

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti membahas tentang motivasi, kualitas kehidupan kerja, dan komitmen karyawan. Pembahasan berasal dari beberapa teori sebagai referensi yang terdapat di jurnal-jurnal dan pendapat para ahli. Peneliti juga menyertakan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, kerangka penelitian, dan hipotesis.

2.1 Motivasi

Kata motivasi berasal dari kata dasar motif (*motive*) yang memiliki arti dorongan sebagai sebab dari seseorang melakukan suatu hal, sehingga motivasi dapat diartikan sebagai kondisi yang menyebabkan seseorang secara sadar berbuat sesuatu. Seorang individu dalam mencapai suatu hal akan didorong oleh motif yang merupakan rangkaian dari sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhinya (Hertanto, 2018).

Motif berasal dari berbagai faktor, yaitu eksternal maupun internal, sehingga saling berkaitan dan tidak berdiri sendiri. Motivasi adalah hal-hal yang mempengaruhi motif (Kadji, 2012). Menurut Michel J (2005) dalam Kadji (2012) motivasi merupakan bagian dari suatu kegiatan yang memberikan dorongan terhadap seseorang yang digunakan untuk mengambil tindakan yang telah diputuskan sendiri.

Arti lain motivasi yaitu sebagai realisasi dari daya kekuatan pada seseorang yang bisa mengaktifkan dan merujuk pada perilaku yang menjadi perwujudan dari hubungan antara *motif in need* dengan situasi yang dialami dan untuk mencapai tujuan seseorang (Kadji, 2012). Motivasi memiliki peran penting dalam proses manajemen sumber daya manusia, karena sebagai pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Suwanto (2010) dalam Prihartanta (2015) menjelaskan motivasi memiliki tiga konsep sebagai berikut:

a. Model Tradisional

Model ini menggunakan sistem insentif dengan memberikan uang atau kebutuhan barang kepada karyawan yang berprestasi sebagai cara untuk memotivasi agar setiap karyawan dapat meningkatkan kegairahannya dalam bekerja.

b. Model Hubungan Manusia

Pengakuan terhadap kebutuhan sosial dan membuat karyawan merasa berguna dan penting dalam lingkungan kerja akan membuat para karyawan termotivasi, sehingga gairah kerjanya dapat meningkat.

c. Model Sumber Daya Manusia

Sistem insentif dengan pemberian uang atau barang tidak cukup memotivasi karyawan. Para karyawan juga membutuhkan pencapaian dan pekerjaan yang berarti dalam karier kerjanya.

Menurut Prihartanta (2015), terdapat jenis-jenis motivasi yaitu:

a) Motivasi Intrinsik

Motivasi intrinsik merupakan motif-motif atau dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu hal. Dorongan ini tidak berasal dari luar, sehingga tidak ada yang menyuruh atau mendorong untuk berbuat sesuatu. Tujuan dari adanya motivasi intrinsik yaitu munculnya keinginan untuk mencapai tujuan dari perbuatan yang dilakukan setiap individu.

b) Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik yaitu motif-motif atau munculnya dorongan yang dipengaruhi oleh faktor dari luar seseorang. Sebagai contoh seperti seseorang ingin dipuji dalam mengerjakan ujian, maka orang tersebut harus belajar untuk mendapat nilai yang baik. Tujuan penting bukan untuk belajar ingin mengetahui sesuatu, tetapi ingin mendapatkan nilai baik atau pujian. Jadi, tujuan dari motivasi ekstrinsik tidak secara langsung sesuai dengan hal pokok kegiatan yang dilakukan, namun masih memiliki kaitan dengan aktivitas tersebut.

Teori-teori Motivasi, sebagai berikut:

a. Teori Motivasi Abraham Maslow (Teori Kebutuhan)

Dalam kehidupan sehari-hari pada dasarnya manusia memiliki kebutuhan pokok. Hal itu dikemukakan oleh Abraham Maslow (1934) dalam Prihartanta (2015) dengan ditunjukkannya lima tingkatan kebutuhan pokok manusia dalam bentuk piramida. Dari bentuk yang meruncing ke atas, maka manusia akan memulai dorongan dari tingkat terbawah. Teori ini dikenal dengan sebutan *Maslow's Hierarchy of Needs* yang dimulai dari kebutuhan dasar yaitu biologis

hingga kebutuhan yang lebih kompleks yaitu psikologis. Lima tingkatan kebutuhan manusia ditunjukkan sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan fisiologis yaitu kebutuhan paling dasar akan makanan, air, seks, tempat perlindungan, dan sebagainya.
- 2) Kebutuhan rasa aman yaitu kebutuhan akan perlindungan dari bahaya dan ancaman yang akan terjadi seiring waktu, maka dibutuhkannya jaminan keamanan untuk menciptakan rasa aman.
- 3) Kebutuhan sosial yaitu kebutuhan manusia itu sendiri sebagai makhluk sosial yang memberi, menerima cinta, bersahabat, mengasihi, memiliki harta, bergaul, dan mendapat dukungan dari manusia satu ke manusia lainnya. Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya.
- 4) Kebutuhan harga diri yaitu kebutuhan akan diberikannya penghargaan, memiliki prestasi, status, kekuasaan, dan kecukupan. Semua kebutuhan tersebut untuk mendukung kemandirian dan kebebasan manusia.
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri yaitu kebutuhan kepuasan dan potensi untuk mengembangkan dan berkeinginan menjadi lebih baik menjadi manusia berpotensi.

b. Teori Motivasi Herzberg (Teori Dua Faktor)

Teori dua faktor Frederick Herzberg meyakini terdapat hubungan dasar antara seorang individu dengan pekerjaannya. Melalui sikap yang diterapkan dalam pekerjaannya dapat memberikan dampak yang menentukan keberhasilan atau kegagalan individu tersebut. Herzberg menjelaskan sikap kepuasan manusia

ada dua hal, yaitu memiliki usaha untuk mencapai kepuasan dan menghindari ketidakpuasan (Kadji, 2012). Dua faktor yang dikemukakan oleh Herzberg disebut dengan faktor higiene (faktor ekstrinsik) dan faktor motivator (faktor intrinsik) (Prihartanta, 2015):

1. Faktor higiene, yaitu motivasi seorang individu yang berusaha untuk keluar dari ketidakpuasan. Menurut Pittsburg (2004) dalam Kadji (2012) mengemukakan faktor-faktor yang mengakibatkan ketidakpuasan karyawan yaitu: a) kebijakan dan administrasi perusahaan atau organisasi, b) pengawasan, c) hubungan dengan pengawas, d) kondisi kerja, e) gaji, f) hubungan dengan rekan kerja, g) kehidupan pribadi, h) hubungan dengan bawahan, dan i) status dan keamanan.
2. Faktor motivator, yaitu motivasi seseorang yang berusaha mendapatkan kepuasan. Menurut Pittsburg (2004) dalam Kadji (2012) menjelaskan faktor-faktor yang sering memberikan kepuasan pada karyawan yaitu: a) tercapainya tujuan, b) pengakuan, c) pekerjaan itu sendiri, d) pertanggungjawaban, e) peningkatan, dan f) pengembangan.

2.2 Kualitas Kehidupan Kerja

Kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) menurut Becti (2018) dalam Nis et al (2020) merupakan kondisi dari seorang karyawan mengenai keadaan keamanan dari fisik serta mental setiap individu karyawan. Perusahaan atau organisasi yang menciptakan lingkungan kerja yang baik harus memiliki tujuan

untuk menciptakan lingkungan kerja yang dapat diterima oleh semua karyawan. Hal itu akan mendorong terciptanya motivasi karyawan yang akan memberikan dampak optimal pada kinerja karyawan.

Menurut Permarupan et al., (2013) dalam Kusnoto dan Sitorus (2016) konsep kualitas kehidupan kerja (*QWL*) dicetuskan pertama kali tahun 1962 yang saat itu sering digunakan di beberapa negara industri seperti Jepang dan Amerika Serikat. *QWL* secara spesifik memiliki salah satu fokus yaitu kajian pada manajemen kesehatan selain lingkungan kerja yang baik dan keselamatan kerja. Kualitas kehidupan kerja juga memiliki konsep multidimensi yang ditunjukkan dengan kepuasan setiap karyawan secara keseluruhan dalam lingkungan kerja untuk menciptakan keseimbangan hidup.

Terdapat delapan dimensi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yaitu memberikan sistem imbalan yang inovatif, lingkungan kerja yang sehat dan aman, pengembangan diri, kepemimpinan secara profesional, integritas, konstitusionalisme, ruang hidup karyawan, dan relevansi sosial (Kusnoto & Sitorus, 2016). Berikut penjelasannya:

- 1) Kompensasi yang adil dan tepat terdiri dari beberapa unsur seperti pemberian kompensasi untuk memenuhi standar, keadilan internal dan eksternal, pemberian dan pembayaran tunjangan, hak-hak pegawai, dan pensiun.
- 2) Lingkungan kerja yang sehat dan aman yaitu hal pokok yang harus ditanggung perusahaan seperti kebersihan, desain fisik kerja yang nyaman,

keamanan kerja, jam kerja yang berlaku sesuai aturan, pemberian hari libur dan cuti, perlengkapan teknologi untuk bekerja, pemberian perhatian terhadap kesehatan dan kelelahan karyawan.

- 3) Pengembangan kemampuan karyawan yaitu meliputi pemberian kesempatan kepada setiap karyawannya untuk mengembangkan dan dapat menggunakan kapasitas dan kapabilitas, perencanaan bisnis, dan memberikan pengetahuan serta arahan pada karyawan tentang proses, kemampuan dalam berinovasi, dan dukungan manajemen.
- 4) Pengembangan secara profesional yaitu tentang pemberian pengembangan dan profesionalitas setiap karyawan melalui jenjang karier, promosi, dan berbagai peluang untuk berkembang. Karyawan akan mendapatkan pelatihan secara professional sebagai dorongan untuk senantiasa belajar.
- 5) Integritas sosial yaitu kerja sama, kepercayaan organisasional, rasa memiliki dan komitmen yang tinggi pada perusahaan atau organisasi, kerja sama tim, dan komunikasi interpersonal.
- 6) Konstitusionalisme yaitu resistensi pribadi, pemberian kesetaraan hak, Hak Asasi Manusia (HAM), privasi, kebebasan berpendapat dan berekspresi, memelihara demokrasi dalam lingkungan kerja, partisipasi dalam pengambilan keputusan, mendapat pembelaan atas hak-hak, dan bertanggung jawab.
- 7) Ruang hidup karyawan yaitu meliputi keseimbangan anantara pekerjaan, keluarga, dan kehidupan karyawan. Komponen ini berpengaruh terhadap

rutinitas keluarga, kemungkinan waktu luang, dan waktu kerja serta waktu istirahat.

- 8) Relevansi sosial yaitu tanggung jawab sosial organisasi, pengaruh organisasi terhadap karyawan, masyarakat, dan lingkungan. Komponen ini berisi tentang citra perusahaan, produksi, SDM, kebijakan perusahaan, transparansi, dan akuntabilitas perusahaan.

2.3 Komitmen Karyawan

Komitmen karyawan menurut Meyer & Allen (1997) dalam Lee & Chen (2013) memiliki sifat multidimensi yaitu melibatkan loyalitas karyawan, kesediaan karyawan memberikan lebih banyak usaha atas nama organisasi, ketaatan terhadap nilai-nilai organisasi, dan kemauan untuk tetap ada dalam organisasi.

Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi menjadi faktor penting bagi sebuah organisasi, karena akan menghadirkan suatu kenyamanan bagi karyawan dalam bekerja dan secara sadar karyawan merasa memiliki kewajiban untuk mencapai tujuan organisasi (Wardhani et al., 2015).

Komitmen menurut Meyer *et.al* (2006) dalam Meyer & Maltin (2010) merupakan kekuatan yang mengikat seorang individu dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pola pikir manusia yang berbeda-beda menyebabkan kekuatan mengikat setiap individu dialami dengan berbagai cara, termasuk dengan keterikatan afektif dan keterlibatan dengan tujuan, kewajiban yang dirasakan terhadap tujuan, dan kesadaran pada biaya yang berkaitan dengan

penghentian keterlibatan dengan tujuan. Ketiga pola pikir disebut sebagai komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen kontinuitas.

- a) *Affective Commitment (AC)* merupakan komitmen yang berhubungan dengan emosional, identifikasi, dan keterlibatan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Keinginan untuk tetap bertahan dalam suatu organisasi menunjukkan tingginya komitmen afektif dalam diri karyawan.
- b) *Normative Commitment (NC)* merupakan komitmen yang muncul karena adanya perasaan karyawan terhadap kewajibannya yang harus diserahkan kepada perusahaan atau organisasi. Pengalaman sosial dapat menghasilkan perkembangan komitmen normatif, tergantung seberapa besar perasaan tentang kewajiban yang dimiliki karyawan. Rasa untuk membalas jasa yang telah diterima setiap karyawan dari organisasi timbul karena karyawan memiliki kesadaran dan kewajiban untuk berkomitmen terhadap organisasi.
- c) *Continuance Commitment (CC)* merupakan komitmen yang timbul berdasarkan prasangka karyawan tentang kerugian yang akan menimpanya jika keluar atau meninggalkan perusahaan atau organisasi. Seorang karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi untuk menghindari dampak kerugian yang lebih besar jika keluar dari organisasi.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Richa Sharma *et.al* (2016) yang berjudul “*Motivation and Quality of Work Life (QWL) Programmes As Predictors*

of Employee Commitment: A Study Of Service Organisation In Gwalior Region” dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan motivasi dan program QWL terhadap komitmen karyawan dalam konteks organisasi pelayanan Bank Axis dan Bank HDFC di Gwalior. Hasil penelitian menunjukkan motivasi dan kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen karyawan. Adanya motivasi dalam diri seseorang dipengaruhi oleh cara seseorang tersebut bisa termotivasi. Tindakan memotivasi perlu disalurkan dengan suatu kepuasan yang mengacu pada pemenuhan kebutuhan setiap individu. Kebutuhan seorang karyawan perlu dipenuhi agar organisasi dapat mempertahankan kinerja tinggi, sehingga komitmen karyawan ikut dan dapat tercipta dengan baik.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Saimin *et.al* (2020) yang berjudul “*The Relationship Between Quality Work Life (QWL) and Organizational Commitment (OC) Among Teachers in Primary*” dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasional pada 40 guru SD di Sekolah Kebangsaan Datuk Keramat 2. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh 1 variabel yaitu kualitas kehidupan kerja tidak secara signifikan mempengaruhi komitmen organisasional pada guru SD. Namun, ada beberapa alasan kemungkinan untuk menjelaskan situasi tersebut, salah satunya adalah sampel yang terlalu sedikit. Penelitian ini juga menunjukkan komitmen organisasional secara alami tumbuh dan berkembang ketika ada faktor pendorong yang kuat dari dalam organisasi.

Penelitian lain juga dibuat oleh Shankar (2014) dengan judul “*A Study on Quality of Work Life and Employee Motivational Strategies*” yang bertujuan

menyelidiki dan menentukan pengaruh kehidupan kerja dan motivasi karyawan terhadap operasional organisasi dalam industri ekspor. Kualitas kehidupan kerja memberikan dampak positif bagi moral karyawan yang mampu meminimalisir konflik antar tenaga kerja dan tingkat absensi karyawan. Motivasi merupakan salah satu sektor yang mempengaruhi performa organisasi dalam bekerja. Peran motivasi dan kualitas kehidupan kerja karyawan memiliki pengaruh yang cukup kuat pada terciptanya keseimbangan kehidupan kerja karyawan.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Jusuf Radja *et.al* (2013) yang berjudul “*Effect Quality of Work Life And Organizational Commitment Towards Work Satisfaction In Increasing Public Service Performance (A Study Of License Of Founding Building Service In Makassar City)*” memiliki tujuan menganalisis pengaruh kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasional terhadap kepuasan bekerja dalam peningkatan pelayanan publik. Kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi tidak secara signifikan mempengaruhi peningkatan pelayanan publik namun kedua variabel tersebut secara langsung berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

Judul dan Peneliti	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
“ <i>Motivation and Quality of Work Life (QWL) Proframmes As Predictors of Employee Commitment: A Study Of Service Organisation In Gwalior Region</i> ” Richa Sharma <i>et.al</i> (2016)	Regresi Linier Berganda	Peningkatan motivasi dan kualitas kehidupan kerja penting dilakukan manajer organisasi perbangkan agar karyawan dapat merasa puas dalam pekerjaanya dan merasa aman, sehingga komitmen karyawan akan terbentuk.

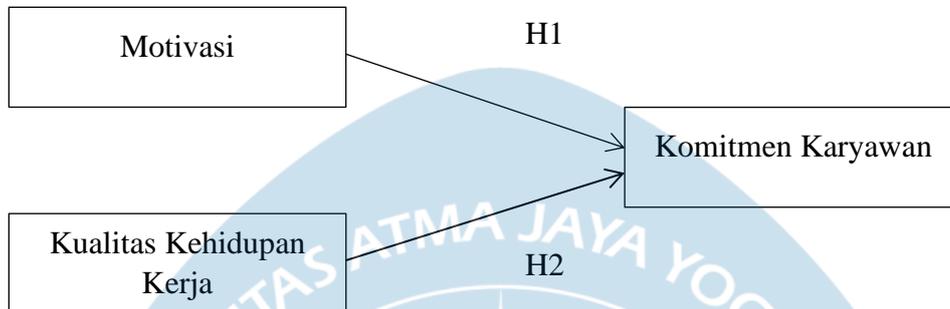
<p>“The Relationship Between Quality Work Life (QWL) and Organizational Commitment (OC) Among Teachers in Primary” Saimin et.al (2020)</p>	<p>Analisis deskriptif, mean score and Pearson correlation</p>	<p>Hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi pada guru SD di Kuala Lumpur menunjukkan tingkat signifikan yang rendah, hal ini memberikan kesan bahwa kualitas kehidupan kerja kurang berpengaruh bagi komitmen organisasi guru.</p>
<p>“A Study on Quality of Work Life and Employee Motivational Strategies” Shankar (2014)</p>	<p>Chi-square analysis, analisis deskriptif</p>	<p>.Lingkungan kerja, <i>job analysis</i>, kepuasan kerja, dan motivasi merupakan factor-faktor penting yang mempengaruhi peningkatan performa kinerja karyawan.</p>
<p>“Effect Quality of Work Life And Organizational Commitment Towards Work Satisfaction In Increasing Public Service Performance (A Study Of License Of Founding Building Service In Makassar City)” Jusuf Radja et.al (2013)</p>	<p>Analisis Deskriptif, structural equation modelling (SEM)</p>	<p>Kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi memiliki tingkat signifikansi yang tinggi terhadap kepuasan kerja, namun berbeda dengan peningkatan pelayanan publik, kedua variabel independen tersebut kurang berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik</p>

2.5 Kerangka Penelitian

Konsep dari penelitian ini dibuat dengan kerangka penelitian yang menghubungkan keterkaitan antara variable satu ke variable lainnya. Kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2. 1

Kerangka Penelitian



Sumber: Data diolah (2021)

Kerangka pemikiran diatas memberikan informasi tentang gambaran mengenai pengaruh motivasi dan kualitas kehidupan kerja sebagai variabel yang mempengaruhi komitmen karyawan. Motivasi adalah salah satu faktor penting yang mampu mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan. Munculnya motivasi dalam diri seorang karyawan dipengaruhi oleh kepuasan berupa pemenuhan kebutuhan yang diperoleh dari perusahaan atau organisasi (Sharma et al., 2016). Hal itu sesuai dengan pendapat Robbin (2002) dalam Putri (2014) motivasi merupakan keinginan seorang individu untuk berusaha atau bekerja dengan tingkat upaya yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan individual sebagai tujuannya. Seorang karyawan yang memiliki motivasi akan terdorong dan memiliki semangat untuk mendapatkan salah satunya gaji sebagai imbalan dari kerja kerasnya dalam organisasi (Putri, 2014). Adanya semangat yang tinggi dinilai membuat karyawan dapat menunjukkan kinerja yang optimal dan mengekspresikan perhatian kepada kebaikan serta kesuksesan organisasi, sehingga dapat menciptakan komitmen pada setiap karyawan (Mahennoko & Adiwibowo, 2012).

Menurut Dessler (2006) dalam Muraga et. al (2019) pemenuhan kebutuhan karyawan saat bekerja dalam organisasi diartikan sebagai kualitas kehidupan kerja seperti memberikan rasa aman terhadap pekerjaannya yang bisa mewujudkan pensiun dan status, keselamatan kerja, dan pengembangan karier. Dasar konsep kualitas kehidupan kerja (*Quality Work of Life*) yaitu menerangkan pentingnya nilai penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya, maka konsep ini menjadi landasan utama untuk mengelola karyawan. Kualitas kehidupan yang baik akan memungkinkan untuk menciptakan komitmen karyawan terhadap organisasi (Muraga et al., 2019).

2.6 Hipotesis

Karyawan yang memiliki motivasi yang tepat akan terdorong untuk melakukan suatu hal semaksimal mungkin dalam mengerjakan tugasnya. Hal itu diyakini keberhasilan organisasi yaitu tercapainya tujuan dan berbagai sasarnya, segala kepentingan seperti kebutuhan pribadi para karyawan akan tercapai dan terpenuhi pula (Wulandary et al., 2017). Motivasi tinggi yang dimiliki oleh setiap karyawan akan menciptakan perbuatan yang akan menjadi pengarah dan penggerak untuk bekerja lebih baik terhadap organisasi, sehingga berdampak pada komitmen karyawan. Hal itu ditandai dengan kinerja karyawan yang baik seperti rela melakukan pekerjaan lebih untuk keberhasilan organisasi (Muraga et al., 2019).

Hasil penelitian oleh Wulandary et, al (2017) terhadap 161 orang karyawan tetap organisasi PT Krakatau Steel Tbk membuktikan motivasi yang diberikan oleh

perusahaan memiliki pengaruh yang besar dan signifikan terhadap komitmen karyawan PT Krakatau Steel Tbk. Hasil penelitian memberi arti semakin baik motivasi yang diberikan kepada karyawan akan menghasilkan dampak, yaitu terciptanya komitmen karyawan yang semakin baik pula. Namun jika sebaliknya, semakin buruk motivasi yang diberikan terhadap karyawan maka akan berdampak buruk atau menurunnya komitmen karyawan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Motivasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen karyawan PMI Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kualitas kehidupan kerja (*Quality Work of Life*) dinilai mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan atau organisasi dengan menciptakan lingkungan kerja yang berkualitas dalam segala aspek yang dapat menunjang kebutuhan dalam bekerja. Suatu organisasi yang mampu memberikan kualitas kehidupan kerja yang baik maka akan menciptakan suatu ikatan emosional positif karyawan, rasa peduli karyawan terhadap keberhasilan organisasi, dan tidak adanya niat untuk meninggalkan organisasi (Noviana & Rijanti, 2014). Hal itu bisa dikatakan kualitas kehidupan kerja yang diperoleh karyawan dapat menciptakan komitmen karyawan terhadap organisasi.

Hasil penelitian oleh Ruhyaningtias & Hapsari (2013) terhadap 60 karyawan menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan searah antara kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasional di PT. Mutuapulus Global Resources. Pengaruh yang ditunjukkan dalam penelitian bersifat positif yang artinya dengan adanya peningkatan kualitas kehidupan kerja yang diberikan oleh

perusahaan atau organisasi, maka meningkat pula komitmen organisasional pada karyawan PT. Mutuaplus Global Resources. Berdasarkan penelitian itu peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen karyawan PMI Daerah Istimewa Yogyakarta.

