

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Individu dan organisasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan saling mempengaruhi. Apabila karyawan memiliki kinerja yang tinggi, maka laju roda perusahaan pun akan kencang sehingga dapat memberikan kepuasan bagi orang-orang yang ada di dalamnya. Namun pada sisi lain, perusahaan tidak akan dapat berjalan dengan baik jika karyawan yang dimiliki tidak memiliki motivasi dan kepuasan dalam bekerja sehingga kualitas kehidupan kerja menjadi buruk.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena selain menangani masalah keterampilan dan keahlian, manajemen SDM juga berkewajiban membangun perilaku kondusif karyawan untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2003:2). Oleh sebab itu, fokus utama MSDM adalah bagaimana mengelola manusia (karyawan) agar bekerja secara profesional sehingga mampu mencapai tujuan organisasi dan anggota organisasi.

Perusahaan bertanggung jawab untuk menciptakan suasana kehidupan kerja yang kondusif, tidak hanya memberikan imbalan secara fisik kepada karyawan tetapi perlu memperhatikan imbalan secara non fisik, seperti

kepuasan, keamanan sosial, dan memiliki kesempatan untuk mengembangkan karir dalam sebuah perusahaan tersebut untuk menjadikan dan menimbulkan suatu komitmen pada karyawan. Salah satu hal yang dapat ditempuh perusahaan ialah dengan memperhatikan aspek kualitas kehidupan kerja.

Permana dkk (2015) mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah upaya yang dilakukan manajemen terhadap peningkatan mutu karyawan dengan menghargai dan memperhatikan segala faktor kondisi kerja, agar tercipta keselarasan antara pekerja dengan berbagai faktor yang mempengaruhi pekerjaan tersebut. Dalam kondisi lain, saat ini banyak perusahaan masih menganggap manusia hanya sebagai salah satu faktor produksi dan menganggap perkembangan teknologi dalam produktivitas jauh lebih penting dibandingkan dengan unsur manusia yang terdapat di dalamnya. Oleh karena itu perlu bagi perusahaan untuk berupaya memenuhi kebutuhan karyawan lebih intensif khususnya dalam hal kualitas kehidupan kerja atau dikenal dengan *quality of work life* (QWL).

Menurut Wayne (1992) dalam Arifin (2012) kualitas kehidupan kerja atau *quality of work life* (QWL) adalah persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, secara relative merasa puas dan mendapat kesempatan mampu tumbuh dan berkembang selayaknya manusia. Kualitas kehidupan kerja secara operasional menggambarkan aktivitas yang dapat dirasakan oleh pekerja sebagai usaha-usaha yang mengarah pada terciptanya kualitas kehidupan kerja yang lebih baik. Salah satu cara dalam memandang arti QWL yang dikemukakan oleh Paseki (2013) yaitu suasana kerja akan menciptakan

kualitas kehidupan kerja yang kondusif bagi tercapainya tujuan organisasi dimana peningkatan kualitas kehidupan kerja dapat memiliki dampak positif pada kepuasan kerja. Kualitas kehidupan kerja memberikan suatu ruang yang kondusif bagi karyawan untuk bekerja sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan karyawan. Hal yang paling penting adalah bahwa QWL tidak terbatas pada isi suatu pekerjaan, akan tetapi memanusiaikan lingkungan kerja dengan mengakui dan menghargai harkat dan martabat sebagai manusia. Kualitas kehidupan kerja yang baik dan dukungan motivasi yang tinggi diharapkan dapat mampu memberikan kepuasan kerja dan kontribusi yang tinggi kepada para karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2012), menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja (QWL) memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan motivasi kerja Pegawai Kelurahan di Kota Batu, artinya kualitas kehidupan kerja yang baik dapat berdampak pada perilaku karyawan seperti: karyawan akan dengan sukarela dan keikutsertaan dalam bekerja akan meningkat, mengerjakan tugas yang diberikan dengan sepenuh hati, bangga akan tugas yang diberikan, menerima tugas lain diluar *skill* yang dikuasai untuk menambah pengalaman dan kemampuan. Penelitian lain yang dilakukan Koesmono (2005) menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan sub sekitaran industri pengambilan kayu di Jawa Timur. Hal ini berarti apabila motivasi karyawan tinggi terpenuhi maka dapat meningkatkan pula kepuasan kerja karyawan tersebut.

Penelitian yang dilakukan Yusuf (2010) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Makassar, adanya pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja juga mengindikasikan bahwa kualitas kehidupan kerja yang diciptakan oleh pihak manajemen.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2003:219). Salah satu bentuk motivasi kerja yang dapat diberikan perusahaan adalah meningkatkan jenjang karier dan memberikan kesempatan lebih maju, karena hal tersebut dapat dijadikan dorongan atau motivasi bagi sebagian besar karyawan yang mengalami masa-masa pengembangan. Penelitian Astitiani dan Surya (2016) menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan motivasi kerja adalah pemediasi hubungan antara kepuasan kerja, kualitas kehidupan kerja karyawan pada Swastika Bungalows Sanur.

Perbedaan antar penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu pada tempat penelitian. Pada penelitian yang sekarang dilakukan di Kantor Daop 7 PT Kereta Api (Persero) Madiun. PT. Kereta Api (Persero) yang merupakan perusahaan milik pemerintah yang bergerak di pelayanan transportasi darat, yakni penyedia jasa angkutan kereta api yang beroperasi di pulau Jawa dan Sumatera. Daerah Operasional (Daop) 7 Madiun merupakan

salah satu diantara sembilan daerah operasional PT. Kereta Api (Persero) di pulau Jawa yang memberikan layanan jasa angkutan penumpang dan barang ke berbagai tujuan atau daerah di pulau Jawa. Sebagai satu-satunya penyedia layanan kereta api yang sangat dekat dengan masyarakat, PT. Kereta Api (Persero) memenuhi kebutuhan konsumen dari berbagai kalangan mulai dari masyarakat kalangan bawah, menengah, hingga kelas atas, kinerja terbaik para karyawan yang dimiliki patut untuk dioptimalkan sehingga dapat memuaskan konsumen, memberikan citra yang baik terhadap perusahaan, dan memiliki profitabilitas yang tinggi.

Kantor Daop 7 Madiun terbagi atas beberapa seksi yaitu Angkutan Barang, Angkutan Penumpang, Bangunan, Fasilitas Penumpang, Hukum, IT, Jalan Rel & Jembatan, Kesehatan, Keuangan, Operasi, PBJ (Pengadaan Barang dan Jasa), Pengamanan, Penjagaan Aset, PNA (Pengusahaan Aset), Sarana, SDM & Umum dan SINTELIS (Sinyal Telkom & Listrik). Setiap seksi dapat bekerja dengan tugasnya masing-masing yang tentunya dipimpin oleh seorang manajer. PT. Kereta Api (Persero) Daop 7 Madiun telah merumuskan dan sepakat untuk menetapkan sasaran mutu dengan pencapaian target kinerja dengan pembobotan masing-masing, Kepemimpinan (bobot 15%), Perencanaan Strategi (bobot 5%), Fokus pada pelayanan & Pasar (bobot 20%), Perbaikan Kinerja Pegawai (bobot 10%), pengelolaan proses produksi (bobot 28%), dan hasil capaian kinerja perusahaan (bobot 22%). Dengan adanya kesepakatan sasaran mutu pencapaian target di PT. Kereta

Api (Persero) tentu karyawan dapat lebih termotivasi untuk bekerja dan merasa kepuasan atas kerjanya.

Produktivitas kepuasan kerja karyawan dapat mengalami fluktuasi, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah penempatan karyawan yang kurang sesuai dengan *skill* yang dimiliki karyawan. Ketidaksiesuaian pekerjaan dengan *skill* yang dimiliki karyawan dapat menyebabkan karyawan kurang termotivasi, sehingga karyawan kurang dapat mencapai kepuasan kerja. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak personalia atau atasan tentang bagaimana memberikan motivasi agar karyawan dapat belajar atau meningkatkan keterampilan kerja yang diperlukan untuk menunjang peran tugasnya, dan dengan demikian penempatan kerja yang baru bagi karyawan adalah dapat dijadikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan skillnya atau menambah skill baru. Apabila dalam pemberian motivasi kepada karyawan efektif, dapat berdampak langsung terhadap kepuasan kerja dari para karyawan. Selain faktor motivasi, perusahaan juga perlu memperhatikan masalah kualitas kehidupan kerja karyawan, karena juga berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka judul penelitian dirumuskan sebagai berikut: **PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi Empiris pada Karyawan Tetap PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 7Madiun).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi kerja karyawan?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan?
4. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai pemediasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji signifikansi pengaruh positif kualitas kehidupan kerja terhadap motivasi kerja karyawan.
2. Menguji signifikansi pengaruh positif motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Menguji signifikansi pengaruh positif kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Menguji pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai pemediasi.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi instansi
 - a. Memberi sumbangan informasi yang akurat tentang persepsi karyawan tentang kualitas kehidupan kerja, motivasi kerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan.
 - b. Menjadi bahan referensi dalam pengembangan dan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 7 Madiun lebih lanjut, dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
2. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait penelitian Prilaku keorganisasian, khususnya aspek kepuasan kerja.
 - b. Menjadi dasar pengembangan penelitian selanjutnya, terutama penelitian yang berkaitan dengan kualitas kehidupan kerja, dan konsekuensinya.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang; rumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian; dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi landasan teori; penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis; dan model penelitian.

BAB III : METODA PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian dan definisi operasional variabel; data dan prosedur pengumpulan data; dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dan saran-saran yang dapat digunakan dan diperhatikan untuk perbaikan-perbaikan yang ditujukan kepada perusahaan maupun pada penelitian selanjutnya