

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dan meng-globalisasi sekarang ini membuat sesuatu instansi atau organisasi yang menginginkan kemajuan yang pesat dan cepat sehingga membutuhkan adanya *Quality of Work Life* yang sangat baik serta mampu mengedepankan hak dan kewajiban karyawan.

Untuk mengatur dan mengelola perusahaan dengan baik dan pandai melibatkan timnya dalam menyelesaikan segala hal agar menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien, dengan pemimpin yang tidak mendikte bawahan namun justru mampu menginspirasi dan memperdayakannya, sehingga dibutuhkan suatu kualitas kerja yang mampu memberikan pengaruh yang signifikan bagi organisasi agar dapat terus berkembang. Agar visi dan tujuan tersebut dapat dicapai, setiap instansi atau organisasi pasti akan mengerahkan semua sumber daya yang dimiliki. Keberhasilan untuk menjadikan organisasi yang kuat dan memiliki *goal oriented* yang sesuai target yang sudah ditetapkan. Perusahaan atau instansi dalam kegiatannya pasti membutuhkan pekerja/karyawan yang baik guna mencapai tujuan atau target yang ingin dicapai dan mempengaruhi eksistensi organisasi di masa yang akan datang (Bungaran & Siahaan, 2021).

Dengan usaha memaksimalkan kualitas kehidupan kerja di perusahaan dapat memunculkan peranan para karyawan, untuk perbaikan kinerja dan produktivitas. Selain itu, pemberian kualitas kehidupan kerja yang memadai juga merupakan bentuk penghargaan terhadap kemampuan para karyawan yang memiliki sebuah komitmen pada perusahaan. terhadap sumber daya yang dimiliki beserta manajemen perusahaan agar nantinya mengembangkan lingkungan kerja dan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan kinerja karyawan. Para karyawan yang bekerja menginginkan pekerjaan yang mampu memenuhi kebutuhan materil dan non materil. Bukan hanya pekerjaan yang memberikan penghasilan lebih dari itu juga pekerjaan yang mampu memberikan tambahan ilmu

(Wibowo, 2017:107). Kualitas kehidupan kerja atau disingkat QWL merupakan usaha perusahaan untuk dapat menciptakan perasaan aman dan kepuasan dalam bekerja, agar sumber daya manusia di dalam perusahaan menjadi kompetitif. Semakin baik kualitas kehidupan kerja karyawan maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, sehingga tujuan dari organisasi semakin cepat tercapai (Nawawi, 2016: 23).

Karakteristik pekerjaan adalah pekerjaan yang dirancang dengan menggunakan lima dimensi pekerjaan pokok, yaitu variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik agar kebutuhan psikologis karyawan dalam bekerja terpenuhi, sehingga memotivasi karyawan dalam bekerja yang selanjutnya akan meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan. Variabel ini merupakan variabel/konstruk laten yang diukur dari persepsi karyawan tingkat managerial terhadap lima dimensi indikator yang terobservasi. Menurut Elbadiansyah (2019:41) karakteristik pekerjaan adalah suatu uraian yang memberikan informasi dari pekerjaan yang berkaitan dengan tugas-tugas dan tanggung jawab dari pelaksanaan tugas dan kewajiban dari sebuah pekerjaan yang dibebankan karyawan. Kesenambungan dalam bekerja akan terwujud jika karyawan memenuhi semua haknya dan mendapatkan kepuasan dari segala sesuatu yang diperolehnya (Bungaran & Siahaan, 2021)

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggung jawaban kepada organisasi dan publik. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Menurut Prasadja Ricardianto (2018) kinerja adalah suatu gambaran tentang tingkat capaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan untuk mewujudkan target sasaran yang meliputi tujuan visi dan misi organisasi tersebut yang diatur dalam rencana strategis suatu organisasi. Sedangkan menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi

secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Faktor-faktor karakteristik pekerjaan menyatakan bahwa setiap pekerjaan mempunyai beberapa pertimbangan yang juga dapat mempengaruhi karakteristik pekerjaan seperti otonomi, variasi Pekerjaan, identitas tugas, dan umpan balik yang dikemukakan Menurut Umi Farida (2017:48).

Kantor Telkom cabang Kaliabang yang berada di Kecamatan Bekasi Utara. Kantor Telkom cabang Kaliabang dipimpin langsung oleh seorang Manajer dan terdiri dari berbagai macam divisi di dalamnya. Para karyawan menjadi alat pelaksanaan dan pembangunan yang penting dalam menjalankan pekerjaan. Maka dari itu diperlukan pemimpin yang mampu dan bertanggung jawab serta diperlukan karyawan yang memiliki tingkat kualitas, loyalitas tinggi dan bertanggung jawab yang dapat memenuhi karyawan yang baik.

Karakteristik pekerjaan yang baik akan berpengaruh *Quality of Work Life* yang bagus dan pasti akan meningkatkan kinerja para karyawan yang lebih. Karena pada dasarnya kinerja para karyawan dalam melakukan pekerjaan menjadi parameter dalam kinerja instansi. Para karyawan harus bersikap profesional dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan kewajibannya. Bisa jadi ada kinerja yang belum sesuai, hal tersebut dapat disebabkan karena kinerja dari karakteristik pekerjaan, beberapa karyawan yang belum maksimal. Misalnya dari sikap para pemimpin ke karyawan, atau tidak tercapainya target kerja. Hal tersebut dapat terjadi karena faktor kurangnya rasa profesionalisme yang baik dari pemimpin maupun para karyawan tersebut.

Menurut hasil penelitian Rizki Andika Lugina (2021) Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *quality of work life* dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Besarnya pengaruh *quality of work life* dan kepemimpinan secara simultan memiliki kontribusi pengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 76,3% sedangkan sisanya 23,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kontribusi pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 56,1% dan kontribusi pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar

20,2%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Quality of Work Life* memberikan kontribusi paling dominan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian Nadia Farmi (2020) 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. Untuk itu perlu ditingkatkan program-program QWL yang ada di manajemen untuk menciptakan kepuasan para karyawan tenaga kependidikan. Selain manajemen meningkatkan program tersebut diperlukannya keterlibatan dan dukungan dari para karyawan dalam menciptakan QWL yang lebih baik. Program QWL harus dilakukan terus-menerus tidak hanya dilakukan dalam jangka pendek. Hal ini diperlukan untuk menciptakan motivasi kerja para karyawan. Salah satu program yang bisa dilakukan misalnya dengan melakukan pemberdayaan. Hal ini perlu dilakukan untuk menjadikan karyawan merasa dihargai dan mampu menumbuhkan kepercayaan diri dan aktualisasi diri.

Dalam rangka menjalankan prosedur suatu pekerjaan di suatu instansi atau organisasi khususnya yang berkaitan dengan banyak karyawan menjadi kebutuhan yang diperlukan bagi suatu instansi atau organisasi baik dari segi individu dan kelompok. Hal tersebut membuat kantor Telkom cabang Kaliabang dan beberapa pelayanan lainnya diharapkan menjadi tempat yang ideal bagi karyawan untuk dapat merasakan kenyamanan dalam bekerja dan memberikan kualitas. Karyawan pun mempunyai harapan besar untuk mendapatkan kelayakan pekerjaan yang dijalankan dengan baik dan semestinya.

Fenomena yang terjadi sekarang ini atau biasa disebut pandemi Covid-19 membuat masyarakat khususnya di daerah Kaliabang melakukan pekerjaan dari rumah melalui *daring* (dalam jaringan) sehingga membutuhkan koneksi layanan internet yang berkualitas. Selain itu, pembangunan infrastruktur seperti gedung sekolah, gedung apartemen, *cluster* perumahan saat ini sedang berkembang pesat di sektor Kaliabang dan sekitarnya, hal itu membutuhkan pemasangan jaringan internet yang luas sehingga di kantor Telkom cabang Kaliabang menerima banyak sekali permintaan pemasangan baru layanan internet dan telepon di wilayah

tersebut. Untuk itu Manajer Kantor Telkom cabang Kaliabang menuntut kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melakukan pekerjaannya agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan jasa internet Telkom. Hal itu membuat karyawan Kantor Telkom cabang kaliabang mengalami perubahan Kualitas Kehidupan Kerja mereka yang dimana bekerja tidak sesuai dengan jam kerjanya, menerima pekerjaan lain diluar dari *jobdesk* yang sudah di tentukan. Fenomena tersebut berdampak terhadap keadaan fisik dan psikis karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian, adanya penelitian ini untuk meneliti bagaimana kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) karyawan kantor Telkom cabang Kaliabang terkait dengan kondisi pekerjaan yang mereka lakukan dari karakteristik pekerjaan yang merupakan sebuah tugas dan tanggung jawab menjadi sebuah peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Quality of Work Life* Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kantor Telkom Cabang Kaliabang, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis dapat menyimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh *Quality of Work Life* terhadap peningkatan kinerja karyawan di Kantor Cabang Telkom Kaliabang, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi?
2. Apakah ada pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap peningkatan kinerja karyawan di Kantor Cabang Telkom Kaliabang, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi?
3. Apakah ada pengaruh *Quality of Work Life* dan karakteristik pekerjaan secara bersama sama terhadap peningkatan kinerja karyawan di Kantor Cabang Telkom Kaliabang, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan judul penelitian dan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini perlu dibatasi untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas. Peneliti membatasi masalah penelitian pada “Pengaruh *Quality of Work Life* dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Peningkatan Kinerja”.

1.4 Tujuan

Penelitian ini secara optimal bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* terhadap peningkatan kinerja karyawan di Kantor Cabang Telkom Kaliabang, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap peningkatan kinerja karyawan di Kantor Cabang Telkom Kaliabang, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* dan Karakteristik Pekerjaan secara bersama sama terhadap peningkatan kinerja karyawan di Kantor Cabang Telkom Kaliabang, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

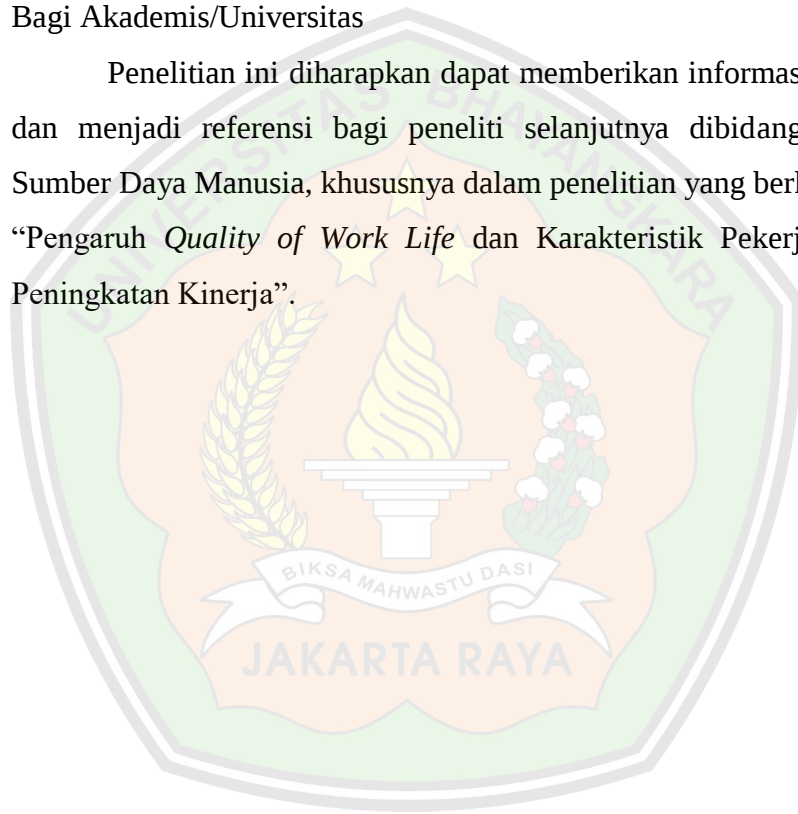
Penelitian ini bermanfaat menambah pengetahuan, wawasan dan memperdalam pengetahuan peneliti mengenai pengaruh *Quality of Work Life* dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Peningkatan Kinerja pada instansi/organisasi. Semoga penelitian ini bisa menjadi acuan atau perbandingan bagi peneliti lain yang akan membuat karya ilmiah dengan fokus yang sama.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau bahan pertimbangan bagi instansi agar dapat menjadikan lingkungan kerja yang menjunjung *Quality of Work Life* sehingga menciptakan lingkungan kerja yang efektif sehingga komitmen organisasi efisien dan kinerja karyawan akan meningkat, karena itu semua akan berpengaruh besar terhadap kelangsungan instansi/organisasi.

3. Bagi Akademis/Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang positif dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya dalam penelitian yang berkaitan dengan “Pengaruh *Quality of Work Life* dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Peningkatan Kinerja”.



1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori yang digunakan yaitu pengertian Kinerja, pengertian Quality of Work Life dan pengertian Karakteristik Pekerjaan serta mengenai variabel-variabel dan hal-hal yang ada dalam penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Berisi penjelasan mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai hasil analisis data, pembahasan (diskusi) hasil penelitian serta implementasi hasil penelitian sehingga dapat diketahui hasil analisis yang diteliti mengenai hasil pengujian hipotesis.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan dan implikasi manajerial untuk penelitian selanjutnya.