

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu kumpulan orang-orang yang saling bekerja sama dengan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mencapai tujuan yang telah di rencanakan. Tujuan organisasi merupakan suatu tujuan dimana individu-individu tidak dapat mencapainya sendiri. Seperti yang di tuliskan Dharma (dalam Nasyaroeka, 2011) dengan adanya sekelompok orang yang bekerjasama secara koorperatif, disiplin dan di koordinasikan, akan dapat mencapai hasil yang lebih dari pada dilakukan oleh satu orang. Orang-orang dalam organisasi perusahaan adalah sumber daya manusia atau lebih sering di sebut sebagai karyawan.

Karyawan merupakan salah satu faktor terpenting dalam perusahaan. karyawan merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi di mana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi (Purnama, 2015), salah satu contoh pentingnya kontribusi karyawan dalam sebuah perusahaan bisa dilihat dari proses pendistribusian produk. Di mana ketika perusahaan tersebut sudah memiliki finansial yang kuat, produk yang terpenuhi, dan teknologi terbaru namun tidak adanya karyawan yang baik, maka proses pendistribusian produk tidak akan berjalan dengan lancar. Hal tersebut menunjukkan semakin jelas bawasannya kedudukan sumber daya manusia dalam perusahaan adalah aset penting yang harus di manajemen dengan baik dan benar.

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang berkualitas baik pemimpin ataupun anggota atau bawahan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab untuk tercapainya tujuan. Untuk membangun sumber daya manusia yang berkualitas di perlukan upaya yang sistematis, berkelanjutan dan komperhensif. Sebuah perusahaan di katakan bisa menjaga karyawan dengan

baik bisa di lihat dari kinerja karyawannya. Jika karyawannya berkinerja baik, maka perusahaan berhasil memanajemen karyawannya dengan baik. Namun sebaliknya jika perusahaan tidak bisa memanajemen dengan baik karyawannya maka perusahaan tersebut gagal dalam mengelola karyawannya (Purnama, 2015).

Karyawan merupakan individu yang dinamis. Mereka dapat berubah akibat pengaruh dari berbagai hal yang ada di sekeliling mereka, misalnya krisis ekonomi atau perubahan regulasi dalam dunia kerja. Sistem, aturan dan kebijakan dalam perusahaan maupun dalam dunia kerja memiliki kontribusi dalam menentukan kondisi para karyawan (Kaswan, 2017). Setiap regulasi dapat menimbulkan efek yang berbeda bagi setiap individu. Jika hal tersebut memberikan efek positif terhadap diri karyawan dan kehidupannya, maka mereka juga akan memberikan kontribusi yang berarti bagi perusahaan. Sebaliknya, karyawan menjadi kurang berkontribusi dalam perusahaan jika mereka merasakan bahwa regulasi tersebut berdampak kurang baik bagi kehidupan mereka sendiri.

Sikap kerja yang negatif penulis temui di beberapa anak perusahaan Wings Grup, perusahaan swasta yang bergerak di bidang distributor, yang terletak di berbagai daerah seperti Bekasi, Karawang dan Balaraja, dari data yang diberikan oleh personalia PT. Balaraja Distribusindo Raya yaitu Virgine Anindya pada bulan Oktober 2017, dalam kurun waktu 9 bulan dari total karyawan yang ada, rata-rata setiap harinya 5% - 6% karyawan yang datang terlambat. Karyawan yang sering datang terlambat berdasarkan aturan akan di beri teguran lisan terlebih dahulu jika tidak ada perubahan maka karyawan tersebut akan di berikan Surat peringatan.

Berdasarkan data yang diberikan oleh personalia PT. Karawang Distribusindo Raya yaitu Yohana pada bulan Oktober 2017, dalam kurun waktu 9 bulan dari total karyawan yang ada, rata-rata setiap harinya 6% - 7% karyawan yang datang terlambat. Data yang didapatkan dari personalia PT. Tambun Distribusindo Raya, dalam kurun waktu 9 bulan rata-rata setiap

harinya 13% - 14% karyawan yang datang terlambat. Data rata-rata karyawan yang datang terlambat di PT. Tambun Distribusindo Raya cukup tinggi dibandingkan dengan anak perusahaan wings yang lain. Karyawan yang sering datang terlambat mulai dari karyawan staff sampai kepala bagian. Keterlambatan karyawan berdampak pada kegiatan operasional yang tidak bisa dimulai pukul 07:30, sehingga pengiriman barang ke konsumen menjadi terhambat. Ini menjadi penting untuk diperhatikan oleh perusahaan untuk bisa memajemen karyawan, sehingga salah satu tujuan perusahaan untuk bisa menjadi distributor *one day service* dapat tercapai.

Selain karyawan yang sering datang terlambat, banyak karyawan yang sering tidak masuk bekerja, baik dengan keterangan sakit, ijin pribadi, maupun tanpa keterangan, setiap bulan karyawan yang mengundurkan diri juga cukup banyak, karyawan yang mengundurkan diri adalah karyawan yang sudah lebih dari satu tahun bekerja. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan PT. Tambun Distribusindo Raya, baik karyawan yang sudah berhenti bekerja maupun karyawan yang masih bekerja. Peneliti melakukan wawancara pada 2 orang bagian Sales dan 1 orang bagian gudang, mantan karyawan sales mengatakan bahwa alasan mereka mengundurkan diri adalah karena tuntutan kerja yang semakin besar, sedangkan insentif yang mereka dapatkan di patok dengan nominal yang lebih kecil. Karyawan gudang yang sudah mengundurkan diri mengatakan alasan ia *resign* adalah karena pekerjaan semakin banyak, jika karyawan *resign* tidak di berikan ganti (tidak ada karyawan baru yang menggantikan) sehingga pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh 9 orang hanya di kerjakan oleh 5 orang, uang lembur juga di hapuskan, di ubah menjadi insentif yang nominalnya lebih kecil dari uang lembur yang biasanya di dapatkan.

Beberapa karyawan bagian Ekspedisi dan Accounting yang masih bekerja juga memberikan banyak keluhan saat di wawancarai, seperti pekerjaan yang semakin banyak sedangkan tidak ada tambahan karyawan, sehingga sering pulang lewat dari jam kerja, sedangkan tidak ada uang lembur, karena

sering kerja terlalu lama dari pukul 07:30-20:00 WIB, karyawan menjadi sering sakit, dan bangun kesiangan, beberapa karyawan accounting mengatakan mereka sering kali sakit kepala. Karyawan juga mengeluhkan peralatan kerja yang tidak memadai, seperti banyak motor yang sudah tidak layak di gunakan, mesin printer yang sering rusak, dan jaringan yang sering mati sehingga menghambat pekerjaan. Karyawan juga merasa tidak nyaman karena dalam melakukan mutasi, promosi, maupun pembagian kerja perusahaan tidak melibatkan karyawan.

Cukup banyak karyawan PT. Tambun Distribusindo Raya menunjukkan sikap kerja yang tidak baik, dengan sering datang terlambat, mangkir, dan melanggar SOP perusahaan (seperti tidak datang kunjungan ke toko). Tingkat *turn over* karyawan juga cukup tinggi. Dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan di PT. TDR, para karyawan memunculkan sikap yang negatif karena merasa tidak nyaman dengan pekerjaan mereka, ketidaknyamanan ini di antaranya disebabkan oleh ketersediaan sarana prasarana yang belum optimal, karyawan tidak mendapatkan upah lembur dan pendapatan (insentif) yang semakin kecil, serta tidak dilibatkannya karyawan dalam sistem kerja.

Tidak dipungkiri bahwa manusia yang bekerja disuatu perusahaan menghendaki adanya rasa aman dan nyaman serta kesejahteraan lahir dan batin, Hal ini disepakati oleh perusahaan-perusahaan, karena dengan rasa aman dan nyaman maka hasil akhir adalah produktifitas naik, integritas akan muncul, serta loyal kepada perusahaan (Dipodjoyo, 2015). Rasa aman dan nyaman yang ada pada karyawan dapat menumbuhkan keadaan emosi senang atau emosi positif yang memunculkan kepuasan kerja. Cahyadi (dalam Lestari 2016) menyebutkan bahwa karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan menunjukkan ciri-ciri positif dalam kehidupan kerjanya, seperti memiliki penyesuaian emosional yang lebih baik, menunjukkan gejala yang lebih religius, memiliki hubungan yang baik dengan atasan, merasa lebih sukses, lebih menyukai pengaruh keluarga dan status sosial, lebih selektif dalam pekerjaan, dan memiliki tingkat kejenuhan yang rendah. Kepuasan kerja tidak

selalu dan tidak mudah diperoleh setiap karyawan, sebagian dari mereka mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaan.

Kaswan (2017) menjelaskan aneka bentuk manifestasi ketidakpuasan dalam pekerjaan, antara lain ; 1) Perubahan perilaku, pekerja dapat menggagas perubahan melalui *whistle-blowing* (menyampaikan keluhan kepada publik melalui media). 2) Penarikan kerja secara fisik, jika kondisi pekerjaan tidak dapat di ubah, seorang karyawan yang tidak puas mungkin dapat memecahkan masalah dengan meninggalkan pekerjaan itu, pada sisi lain, jika sumber ketidakpuasan terkait dengan kebijakan organisasi (kurangnya keamanan kerja atau tingkat gaji), pergantian tenaga kerja cenderung terjadi. Cara lain menarik diri secara fisik adalah tidak hadir bekerja atau datang terlambat ke tempat kerja. Meskipun tidak mengganggu seperti mangkir, keterlambatan nilainya mahal dan terkait dengan kepuasan kerja.

Wijono (2014) mengatakan pengaruh utama yang lainnya terhadap kepuasan kerja meliputi, organisasi kerja dan rencana kerja, tugas dan karakteristik pekerjaan, konteks organisasi yang lebih luas, kualitas kehidupan kerja, unit penelitian kerja dan lingkaran kualitas. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*), QWL merupakan persepsi atau perasaan karyawan terhadap organisasi baik fisik maupun mental. QWL berkaitan dengan kepuasan kerja yang pada gilirannya merupakan prediktor yang kuat atas kemangkiran dan pergatian tenaga kerja.

Salah satu tujuan QWL adalah untuk meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, oleh karena itu dengan mengetahui QWL di harapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan karyawan yaitu imbalan yang memadai dan adil, kondisi dan lingkungan pekerjaan yang aman dan sehat, kesempatan untuk menggunakan dan mengembangkan kemampuan, kesempatan untuk berkembang dan keamanan berkarya di masa depan, integrasi sosial dalam lingkungan kerja, ketaatan pada berbagai ketentuan formal dan normatif, keseimbangan dalam kehidupan kekerjaan (Siagian dalam Omega, 2015).

Kaihatu & Rini (2007), mengungkapkan bahwa kualitas kehidupan kerja ditentukan oleh kompensasi yang diterima karyawan, dimana diketahui karyawan PT. Tambun DR merasa kompensasi yang mereka terima dalam bentuk insentif lebih kecil dari pada yang seharusnya mereka dapatkan, kemudian kesempatan untuk berpartisipasi dalam organisasi tidak karyawan dapatkan, karyawan tidak pernah di ajak untuk berdiskusi mengenai mutasi, pembagian kerja, maupun rotasi bagian. Keseimbangan dalam kehidupan juga tidak didapatkan karyawan, karyawan lebih banyak berada di tempat kerja di bandingkan di rumah, terkadang hari libur karyawan diharuskan untuk lembur.

Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan dapat berdampak kepada keterlibatan kerja, sikap kerja yang positif dengan datang tepat waktu, menurunkan konflik, kepuasan pelanggan dengan mengirim barang atau orderan dengan cepat (*one day service*), menurunkan pergantian karyawan, tingkat kehadiran yang baik dan patuh terhadap peraturan perusahaan. Sikap positif yang di munculkan oleh karyawan di pengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja yang di berikan oleh perusahaan, dimana penyelenggaraan kualitas kehidupan kerja yang efektif di harapkan mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas perusahaan.

PT. Tambun Distribusindo Raya (PT. TDR) merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Sayap Mas Utama (Wings Group) yang berdiri sejak tahun 2016, PT. Tambun Distribsindo Raya terletak di Kp. Bulu Desa Setiamekar Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. PT. Tambun Distribusindo Raya adalah perusahaan yang bergerak di bidang pendistribusian produk Wings Grup, di mana produk Wings Grup di klasifikasikan menjadi: Fabric Care seperti Daia dan Soklin; Food and Beverage seperti Mie Sedap, Floridina; Household seperti Cling dan Mama Lemon; Personal Care seperti Nuvo, Ciptadent, dan Kodomo. Kurang lebih ada 900 SKU (varian) yang di pasarkan oleh PT. Tambun Distribusindo Raya dan di distribusikan di wilayah Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi. PT. TDR memiliki 4 divisi yaitu, pertama,

logistic di bagi menjadi dua bagian yaitu bagian gudang dan ekspedisi. Kedua, divisi *accounting* di bagi menjadi lima bagian yaitu bagian kasir, *invoice*, APGL, *settelman*, *collection*. Ketiga, divisi Sales and Marketing di bagi menjadi beberapa bagian yaitu Sales, MD, SPG, dan Motoris. Keempat, divisi HRD dan GA. PT. Tambun Disribusindo Raya memiliki kurang lebih 250 karyawan. Salah satu permasalahan yang ada di PT. Tambun DR adalah rendahnya kepuasan kerja yang di rasakan oleh karyawan.

Rendahnya kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari banyak karyawan baik karyawan dalam tingkat non staf maupun staf yang memunculkan sikap kerja yang negatif dengan datang terlambat, komplain dari pelanggan atau toko, pergantian karyawan yang cepat, ketidakhadiran dan penyimpangan di tempat kerja (bekerja tidak sesuai dengan SOP) yang di sebabkan oleh rendahnya kualitas kehidupan kerja yang di berikan oleh perusahaan, dalam bentuk kompensasi yang tidak adil, karyawan tidak di libatkan/ berpartisipasi dalam organisasi, sarana dan prasarana yang kurang, dan tidak seimbangya kehidupan kerja dan pribadi.

Berdasarkan penelitian “Hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja pada Pasukan Gulkar di suku dinas penanggulangan kebakaran dan penyelamatan kota administrasi Jakarta Pusat” (Lestari, 2016), berdasarkan hasil analisis penelitian, di tarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja pada pasukan Gulkar di Suku Dinas Kota Administrasi Jakarta Pusat, hasil regresi penelitian ini menunjukkan sumbangan efektif kualitas kehidupan kerja pada kepuasan kerja sebesar 48.1%.

Dalam penelitian Dipodjoyo (2015), yaitu “Hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja dengan *Psychological Well-Being* pada karyawan perusahaan ABC Tangerang”, pada penelitian yang di lakukan mendapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan dengan arah positif kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja pada perusahaan ABC Tangerang, semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka semakin tinggi pula kepuasan

kerja karyawan. Sejalan dengan hasil penelitian Rokhman (2013) “ Pengaruh QWL terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi, turnover intention dan stres kerja”, dimana di dapatkan hasil terdapat pengaruh positif signifikan antara QWL dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan data dari personalia PT. Tambun Distribusindo Raya mengenai karyawan yang datang terlambat, pergantian karyawan yang cepat, ketidakhadiran dan penyimpangan di tempat kerja (bekerja tidak sesuai SOP), yang berakibat pada proses pendistribusian produk yang melambat, Menurut teori Kepuasan kerja yang kemukakan oleh Howell dan Diboye (dalam Munandar, 2017) Kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka dan tidak suka terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya, dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Di lapangan penelitian juga di ketahui bahwa QWL yang di berikan oleh perusahaan di persepsikan oleh karyawan tidak sesuai harapan, seperti kompensasi yang tidak adil, sarana prasarana yang kurang, karyawan tidak di libatkan/berpartisipasi dalam perusahaan, serta tidak adanya keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi. QWL berdampak pada kepuasan kerja karyawan, kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi karyawan mengenai kesejahteraan fisik dan mental mereka di tempat kerja (Kaswan, 2017). QWL yang di berikan oleh perusahaan seperti kompensasi yang adil, komunikasi, kesehatan dan kesejahteraan, keamanan kerja, dan lingkungan yang aman dapat menumbuhkan kepuasan kerja bagi karyawan. jika karyawan merasa tidak mendapatkan kualitas kehidupan kerja yang baik dan tidak sesuai dengan harapan mereka maka mereka akan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, yang bisa menimbulkan sikap kerja yang negatif.

Di lapangan penelitian yaitu PT. Tambun Distribusindo Raya banyak karyawan yang tidak puas akan pekerjaan mereka dengan menunjukkan sikap negatif, karyawan merasa tidak puas akan pekerjaannya karena karyawan mendapatkan kualitas kehidupan kerja yang rendah dari perusahaan, dalam bentuk kompensasi yang tidak adil, tidak di libatkan dalam proses pembagian

kerja, dan tidak mendapatkan sarana dan prasarana yang layak. Maka peneliti bermaksud untuk meneliti hubungan kualitas kehidupan kerja (Variabel X) dengan kepuasan kerja (Variabel Y) pada karyawan PT. Tambun Distribusindo Raya .

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Apakah ada hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja pada karyawan PT. Tambun Distribusindo Raya?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja karyawan PT. Tambun Distribusindo Raya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi kajian-kajian penelitian berikutnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi, yang terkait dengan fenomena rendahnya kepuasan kerja karyawan yang disebabkan oleh rendahnya kualitas kehidupan kerja yang diberikan oleh perusahaan

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan dalam memberikan kualitas kehidupan kerja bagi karyawan, yang berdampak pada kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, penelitian ini dapat digunakan untuk mengantisipasi terjadinya penurunan produktivitas perusahaan, sebagai akibat dari kurangnya

disiplin karyawan dan tingginya *turnover* yang disebabkan oleh karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah.

1.5 Uraian Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya tentang kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja.

Penelitian dari Astitiani (2016), mengenai pengaruh *quality of work life* terhadap motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan di Swastika Bungalows Sanur. Hal ini mengungkapkan semakin baik kualitas kehidupan kerja yang diberikan oleh perusahaan maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan. Peneliti tersebut menggunakan 3 variabel, yaitu variabel *quality of work life* sebagai variabel bebas, serta variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat. Lokasi dan sampel penelitian berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan.

Lestari (2016) meneliti tentang hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja pada pasukan gulkar di suku dinas penanggulangan kebakaran dan penyelamatan kota administrasi Jakarta Pusat. berdasarkan hasil analisis penelitian, di tarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja pada pasukan Gulkar di Suku Dinas Kota Administrasi Jakarta Pusat, hasil regresi penelitian ini menunjukkan sumbangan efektif kualitas kehidupan kerja pada kepuasan kerja sebesar 48.1%. Penelitian tersebut menggunakan dua variabel yaitu kualitas kehidupan kerja sebagai variabel bebas serta kepuasan kerja sebagai variabel terikat. Lokasi dan sampel penelitian tersebut juga berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian Dipodjyo (2015) mengenai hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja dengan Psychological Well-Being pada karyawan perusahaan ABC Tangerang”, pada penelitian yang di lakukan mendapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan dengan arah positif kualitas kehidupan kerja dengan kepuasan kerja pada perusahaan ABC Tangerang, semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Penelitian tersebut menggunakan tiga variabel yaitu, kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas serta *psychological Weel-Being* sebagai variabel terikat. Lokasi penelitian tersebut di perusahaan ABC Tangerang, sedangkan penelitian yang akan di lakukan berlokasi di PT. Tambun Distribusindo Raya (PT. TDR)

Penelitian yang di lakukan oleh Rokhman (2013) mengenai pengaruh Quality of Work Life terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi, turnover intention dan stres kerja, Studi pada BMT di Kudus. Pada hasil penelitian terdapat pengaruh positif signifikan antara QWL dengan kepuasan kerja, dengan demikian semakin tinggi kualitas kehidupan kerja seorang karyawan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan. Penelitian tersebut menggunakan lima variabel yaitu quality of work life sebagai variabel bebas serta kepuasan kerja, komitmen organisasi, *turnover intention* dan stres kerja sebagai variabel terikat. Lokasi dan sampel penelitian tersebut juga berbeda dengan penelitian yang akan di lakukan.