BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dalam dunia bisnis saat ini semakin pesat. Hal tersebut tentunya akan menyebabkan persaingan bisnis antara perusahaan semakin ketat sehingga dapat menimbulkan begitu banyak permasalahan yang harus dihadapi perusahaan. Salah satu permasalahan yang sering terjadi di perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM) sebagai pelaksana kegiatan produksi perusahaan. Sumber Daya Manusia merupakan subyek utama dalam organisasi kerja yang akan dihadapkan pada berbagai macam masalah yang menyangkut tentang kerja dan pekerjaan. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam perusahaan yang berperan sebagai perencana, pelaksana, sekaligus pengendali aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memusatkan perhatian pada unsur manusia. Kenyamanan pada karyawan sangat berdampak pada tingkat produkivitas. Perusahaan perlu menciptakan strategi lingkungan yang kondusif dan memberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan agar para karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerjanya.

Pentingnya *quality of work life* dalam suatu perusahaan menjadi sesuatu yang harus diperhatikan karena kualitas kehidupan kerja mengacu pada tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan, dan komitmen individu yang berhubungan dengan kehidupan mereka di tempat kerja. Q*uality of work life* merupakan suatu metode atau program yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan lingkungan kerja dengan membuat lingkungan tersebut lebih produktif, dan reaksi individu terhadap pekerjaan sebagai akibat dari penerapan metode dan pengembangan yang ada dalam organisasi tersebut. *Quality of work life* adalah sejauh mana individual mampu memenuhi kebutuhan penting pribadi mereka (misalnya, kebutuhan untuk kemerdekaan) sementara dipekerjakan oleh

perusahaan. Perusahaan yang tertarik untuk meningkatkan *quality of work life* karyawannya umumnya mencoba untuk menanamkan pada karyawan perasaan keamanan, keadilan, kebanggaan, keluarga, demokrasi, kepemilikan, otonomi, tanggung jawab dan fleksibilitas. Q*uality of work life* juga dapat menjadi faktor yang menumbuhkan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di perusahaan tempat ia bekerja. Melalui *quality of work life* karyawan dapat menunjukkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan pada dirinya. Kepuasan dapat dipandang sebagai suatu hasil dari penilaian karyawan terhadap apa yang telah dilakukan organisasi atau perusahaan kepada karyawannya. Perusahaan yang kurang memperhatikan faktor kualitas kehidupan kerja akan sulit mendapatkan atau mepertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi karyawan. Dimana motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Dengan memahami peranan penting dari manusia yang terlibat dalam perusahaan dan bagaimana cara untuk memotivasi karyawan dengan tepat perusahaan dapat menciptakan karyawan yang lebih bersemangat dan inovatif. Melalui karyawan yang termotivasi, perusahaan dapat lebih mudah mencapai tujuannya karena karyawan akan secara sukarela bekerja dengan tingkat usaha yang maksimal, walau tanpa pengawasan dari atasan. Karyawan yang memiliki motivasi yang lebih akan merasa puas dengan pekerjaannya, karena mereka telah melaksanakan pekerjaan dengan usaha yang maksimal. Mereka merasa memiliki semangat dan arah untuk bekerja mencapai tujuan serta sasaran perusahaan. Sebaliknya, pada karyawan yang kurang termotivasi akan kurang memiliki dorongan dalam dirinya untuk bekerja dengan baik, malas dalam bekerja dan tidak mengeksplorasi kemampuan yang dimilikinya. Selain itu, perilaku karyawan tidak memperlihatkan *goal directed* dan mudah terganggu dalam hal melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Sehingga pekerjaannya menjadi tidak maksimal dan akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan itu sendiri..

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya (Sunyoto, 2015). Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Sebaliknya, ketidakpuasan karyawan dalam kerja akan mengakibatkan suatu situasi yang tidak menguntungkan baik secara organisasi maupun individual. Ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku negatif. Dengan ia menunjukan sikap-sikap seperti suka bolos, sering datang terlambat, malas dalam bekerja, menentang atasan, menyibukkan diri dengan kegiatan-kegiatan yang tidak ada hubungan dengan tugas-tugasnya bahkan ada yang sampai beralih ke pekerjaan lain.

Berdasarkan hasil pra survey dan wawancara dengan karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Jakarta ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan sangat penting kaitannya dengan produktivitas perusahaan. Perusahaan harus mampu menciptakan kondisi pekerjaan yang dapat merangsang para karyawan agar merasa puas terhadap sistem yang berjalan diperusahaan tersebut. Seorang karyawan tersebut mengeluhkan mengenai kualitas kehidupan kerja yang rendah diperusahaan, misalnya tidak terciptanya hubungan yang baik antar atasan dengan bawahan, karyawan merasa dipandang remeh oleh atasan, pemimpin yang kurang mau menopang tanggung jawab yang berat, karyawan kurang merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, serta ketegangan yang diberikan oleh pimpinan sehingga membuat karyawan tidak nyaman saat bekerja. Kemudian banyak karyawan yang merasa gaji yang dibayarkan perusahaan tidak sesuai dengan harapan mereka.

Kepuasan kerja yang rendah juga disebabkan karena kurangnya dorongan atau motivasi. Salah satu karyawan mengeluhkan kurangnya motivasi yang berupa dukungan serta perlakuan baik dari rekan kerja dan atasan yang dirasakan oleh karyawan. Selain itu kurangnya motivasi karyawan juga ditunjukkan dengan tidak adanya motivasi dari diri karyawan untuk datang tepat waktu atau hadir secara rutin di tempat kerja, sehingga keterlambatan terjadi berulang-ulang. Dengan

demikian motivasi pada PT. Infomedia Solusi Humanika Jakarta masih kurang optimal diterapkan oleh beberapa orang karyawan.

Adanya indikasi ketidakpuasan tersebut juga diperkuat oleh data turnover karyawan yang setiap tahunnya meningkat. Kurangnya kepuasan karyawan dalam bekerja yang diindikasikan dapat mempengaruhi turnover intention pegawai sehigga karyawan merasa apa yang menjadi tujuan organisasi tidak dapat tercapai dengan baik.

Tabel 1.1 Data Turn Over Karyawan di PT. Infomedia Solusi Humanika Jakarta

No.	Tahun	Resign
1.	2015	4
2.	2016	3
3.	2017	7
4.	2018	10
5.	September 2019	9

Sumber: Data Perusahaan 2015 – September 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa perpindahan atau keluar karyawan PT. Infomedia Solusi Humanika Jakarta mengalami peningkatan dari tahun 2015 – September 2019. Dengan demikian terdapat indikasi ketidakpuasan pada karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanika Jakarta.

Banyak penelitian terdahulu yang membahas tentang variabel *quality of work life*, motivasi dan kepuasan kerja. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prasetyawati & Kusnudin (2016), Santhi & Mujiati (2016), dan Alfani (2018) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara *quality of work life* dengan kepuasan kerja. Artinya, semakin tinggi kualitas kehidupan kerja seorang karyawan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juniari et al. (2015), Santhi & Mujiati (2016), dan Lusri & Siagian (2017) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Artinya, semakin baik motivasi yang diberikan kepada pegawai maka kepuasan kerja pegawai akan semakin meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan hasil penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk meneliti **"Analisis *Quality Of Work Life* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderating Pada PT. Infomedia Solusi Humanika Jakarta"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Infomedia Solusi Humanika Jakarta?
2. Apakah motivasi mempengaruhi hubungan antara *quality of work life* dengan kepuasan kerja karyawan pada PT. Infomedia Solusi Humanika Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Infomedia Solusi Humanika Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap hubungan antara *quality of work life* dengan kepuasan kerja karyawan pada PT Infomedia Solusi Humanika Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Penulis dapat memperluas wawasan serta pengetahuan mengenai *quality of work life*, motivasi dan kepuasan kerja.

2. Bagi perusahaan

   Memberikan masukan bagi PT. Infomedia Solusi Humanika Jakarta mengenai kepuasan kerja karyawan yang berkaitan dengan *quality of work life* dan motivasi.

3. Bagi Civitas Akademika

   Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan di bidang Sumber Daya Manusia bagi civitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya khususnya Program Studi Manajemen serta sebagai tambahan referensi penelitian selanjutnya dan perbendaharaan kepustakaan pada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini, penulis memberikan batasan tentang *quality of work life*, motivasi dan kepuasan kerja karyawan pada PT Infomedia Solusi Humanika Jakarta, sehingga apa yang diuraikan nanti tidak akan menyimpang dari permasalahan yang diidentifikasikan.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara sistematis pembahasan penelitian dalam penulisan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual pada umumnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai profil perusahaan, hasil analisis data, pembahasan hasil penelitian

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan disampaikan kesimpulan dan implikasi manajerial.