

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu aset terpenting dan vital dalam sebuah perusahaan adalah Sumber Daya Manusia atau sering disebut Karyawan, karena Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peranan sebagai penghasil produk barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan perusahaan. Tingkat produktivitas perusahaan sangat berdampak pada Kenyamanan dan komitmen kerja para karyawan, bagi karyawan bekerja bukan hanya sekedar mencari nafkah, melainkan sudah terkait dengan harkat dan martabat karyawan sendiri. Mencari nafkah dengan cara bekerja merupakan pencerminan atau usaha seorang pekerja untuk tidak bergantung pada orang lain dengan tujuan memenuhi kepuasan individu baik secara fisik maupun kepuasan secara psikologi.

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mampu berprestasi, memiliki motivasi tinggi, dan mampu bekerja sebaik mungkin demi kepentingan perusahaan. Karena itu Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang dapat menentukan eksistensi dan bonafiditas suatu perusahaan. Terlebih pada perusahaan industry Kreatif, sumber daya manusia merupakan ujung tombak keberhasilan perusahaan mempertahankan eksistensinya dalam inovasi-inovasi keunggulan. Kualitas perusahaan akan berdampak dari Kinerja sumber daya manusia dan penilaian konsumen.

Pemimpin yang hebat pasti ingin karyawannya aktif bertanya, aktif beropini / berpendapat, berkomitmen tinggi dan berhati-hati dalam bekerja setia serta memiliki loyalitas yang tinggi. Setiap perusahaan yang besar dan ingin maju pasti menciptakan suasana hangat dalam internal-nya, kondisi dimana karyawan dapat mengutarakan opini mereka masing-masing.. Ada

anggapan bahwa karyawan yang memiliki loyalitas tinggi adalah yang menghabiskan banyak di perusahaan dan sering lembur. Akibatnya perusahaan cenderung mendorong karyawan untuk bekerja selama mungkin. Beberapa contoh kasus, menilai kelayakan karyawan dilihat dari seberapa lama masa kerja karyawan. Seorang yang telah bekerja bertahun-tahun di perusahaan dipandang sebagai karyawan paling loyal. Sementara faktanya, banyak karyawan yang masa kerjanya lama dan kinerjanya rendah. Begitu juga sebaliknya.

Loyalitas biasanya akan diukur dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan serta dedikasi yang dicurahkan seorang karyawan pada tugas dan tanggung jawabnya. Loyalitas karyawan tidak lagi sekadar kemampuan karyawan menyelesaikan tugas dan kewajibannya sesuai dengan *job description*, namun juga bagaimana karyawan melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya pada pekerjaan seoptimal mungkin agar mendapatkan hasil terbaik bagi perusahaan. Loyal atau loyalitas diartikan sebagai sikap setia. Dapat juga didefinisikan sebagai tindakan yang menunjukkan dukungan dan kepatuhan konstan kepada perusahaan. Dengan kata lain Loyalitas merupakan suatu hal yang emosional. Perusahaan bisa memberi insentif kepada karyawannya, tapi belum tentu bisa membeli loyalitasnya.

Loyalitas karyawan adalah kesediaan karyawan untuk melindungi dan menyelamatkan perusahaan tempatnya bekerja, ini dikemukakan oleh Robbins dan Coutler (2012). Hasibuan (2013) juga mengatakan bahwa bahwa loyalitas karyawan adalah kesetiaan yang dicerminkan oleh karyawan melalui kesediaan karyawan untuk menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari hasutan orang yang tidak bertanggung jawab maupun dari berita yang tidak benar. Kemudian Dessler (2015) mengatakan juga bila loyalitas karyawan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Kemauan yang kuat karyawan untuk terus menjadi anggota perusahaan bisa juga disebut Loyalitas karyawan. Dimana keinginan, kesediaan, dan tindakan karyawan untuk menjalankan tugas perusahaan secara penuh kesadaran dan tanggung jawab sehingga tujuan yang diinginkan oleh perusahaan tercapai serta karyawan akan mempunyai keutusan untuk tetap bekerja dalam perusahaan atau tidak keluar dari perusahaan kecuali karyawan membuat kesalahan yang ekstrim.

Loyalitas karyawan juga terlihat melalui sikap dan perilaku karyawan ketika bekerja dalam perusahaan. Sikap dan perilaku ini yang tercermin menjadi loyalitas karyawan dan terkandung di dalam setiap indikator loyalitas karyawan dimana digunakanlah untuk mengukur loyalitas karyawan. Tingkat loyalitas karyawan pada setiap karyawan tentunya berbeda-beda, ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti karakteristik pribadi yang berhubungan dengan usia, jenis kelamin, masa kerja, ras dan beberapa sifat kepribadian yang akan berbeda pada setiap orangnya, selanjutnya faktor kedua yaitu karakteristik pekerjaan yang berhubungan dengan tugas-tugas yang diterima, faktor ketiga yaitu karakteristik desain perusahaan, berupa budaya perusahaan seperti pengambilan keputusan, faktor keempat yaitu pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, yaitu persepsi karyawan terhadap perusahaan seperti sikap positif terhadap perusahaan.

Keloyalitasan karyawan pada perusahaan tidak disebabkan dengan sendirinya, namun karena didahului oleh adanya komitmen. Komitmen itu tidak ada yang kekal dan bertahan selamanya, sepanjang kepentingan itu bisa diakomodir maka tingkatan loyalitas juga akan mendapatkan dampak positif yang linear terhadap loyalitas. Jika komitmen itu pada ukuran atau level yang tinggi, maka loyalitas itu akan secara alami melakukan harmonisasi secara fair dan harmonis kepada atasan, kepada pekerjaan dan kepada perusahaan.

Komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenali dan terikat pada organisasinya, hal ini dikemukakan Moorhead dan Griffin (2015). Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Komitmen organisasi adalah kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi, Kreitner dan Kinicki (2017). Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah keadaan psikologis individu yang berhubungan dengan keyakinan, kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan tingkat sampai sejauh mana ia tetap ingin menjadi anggota organisasi. Komitmen kerja adalah suatu hal yang berhubungan artinya dengan anggota organisasi terhadap pekerjaannya dan bagaimana individu melaksanakan tanggung jawabnya pada suatu organisasi. Komitmen individu dalam bekerja akan berguna untuk pencapaian hasil kerja dan kualitas kerja individu dalam organisasi. Tanpa adanya komitmen kerja, akan dikhawatirkan setiap individu yang berada dalam organisasi berjalan sesuai dengan keinginannya masing-masing tanpa mempedulikan organisasi yang menaunginya.

Menurut Wibowo (2012) Komitmen adalah perasaan identifikasi, loyalitas dan keterlibatan yang ditunjukkan oleh Lingkungan organisasi terhadap organisasi atau unit organisasi. Ada tiga sikap yang menyangkut Komitmen pada organisasi yaitu: Perasaan identifikasi dengan tujuan organisasi, Perasaan keterlibatan dalam tugas organisasi, dan Perasaan loyalitas untuk organisasi.

Fahmi (2013) mengemukakan jika Semua perusahaan pasti menginginkan karyawannya memiliki pengabdian dan kesetiaan serta memberikan yang terbaik di dalam setiap pekerjaan dan tanggung jawab pekerja. Tetapi untuk mempertahankannya bukanlah hal yang mudah. Karena

itu, perusahaan sudah seharusnya bisa mempertahankan karyawan, karena satu aset internal yang paling berharga adalah para pekerja di perusahaan atau karyawan.

Hal selanjutnya yang diperhatikan pada loyalnya seorang karyawan terhadap perusahaan maka akan membuat kualitas kehidupan kerja karyawan meningkat. Dengan keadaan karyawan yang memiliki *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja) yang bagus maka dengan sendirinya perusahaan akan dengan mudah mencapai tujuan yang diinginkan.

Penerapan teori *Quality Of Work Life* salah satunya adalah mencoba untuk memperbaiki kualitas kehidupan para pekerja, dimana tidak dibatasi pada perubahan konteks pekerjaan tapi juga termasuk memanusiaikan lingkungan sekitar pekerja untuk memperbaiki martabat dan harga diri pekerja. Banyak perusahaan berpendapat jika manusia hanyalah sebagai salah satu faktor produksi dan memilih perkembangan teknologi dalam produktivitas jauh lebih penting dibandingkan dengan unsur manusia yang terdapat di dalamnya. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan maka perusahaan dapat memenuhi kebutuhan karyawan dalam dunia kerja dengan memperhatikan kualitas hidup kerja atau dikenal dengan istilah *Quality Of Work*.

Penelitian ini dilakukan di PT. Kirana Windu yang terletak di Desa Surulangun Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Sumatera Selatan. PT Kirana Windu adalah salah satu produsen karet remah (*crumb rubber*) dengan produk yang di hasilkan berupa karet dengan spesifikasi teknis yang dikenal dengan istilah *standard Indonesian rubber (SIR)* yang hasil utamanya di ekspor ke berbagai negara sebagai bahan baku utama pembuatan ban. Perusahaan ini mulai beroperasi pada tahun 2006 dan berada di JL. Lintas Sumatera Km.98 Surulangun Rawas Kec.Rawas Ulu, Kabupaten Musi Rawas Utara Provinsi Sumatera Selatan. Sumber bahan baku berasal dari Sumsel, Jambi dan Lampung. Perusahaan ini memiliki pekerja/buruh berjumlah 380 orang dengan hampir 90% jumlahnya adalah pekerja buruh laki-laki. Tabel dibawah ini akan

menjelaskan jumlah karyawan dan bagian masing masing di PT. Kirana Windu Surulangun Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Sumatera Selatan.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan PT. Kirana Windu Surulangun Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Sumatera Selatan

No.	Jabatan	Jumlah karyawan
1	Deputi Direktur operasional	1
2	Manager	4
3	Kasie	10
4	Kasubsi	21
5	PJS Kasie	3
6	PJS Kasubsi	5
7	Administrasi	17
8	Staff	15
9	Operator	220
10	Pengawas	25
11	SDO	12
12	House Keeping	5
13	IT	7
14	Pic Drier	2
15	Building Maintenance	4
16	Analisis laboratorium	10
17	Security	8
18	Driver	11
Total		380

Perasaan individu dalam hal ini adalah pekerja dapat diungkapkan melalui loyalitas karyawan untuk menjadi milik perusahaan beserta tim dan rekan kerja yang ada dalam perusahaan, keinginan untuk mendukung pemimpin perusahaan, keinginan untuk bertindak sesuai dengan kemauan, etika kerja dan profesionalisme untuk tetap berada di perusahaan pada saat krisis, memiliki kemauan untuk melakukan pekerjaannya, menyebarkan informasi tentang nama baik organisasi, dan lain-lain. Seperti penelitian yang dikemukakan oleh Preko & Adjetey (2013), menunjukkan bahwa loyalitas dan komitmen kerja karyawan memiliki keterkaitan, dimana loyalitas karyawan memainkan peran penting dalam komitmen kerja karyawan di tempat kerja, dimana karyawan berusaha memberikan yang terbaik di tempat kerjanya. Loyalitas pada

karyawan dapat tercipta dari adanya kepuasan diri yang meningkat, kepuasan tersebut merupakan hasil dari proses evaluasi internal dan ketika apa yang diharapkan oleh karyawan terpenuhi maka kepuasan tersebut dapat tumbuh dan mengembangkan sikap emosional terhadap organisasi atau perusahaan yang kemudian menimbulkan komponen perilaku loyalitas pada karyawan.

Ada beberapa faktor yang memengaruhi loyalitas kerja, yaitu karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan, dan pengalaman yang diperoleh dari perusahaan. Terdapat empat indikator loyalitas karyawan antara lain:kepatuhan, tanggung jawab,dedikasi dan intregitas, Streers & Porter (2016).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada karyawan PT. Kirana Windu Surulangun Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Sumatera Selatan ditemukanlah tanda-tanda permasalahan seperti rendahnya loyalitas kerja karyawan pada perusahaan dikarenakan tidak meratanya komitmen kerja yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Adanya indikasi masalah terkait dengan loyalitas kerja karena bonus (service) dari tingkat keuntungan perusahaan, masih belum dirasakan adil dan kurangnya sosialisasi antara atasan dengan bawahan sehingga tidak mampu menciptakan hubungan yang baik, ketegangan yang diberikan oleh pimpinan sehingga membuat karyawan tidak nyaman saat bekerja dan kurangnya kerjasama dengan rekan kerja saat menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan sehingga komitmen kerja pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas Masih kurang optimal pada beberapa karyawan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan untuk mengetahui gambaran awal mengenai loyalitas kerja karyawan yang ada pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Sumatera Selatan, maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada 10 orang karyawan, didapat hasil sebagai berikut :

Tabel 1.2
Survei Awal Loyalitas Karyawan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Karyawan bersedia bekerja melebihi kondisi biasa	0	0	3	5	2
2	Karyawan merasa bangga atas prestasi yang dicapai perusahaan,	0	0	1	3	6
3	Merasa terinspirasi dan bersedia mengorbankan kepentingan pribadi untuk perusahaan	0	1	3	2	4
4	Karyawan memegang teguh visi, misi dan melaksanakannya dalam tugas sehari-hari	0	0	5	1	4
Rata-rata		0	0,25	3	2,75	4

Dari penyebaran kuesioner awal di dapatkan hasil data seperti tabel di atas, terlihat dari 10 jawaban responden dengan pernyataan setuju dengan rata-rata 2,75 yang artinya tidak sampai pada angka 3 dimana terlihat bahwa loyalitas karyawan dirasakan kurang maksimal dengan komitmen yang diberikan oleh PT. Kirana Windu Surulangun Rawas.

Kermansaravi (2015) mengemukakan *Quality of Work Life* (kualitas kehidupan kerja) merupakan salah satu faktor penting untuk motivasi manusia dan meningkatkan kepuasan kerja, *Quality of Work Life* (kualitas kehidupan kerja) adalah konsep berwawasan luas yang terdiri dari kesehatan fisik dan psikologis, situasi ekonomi, kepercayaan pribadi dan interaksi dengan lingkungan (Khorsandi 2010). Hasil-hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa *Quality of Work Life* (kualitas kehidupan kerja) adalah cara yang tepat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan. Hal ini dilalui dengan suatu proses dan rangkaian tindakan sehingga sumber daya manusia (karyawan) akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka.

Quality of work life merupakan gambaran kualitas hubungan personal dengan kondisi kerja secara keseluruhan. Tugas seluruh komponen yang ada di organisasi / perusahaan salah satunya adalah Penciptaan lingkungan kerja yang berkualitas. *Quality of work life* merupakan konsep yang multidimensional yang meliputi berbagai aspek yang berada dalam lingkungan kerja yang berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Untuk melihat bagaimana *quality of work life* karyawan di PT. Kirana Windu Surulangun Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara Sumatera Selatan maka dilakukanlah observasi awal melalui penyebaran kuesioner kepada 10 orang karyawan untuk melihat *quality of work life* karyawan tinggi atau rendah. Hasil survey awal ini tergambar pada setiap item pernyataan pada tabel berikut :

Tabel 1.3
Survei Awal Quality Of Work Life Karyawan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak setuju	Netral	setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Adanya hak bertukar pendapat dalam menyelesaikan konflik yang dialami	0	0	2	5	3
2	Banyak peluang untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan	0	0	0	4	4
3	Kesempatan pegawai untuk memberikan ide	0	1	0	6	4
4	Kepedulian terhadap lingkungan sekitar perusahaan	0	1	2	3	4
Rata-rata		0	0,5	1	4,5	3.75

Dari hasil survei awal yang dapat dilihat pada tabel diatas, tergambar bahwa jawaban responden menyatakan setuju dengan rata-rata 4,5 , sedangkan yang menyatakan tidak setuju dengan rata—rata 4,4 terlihat bahwa beberapa karyawan masih merasa kurang optimal dengan

quality of work life yang ada di perusahaan. Hal ini dapat menyebabkan kurang optimalnya karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan akan menyebabkan penurunan pada kualitas kerja karyawan.

Komitmen kerja karyawan tidaklah terjadi secara sepihak. Adanya kontribusi dari elemen lain yang membuat komitmen itu tinggi ataupun rendah. Perusahaan dan karyawan adalah elemen terpenting yang bersama-sama perlu bekerja untuk menciptakan komitmen kerja karyawan yang tinggi. Indikator komitmen organisasi diantaranya adalah : kemauan karyawan, kesetiaan karyawan dan kebanggaan karyawan pada organisasi seperti yang dikemukakan Indra Kharis (2010)

Untuk melihat Komitmen kerja para pekerja di PT. Kirana Windu Surulangun Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Sumatera Selatan maka dilakukan observasi awal melalui penyebaran kuesioner kepada 10 orang karyawan untuk melihat Komitmen Kerja karyawan tinggi atau rendah. Hasil survey awal ini terlihat pada setiap item pernyataan pada tabel berikut:

Tabel 1.4
Survei Awal Komitmen Kerja Karyawan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak setuju	Netral	setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Perasaan identifikasi dengan tujuan organisasi	0	4	2	3	1
2	Perasaan keterlibatan dalam tugas organisasi	0	2	0	5	3
3	Perasaan loyalitas untuk organisasi	0	2	1	6	1
4	Karyawan bersedia menyediakan waktu lebih banyak untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.	0	1	0	7	2
Rata-rata		0	2,25	0,75	5,25	1,75

Dari penyebaran kuesioner awal di dapat hasil seperti tabel di atas, terlihat dari 10 jawaban responden dengan pernyataan setuju dengan rata-rata 5,25. sedangkan jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dengan rata-rata 2,25 dimana terlihat bahwa komitmen kerja karyawan sudah cukup baik pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas.

Dari hasil survei awal di atas serta fakta yang terjadi di lapangan bisa disimpulkan bahwa komitmen kerja karyawan yang cukup tinggi dan menjadi alasan terjadinya loyalitas karyawan dan quality of work life (Kualitas kehidupan kerja) yang tentunya akan berjalan dengan seksama dan dinamis. Quality of work life terlihat dari pernyataan sementara diatas beberapa karyawan masih terlihat merasa belum optimal dalam melaksanakan pekerjaan dan akan menyebabkan penurunan pada kualitas kerja karyawan dan loyalitas karyawan dan belum ditemukan apakah komitmen kerja akan menjadi mediator pada quality of work life dan loyalitas karyawan Sehingga dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Quality Of Work Life(Kualitas Kehidupan Kerja) Terhadap Loyalitas Kerja Dengan Komitmen Kerja Sebagai Variabel Mediator Pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah quality of work life berpengaruh terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas ?
2. Apakah quality of work life berpengaruh terhadap komitmen kerja karyawan pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas ?

3. Apakah komitmen kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas ?
4. Bagaimana peranan komitmen kerja dalam memediator quality of work life dan loyalitas kerja karyawan pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah quality of work life berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas
2. Untuk mengetahui apakah quality of work life berpengaruh terhadap komitmen kerja karyawan pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas
3. Untuk mengetahui apakah komitmen kerja berpengaruh terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas
4. Untuk mengetahui peranan komitmen kerja dalam memediator quality of work life dan loyalitas kerja karyawan pada PT. Kirana Windu Surulangun Rawas?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil kajian yang di dapat diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan oleh manajer PT. Kirana Windu Surulangun Rawas sehingga dapat meningkatkan kualitas karyawan maupun perusahaan.

2. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian quality of work life, loyalitas karyawan, dan komitmen kerja ini diharapkan mampu untuk memberikan kontribusi pengembangan ilmu manajemen pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya.

3. Bagi pembaca dan pihak lainnya

Penelitian ini di hendaklah dapat menambah referensi tentang quality of work life maupun sebagai penelitian sejenis selanjutnya. Selain itu dapat memberikan wawasan-wawasan kepada organisasi-organisasi mengenai pengaruh quality of work life, Loyalitas karyawan, dan komitmen kerja sehingga dapat diambil langkah yang tepat untuk mengevaluasi pimpinan perusahaan dalam melakukan perbaikan sehingga kualitas kerja karyawan meningkat.

