work Life* (QWL) dengan variabel kinerja karyawan secara parsial mediasi dan variabel kepuasan kerja memediasi *Quality Of Work Life* (QWL) dengan kinerja karyawan secara full mediasi.

Kata Kunci: *Quality Of Work Life* (QWL), Motivasi Intrinsik, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

Saat ini organisasi semakin memahami pentingnya mempertahankan karyawan sebagai sumber daya yang sangat penting untuk perkembangan organisasi atau perusahaan. Namun disisi lain karyawan juga merupakan makhluk yang mempunyai pikiran dan perasaan akan kebutuhan serta harapan-harapan tertentu. Oleh karena itu, hal tersebut perlu menjadi bagian bagi organisasi untuk menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan maupun keterampilan yang dimiliki secara optimal demi memberikan hasil terbaik agar tercapainya tujuan perusahaan (Ruhyaningtias, 2013:100). Agar perusahaan dapat berkembang secara optimal, maka pemeliharaan hubungan yang selaras dan secara berkelanjutan dengan karyawan menjadi sangat penting.

Kinerja karyawan memegang peranan penting dalam hal kelangsungan organisasi. Sesuai dengan Mangkunegara (2011:67) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang dicapai berdasarkan persyaratan-persyaratan

pekerjaan serta hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kualitas kehidupan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Kualitas kehidupan kerja mampu meningkatkan peran serta sumbangan antar anggota karyawan terhadap organisasi. Oleh karena itu, sangat diperlukan perhatian yang serius oleh para pemimpin organisasi dalam mewujudkan kualitas kehidupan kerja, karena akan menolong organisasi dalam mempertahankan karyawan-karyawan terbaik mereka serta dapat meningkatkan kinerja organisasi. kualitas kehidupan kerja tidak hanya berdampak pada kinerja karyawan, tetapi

berpengaruh pada motivasi intrinsik dan kepuasan kerja.

Motivasi merupakan suatu konsep yang menjelaskan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri individu untuk memulai dan mengarahkan perilaku dimana perilaku yang semangat adalah hasil dari tingkat motivasi yang tinggi. Motivasi muncul tidak hanya rangsangan atau dorongan dari luar, tetapi bisa muncul dari dalam diri seseorang yang disebut dengan motivasi intrinsik.

Kepuasan dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh organisasi kepada karyawannya. Kepuasan kerja diidentifikasi sebagai variabel yang intuitif saling berkaitan dengan kinerja karena tinggi rendahnya kepuasan kerja akan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik negara atau disebut BUMN yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa dalam bentuk pengiriman surat, barang (paket), melakukan pembayaran seperti *leasing*, listrik, telkom dan bahkan PT. Pos sudah dapat mengirim uang ke dalam maupun luar negeri. Salah satu aset yang berperan penting dalam mewujudkan tujuan perusahaan adalah karyawan atau sumber daya manusia yang terdapat didalam perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan kebutuhan setiap karyawan agar kinerja karyawan tetap positif dan dapat mencapai tujuan perusahaan.

Namun, manajemen kinerja yang diterapkan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe ternyata belum berhasil meningkatkan antusiasme karyawan untuk memberikan hasil kinerja yang lebih baik untuk perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari data SMKI (Sistem Manajemen Kinerja Individu) tahun 2017-2019 dimana realisasi pencapaian kinerja karyawan belum optimal karena belum memenuhi target yang ditetapkan PT. Pos Indonesia (Persero) sebesar 100%. Ketercapaian target 100% diartikan bahwa karyawan mampu memenuhi semua tugas yang ditugaskan kepada mereka dalam bentuk program kerja. Selain itu, dari segi kehadiran dan kedisiplinan karyawan masih kurang, masih ada yang absen dengan berbagai alasan dan bahkan masih ada yang sering datang terlambat dan pulang lebih awal dari waktu yang ditetapkan perusahaan.

Fenomena dari *Quality Of Work Life* (QWL) adalah yang pertama dari segi sistem imbalan, sistem imbalan pada kantor Pos belum cukup memadai, dimana karyawan dalam hal pembagian jasa produksi, asuransi kesehatan atau pembagian tunjangan dirasa belum adil. Kedua, permasalahan dari segi lingkungan kerja, dimana lingkungan kerja seperti di kantor-kantor pos cabang masih kurang nyaman dan aman sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan. Ketiga kurangnya sosialisasi dari pihak manajemen kepada karyawannya. Keempat, kurangnya waktu senggang untuk keluarga, dikarekan pada hari libur kantor tetap menjalankan operasional.

TINJAUAN PUSTAKA

Quality Of Work Life (QWL)

Quality Of Work Life (QWL) merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumber daya manusia pada khususnya. Sebagai filsafat, *Quality Of Work Life* (QWL) merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Unsur-unsur pokok dalam filsafat tersebut adalah kepedulian manajemen tentang dampak pekerjaan pada manusia, efektifitas organisasi serta pentingnya para karyawan dalam pemecahan masalah organisasi.

Quality Of Work Life (QWL) merupakan konsep sistematis dalam kehidupan organisasional yang menekankan keterlibatan para pekerja untuk menentukan cara mereka bekerja dan apa sumbangan yang dapat mereka berikan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasaran pencapaian produktivitas.

Motivasi Intrinsik

Motivasi Intrinsik adalah sumber energi yang merupakan inti dari sifat aktif

seorang individu. Motivasi Intrinsik adalah motivasi yang mendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dalam diri individu. Seseorang termotivasi secara intrinsik ketika dia melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan dengan sukarela, tanpa harapan tidak ada imbalan materi atau alasan internal.

Motivasi Intrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu tanpa kesadaran mengenai pentingnya pekerjaan yang dilaksanakan (Nawawi dalam Wijayanti dan Kristyanto, 2013:68).

Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja (Colquit *et al.*, dalam wibowo, 2016:45),

Kepuasan Kerja adalah cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai pekerjaannya (Suwatno, 2011:263).

Kinerja Karyawan

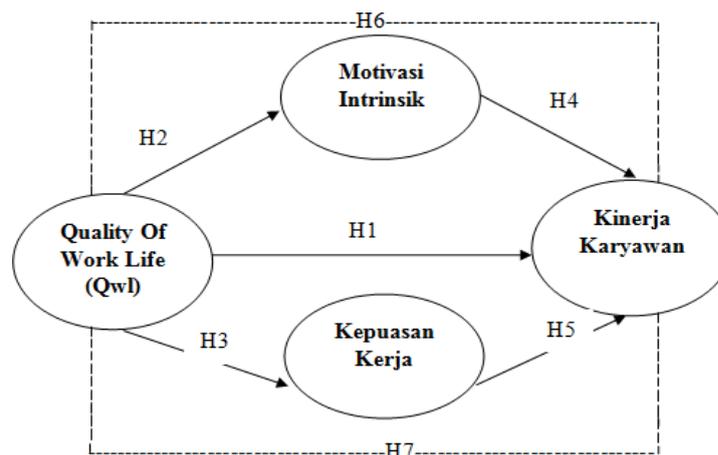
Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan tersebut.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi yang tertuang dalam *strategik planning* suatu organisasi (Mahsun, 2013:25).

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah penjelasan keterkaitan atau hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Dalam suatu penelitian kerangka konseptual merupakan pondasi penelitian ilmiah, sehingga perlu disusun berdasarkan teori-teori dan penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini kerangka konsep disusun berdasarkan teori-teori, pendapat para ahli dan penelitian terdahulu, adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini disusun berdasarkan pendapat para ahli.

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka konseptual dalam penelitian ini seperti tergambar pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasarkan kerangka konsep penelitian, maka dapat dirumuskan 7 (tujuh) pernyataan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi intrinsik

H2: *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

- kepuasan kerja.
- H3: *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
 - H4: Motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
 - H5: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
 - H6: Motivasi intrinsik memediasi antara *Quality Of Work Life* (QWL) dengan kinerja karyawan
 - H7: Kepuasan kerja memediasi antara *Quality Of Work Life* (QWL) dengan kinerja karyawan

Metode Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Quality Of Work Life* (QWL). Selanjutnya motivasi intrinsik dan kepuasan kerja sebagai mediator, sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan. Tipe penelitian adalah pernyataan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengambil data. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert yang telah dimodifikasi 1-5. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pos Indonesia (KPRK) Lhokseumawe berjumlah 117. Sampel yang digunakan sebanyak 115 responden. Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan program komputer SPSS 16.0 dan Amos. Uji validitas instrumen menggunakan *Confirmatory Faktor Analysis* (CFA) masing-masing konstruk yaitu dengan melihat nilai *Loading Factor* masing-masing indikator dan didapat hasil setiap butir pernyataan memiliki nilai >0,6. Adapun uji reabilitas dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

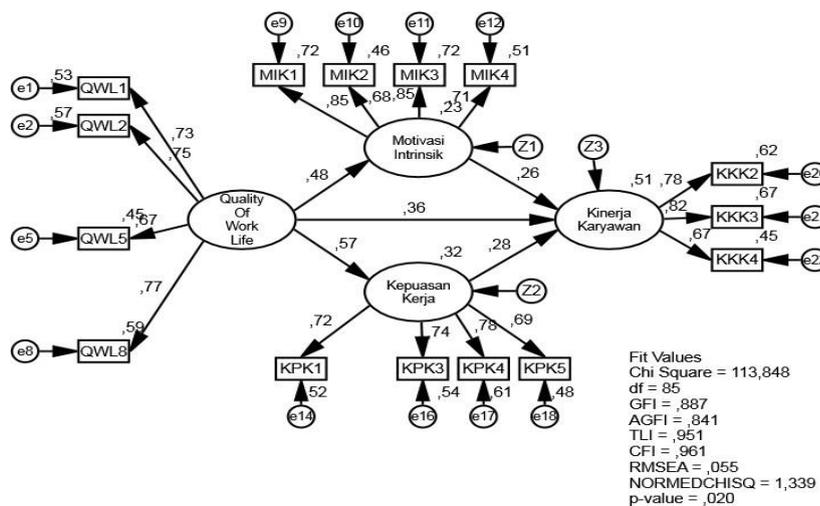
$$Construct\ Reliability = \frac{(\sum std.loading)^2}{(\sum std.loading)^2 + \sum e_i}$$

Sementara ekstrak varian dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Variance\ Extracted = \frac{\sum std.loading^2}{\sum std.loading + \sum e_i^2}$$

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil analisis full model 1 (model awal) dengan menggunakan analisis SEM ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2 CFA Konstruk Full Model sebelum Dimodifikasi

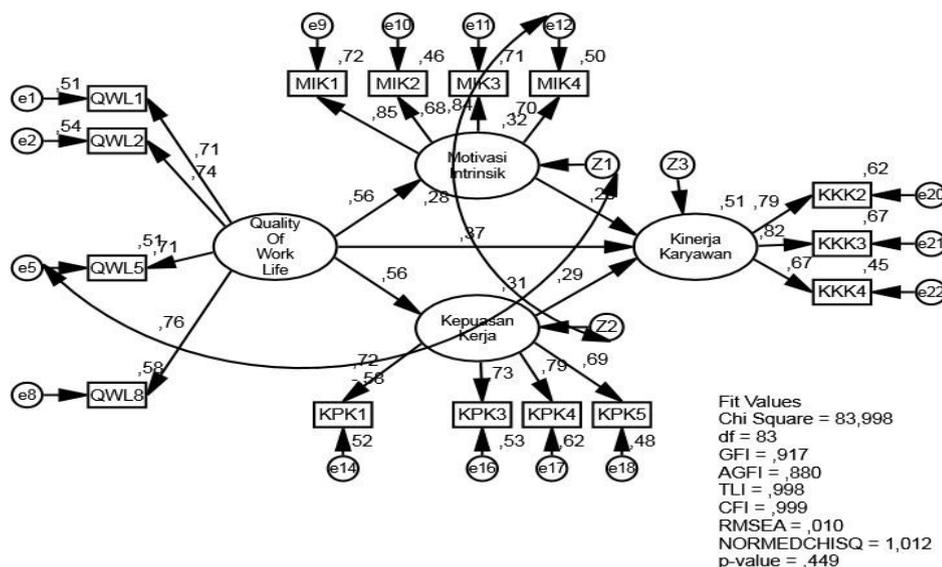
Selanjutnya uji kesesuaian model dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1

Uji Indeks Kesesuaian Structural Equation Model Full Model sebelum Modifikasi

Goodness of Fit Index	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
X ² -Chi-Square	Diharapkan kecil	113,848	Baik
Probability	≥0,05	0,020	Marginal
GFI	≥0,90	0,887	Marginal
AGFI	≥0,90	0,841	Marginal
CFI	≥0,95	0,961	Baik
TLI	≥0,95	0,951	Baik
CMIN/DF	≤2	1,339	Baik
RMSEA	≤0,08	0,055	Baik

Berdasarkan table 1 di atas memperlihatkan hasil akhir analisis *confirmatory factor analysis* full model. Secara umum semua konstruk yang digunakan dalam membentuk model penelitian ini, baik pada analisis konfirmatori (CFA), nilai regresi antar konstruk maupun uji *goodness of fit* yang terdiri dari X²-Chi-Square, CFI, TLI, CMIN/DF dan RMSEA sudah memenuhi kriteria yang disyaratkan kecuali Probability, GFI, dan AGFI yang berada pada nilai belum baik, oleh karena itu perlu dilakukan modifikasi.



Gambar 3 CFA Konstruk Full Model setelah Dimodifikasi

Selanjutnya uji kesesuaian model dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2
Uji Indeks Kesesuaian Structural Equation Model Full Model setelah Modifikasi

Goodness of Fit Index	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
X ² -Chi-Square	Diharapkan Kecil	83,998	Baik
Probability	≥0,05	0,449	Baik
GFI	≥0,90	0,917	Baik
AGFI	≥0,90	0,880	Marginal
CFI	≥0,95	0,999	Baik
TLI	≥0,95	0,998	Baik
CMIN/DF	≤2	1,012	Baik
RMSEA	≤0,08	0,010	Baik

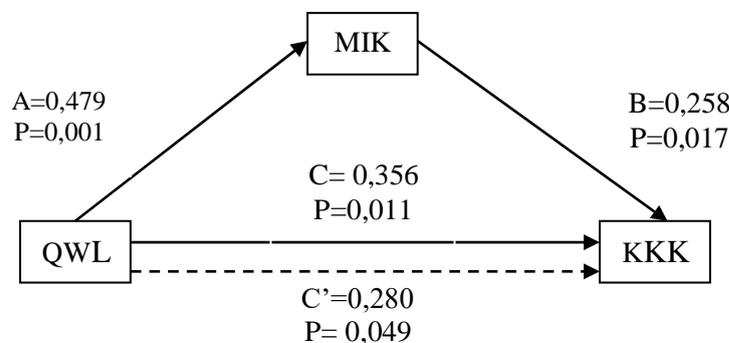
Berdasarkan gambar 3 dan tabel 2 di atas memperlihatkan hasil akhir analisis *confirmatory factor analysis* full model. Secara umum semua kontruk yang digunakan dalam membentuk model penelitian ini, baik pada analisis konfirmatori (CFA), nilai regresi antar kontruk maupun uji *goodness of fit* yang terdiri dari X^2 -Chi-Square, probability, GFI, CFI, TLI, CDMIN/DF dan RMSEA, telah memenuhi kriteria yang disyaratkan kecuali AGFI yang berada pada nilai hampir baik, maka model dapat disimpulkan telah fit dan mendukung data, sehingga model sudah dapat diterima sehingga model layak digunakan dalam penelitian ini.

Untuk melihat seberapa besar pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total ditampilkan dalam Tabel 3:

Tabel 3
Pengujian Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total

	<i>Quality_Of_Work_Life</i>	Kepuasan_Kerja	Motivasi_Intrinsik	Kinerja_Karyawan
Direct Effect				
Kepuasan_Kerja	0,565	0,000	0,000	0,000
Motivasi_Intrinsik	0,479	0,000	0,000	0,000
Kinerja_Karyawan	0,356	0,277	0,258	0,000
Indirect Effects				
Kepuasan_Kerja	0,000	0,000	0,000	0,000
Motivasi_Intrinsik	0,000	0,000	0,000	0,000
Kinerja_Karyawan	0,280	0,000	0,000	0,000
Total Effects				
Kepuasan_Kerja	0,565	0,000	0,000	0,000
Motivasi_Intrinsik	0,479	0,000	0,000	0,000
Kinerja_Karyawan	0,636	0,277	0,258	0,000

Hasil pengujian efek memediasi (intervening) hubungan variabel *Quality Of Work Life* (QWL) dengan variabel kinerja karyawan yang dimediasi oleh variabel motivasi intrinsik ditampilkan dalam bentuk Gambar 4:

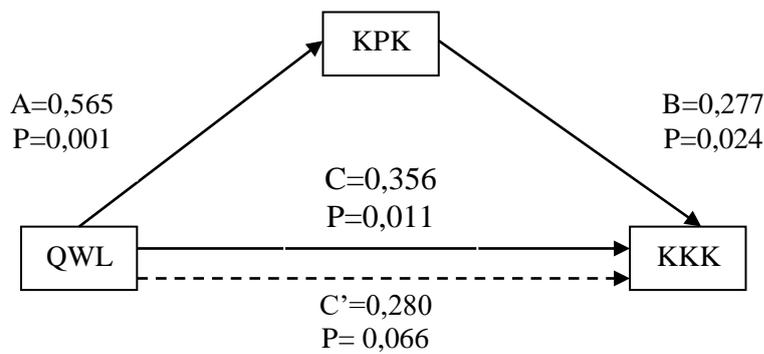


Gambar 4. Hasil Uji Efek Mediasi

Gambar 4 dapat dijelaskan bahwa koefesien jalur A, jalur B dan jalur C, adalah signifikan dan nilai signifikansi jalur C' adalah signifikan. Karena probabilitas jalur C' signifikan, sehingga dapat disimpulkan terjadi hubungan parsial mediasi atau dengan kata lain variabel Motivasi Intrinsik memediasi secara parsial mediasi antara *Quality of Work Life* dengan Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe.

Hasil penelitian menyatakan bahwa pengaruh langsung *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan lebih besar dari pengaruh tidak langsung *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan dengan mediasi motivasi intrinsik (*partial meditation*).

Hasil pengujian efek memediasi (intervening) hubungan variabel *Quality Of Work Life* (QWL) dengan variabel kinerja karyawan yang dimediasi oleh variabel kepuasan kerja ditampilkan dalam bentuk Gambar 5:



Gambar 5. Hasil Uji Efek Mediasi

Gambar 5 dapat dijelaskan bahwa koefisien jalur A, jalur B dan jalur C, adalah signifikan dan nilai signifikansi jalur C' adalah tidak signifikan. Karena probabilitas jalur C' tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan terjadi hubungan full mediasi atau dengan kata lain variabel Kepuasan Kerja memediasi secara full mediasi antara *Quality Of Work Life* dengan Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe.

Hasil penelitian menyatakan bahwa pengaruh langsung *Quality Of Work Life* terhadap kinerja karyawan lebih kecil dari pengaruh tidak langsung *Quality Of Work Life* terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja (*fully meditation*).

Tabel 4
Hasil Uji Hipotesis

No	Pernyataan Hipotesis	Standard Estimate	S.E.	C.R.	P	Kesimpulan
1	Terdapat pengaruh signifikan <i>Quality Of Work Life</i> terhadap Motivasi Intrinsik Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe.	0,479	0,161	4,242	0,001	Diterima
2	Terdapat pengaruh signifikan <i>Quality Of Work Life</i> terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe.	0,565	0,154	4,550	0,001	Diterima
3	Terdapat pengaruh signifikan <i>Quality Of Work Life</i> terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe.	0,356	0,185	2,536	0,011	Diterima
4	Terdapat pengaruh signifikan Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe.	0,258	0,099	2,394	0,017	Diterima
5	Terdapat pengaruh signifikan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe.	0,277	0,131	2,253	0,024	Diterima
6	Terdapat pengaruh signifikan <i>Quality Of Work Life</i> terhadap kinerja karyawan melalui Motivasi Intrinsik Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe	0,280	0,063	1,960	0,049	Diterima

7	Terdapat pengaruh signifikan <i>Quality Of Work Life</i> terhadap kinerja karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe.	0,280	0,085	1,832	0,066	Diterima
---	---	-------	-------	-------	-------	----------

Implikasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan harus dapat memberikan kontribusi atau implikasi baik secara teoritis untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun secara praktik atau kebijakan manajerial. Penelitian ini telah berupaya memberikan dua kontribusi yaitu kontribusi secara teoritis dan kontribusi secara praktik.

Implikasi Secara Teoritis

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Intrinsik Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Hasil ini telah memperkuat dan menambah jumlah literatur ilmiah dalam lingkup teori manajemen sehubungan dengan pengaruh variabel *Quality Of Work Life* terhadap Motivasi Intrinsik.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Hasil ini telah memperkuat dan menambah jumlah literatur ilmiah dalam lingkup teori manajemen sehubungan dengan pengaruh variabel *Quality Of Work Life* terhadap Kepuasan Kerja.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Hasil ini telah memperkuat dan menambah jumlah literatur ilmiah dalam lingkup teori manajemen sehubungan dengan pengaruh variabel *Quality Of Work Life* terhadap Kinerja Karyawan.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Motivasi Intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Hasil ini telah memperkuat dan menambah jumlah literatur ilmiah dalam lingkup teori manajemen sehubungan dengan pengaruh variabel Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Hasil ini telah memperkuat dan menambah jumlah literatur ilmiah dalam lingkup teori manajemen sehubungan dengan pengaruh variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Motivasi Intrinsik memediasi secara positif dan signifikan pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Mediasi ini disebut parsial mediasi (*partially mediation*). Hasil ini telah memperkuat dan menambah jumlah literatur ilmiah dalam menganalisis variabel mediasi dalam suatu penelitian.
7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja memediasi secara positif dan tidak signifikan pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Mediasi ini full mediasi (*fully mediation*). Hasil ini telah memperkuat dan menambah jumlah literatur ilmiah dalam menganalisis variabel mediasi dalam suatu penelitian.

Implikasi Secara Praktis

1. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi intrinsik karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Hal ini berimplikasi bahwa variabel *Quality Of Work Life* merupakan salah satu variabel prediktor yang perlu diperhatikan pimpinan dalam organisasi untuk meningkatkan motivasi intrinsik karyawan.
2. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Ini dikarenakan *Quality Of Work Life* secara umum sudah berlangsung baik. Hal ini berimplikasi bahwa variabel *Quality Of Work Life* merupakan salah satu variabel prediktor yang perlu diperhatikan Pimpinan baik Direktur untuk meningkatkan kepuasan kerja.
3. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Ini dikarenakan *Quality Of Work Life* secara umum sudah berlangsung baik. Hal ini berimplikasi bahwa variabel *Quality Of Work Life* merupakan salah satu variabel prediktor yang perlu diperhatikan Pimpinan baik Direktur untuk meningkatkan kinerja karyawan.
4. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel motivasi intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Ini dikarenakan *Quality Of Work Life* secara umum sudah berlangsung baik. Hal ini berimplikasi bahwa variabel Motivasi Intrinsik merupakan salah satu variabel prediktor yang perlu diperhatikan Pimpinan baik Direktur untuk meningkatkan kinerja karyawan.
5. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Ini dikarenakan Kepuasan Kerja merupakan salah satu variabel prediktor yang perlu diperhatikan Pimpinan baik Direktur untuk meningkatkan kinerja karyawan.
6. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel motivasi intrinsik memediasi pengaruh *Quality Of Work Life* secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Mediasi ini disebut parsial mediasi (*partial mediation*). Ini dikarenakan mediasi Motivasi Kerja antara *Quality Of Work Life* dan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe secara umum sudah berlangsung baik. Hal ini berimplikasi bahwa variabel mediasi Motivasi Kerja merupakan salah satu variabel prediktor yang perlu diperhatikan Direktur untuk meningkatkan kinerja karyawan.
7. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa variabel Kepuasan Kerja memediasi pengaruh *Quality Of Work Life* secara positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Mediasi ini disebut full mediasi (*fully mediation*). Ini dikarenakan mediasi Kepuasan Kerja antara *Quality Of Work Life* dan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) KPRK Lhokseumawe. Hal ini berimplikasi bahwa variabel mediasi Kepuasan Kerja merupakan salah satu variabel prediktor yang perlu diperhatikan Direktur untuk meningkatkan kinerja karyawan

REFERENSI

- Akbar, Febrian. (2013). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara XII Surabaya. *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*. Vol.2, No.2.
- Ana. (2014). The Effect Of Transformational Leadership on The Employees Performance Through Intervening Variables Of Empowerment, Trust and Satisfaction (A Study on Coal Companies In East Kalimantan). *European Journal of Business and Management*. Vol.6, No.22.
- Anwar Prabu Mangkuegara. (2011). *Evaluasi Kinerja SDM*. Edisi Ketiga. Refika Aditama, Bandung.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dessler, Gary. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh Jilid*. PT. Indeks, Jakarta.
- Edison, Emron. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta, Bandung.
- Ghozali, Imam. (2011). *Model Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 24*. BP UNDIP, Semarang.
- Hani, Handoko T. (2016). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPF.
- Husein, Umar. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husnawati, A (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PERUM Pegadaian Kanwil VI Semarang)*, Tesis Magister Manajemen (Tidak dipublikasikan). Semarang.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*. Revika Aditama, Bandung.
- Mathis & Jackson, J (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 12. Salemba Empat, Jakarta.
- Nawawi, Hajari H (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Suwatno. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta. Bandung.