

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan karena mereka adalah sumber daya utama yang mempengaruhi keberhasilan organisasi. Kinerja yang baik berarti karyawan mencapai sasaran, menghasilkan produk atau layanan berkualitas, dan berkontribusi positif terhadap pertumbuhan perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk dapat berdampak negatif pada produktivitas, kepuasan pelanggan, dan keuntungan perusahaan (Christiadi, 2020). Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi, tujuan, dan harapan, serta upaya strategis perusahaan. Faktor eksternal seperti lingkungan kerja juga menentukan hasil akhir. Oleh karena itu, bisnis dan institusi berharap peningkatan kinerja pegawai yang signifikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Peran SDM sangat penting dalam mengelola dan mengembangkan potensi pegawai untuk mencapai tujuan tersebut (Wahyuni & Sulistyanto, 2023).

Mathis dan Jackson (2017) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja dan kepuasan pegawai mempengaruhi kinerja mereka. Aktivitas manajemen sumber daya manusia harus dikembangkan, dievaluasi, dan diubah jika perlu untuk mendukung kinerja kompetitif organisasi dan individu di tempat kerja.

Kualitas kehidupan kerja dapat meningkatkan posisi dan kontribusi karyawan terhadap organisasi. Penelitian Arifin (2012) menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kualitas kehidupan kerja yang baik meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan produktivitas mereka. Karyawan yang merasa dihargai dan dihormati cenderung lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik.

Mewujudkan lingkungan kerja dan iklim kerja yang kondusif diharapkan bisa mendorong karyawan selalu berinovasi dan berkreasi termasuk membuat sistem

yang *fair* dan struktur yang fleksibel dengan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan manusiawi dengan memerhatikan kemampuan karyawan dan usahanya dalam mencapai tujuan karirnya yang tentu saja dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang mempekerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dengan demikian, kualitas kehidupan kerja dianggap mampu meningkatkan kinerja karyawan karena dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan penelitian untuk melihat bagaimana kualitas kehidupan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai melalui kepuasan kerja di PT IPC Pelindo Jambi II. Tabel di bawah ini merupakan capaian kinerja dari perusahaan tersebut:

**Tabel 1.1 Capaian Kinerja di IPC Pelindo II Jambi**

<b>Indikator Kinerja</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Perubahan (%)</b>
Jumlah Kapal Dilayani	6.316 unit	6.987 unit	+10.59
Total GT Kapal	8.66 juta GT	11.16 juta GT	+28.7
Arus Barang	1,1 juta ton	1,6 juta ton	+42.57
Produktivitas Bongkar Muat (BSH)	-	-	-
Waktu Sandar Kapal	-	-	-
Arus Petikemas	5,7 Juta Box	5,8 Juta Box	+0.64
Total TEUs	7 Juta TEUs	8 Juta TEUs	+1.27
Arus Penumpang	800 ribu	1 juta	+23.03

Sumber: IPC Pelindo II (Data diolah, 2024).

Berdasarkan data dari tabel 1.1, capaian kinerja di IPC Pelindo II Jambi, terlihat adanya peningkatan signifikan pada berbagai indikator kinerja dari tahun

2022 ke 2023. Peningkatan 10.59% pada jumlah kapal yang dilayani dan 28.7% pada total GT Kapal menunjukkan efektivitas kebijakan dan peningkatan kapasitas Pelindo II Jambi. Sementara itu, pertumbuhan yang mencolok sebesar 42.57% pada arus barang mengindikasikan peningkatan efisiensi dalam manajemen logistik dan penanganan kargo. Peningkatan sebesar 0.64% pada arus petikemas dan 1.27% pada total TEUs, serta 23.03% pada arus penumpang, semakin menegaskan keberhasilan strategi operasional Pelindo II Jambi. Namun, ada beberapa yang tidak terealisasi dengan baik seperti kinerja karyawan, produktivitas, dan standar kapal yang digunakan tidak dilaksanakan. Untuk memperkuat data ini peneliti melakukan survey awal mengenai kinerja pegawai terhadap 7 orang karyawan PT IPC Pelindo II Jambi pada 20 April 2024. Berikut merupakan hasil awal peneliti mengenai gambaran kinerja pegawai di PT IPC Pelindo II Jambi:

**Tabel 1.2 Hasil Survey Awal Peningkatan Kerja PT. IPC Pelindo II**

No	Pernyataan	Persentase				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Kualitas Kerja						
1.	Saya mengerjakan sesuatu dengan penuh perhitungan	1	0	0	1	5
2.	Saya merasa skill yang saya miliki sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan	0	0	0	2	5
3.	Saya melakukan pengecekan ulang ketika pekerjaan selesai	0	0	0	1	6
4.	Saya memaksimalkan pekerjaan untuk meminimalisir kesalahan	0	0	0	1	6
5.	Saya merasa kemampuan bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan	0	0	0	1	6
6.	Saya menyelesaikan sesuai dengan tugas yang diberikan	0	0	0	1	6
Kuantitas Kerja						
7.	Saya dapat membagi waktu istirahat dalam bekerja	0	0	0	3	4
8.	Saya menyelesaikan pekerjaan sebelum deadline yang ditentukan	0	0	0	3	4
9.	Saya mampu mencapai target kerja yang telah ditentukan	0	0	0	3	4
10.	Saya merasa perusahaan menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan	0	1	1	2	3
Jumlah		0	1	1	18	49
Persentase (%)		0	1	1	26	70

Sumber: IPC Pelindo II (Data diolah, 2024).

Berdasarkan tabel 1.2, dapat diketahui bahwa kinerja karyawan PT. IPC Pelindo II dalam aspek kualitas dan kuantitas kerja cukup tinggi. Mayoritas responden memberikan penilaian “Sangat Setuju” (SS) terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kualitas kerja, seperti ketelitian dalam bekerja,

kesesuaian skill dengan pekerjaan, dan penerapan standar kerja yang telah ditentukan. Hal ini terlihat dari persentase yang mencapai 70% untuk penilaian “Sangat Setuju”. Sementara itu, untuk aspek kuantitas kerja, terdapat kecenderungan yang sama di mana sebagian besar responden dapat menyelesaikan pekerjaan sebelum *deadline* dan mencapai target kerja yang ditetapkan. Persentase untuk “Setuju” pada bagian ini adalah 26%, yang menunjukkan bahwa ada ruang untuk peningkatan, namun secara umum kinerja karyawan dalam hal kuantitas kerja juga berada pada level yang baik. Kesimpulannya, hasil survey awal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. IPC Pelindo II memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas dan kuantitas kerja, meskipun ada beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil survey ini mengindikasikan bahwa karyawan PT. IPC Pelindo II memiliki kinerja yang tinggi, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Namun, perlu diperhatikan bahwa ada satu pertanyaan yang mendapatkan jawaban netral dari satu responden, yaitu pertanyaan tentang perusahaan menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan. Hal ini mungkin menunjukkan adanya ketidakpuasan atau ketidakpercayaan dari sebagian karyawan terhadap kebijakan perusahaan. Dengan demikian, peneliti melakukan survey awal mengenai kepuasan kerja terhadap 7 orang karyawan PT IPC Pelindo II Jambi pada 20 April 2024. Berikut merupakan hasil awal peneliti mengenai gambaran kepuasan kerja di PT IPC Pelindo II Jambi:

**Tabel 1.3 Hasil Survey Kepuasan Kerja PT. IPC Pelindo II**

No	Pertanyaan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Kepuasan Gaji						
1.	Saya mendapat gaji sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan.	0	1	1	2	3
2.	Saya puas dengan jumlah gaji yang diberikan.	0	1	1	2	3
Kepuasan dengan Pekerjaan Itu Sendiri						
3.	Saya senang mendapat tugas yang bervariasi dari perusahaan.	0	1	1	2	3
4.	Saya puas dengan variasi tugas yang diberikan.	0	0	0	4	3
5.	Saya mendapatkan kesempatan belajar yang sama dengan karyawan lain.	0	0	0	2	5
6.	Saya puas dengan kesempatan belajar yang diberikan perusahaan.	0	0	0	3	4
7.	Saya merasa bertanggung jawab atas tugas yang diberikan perusahaan.	0	0	0	4	3

8	Saya senang dengan pekerjaan saya saat ini.	0	0	0	4	3
Kepuasan dengan Promosi		STS	TS	N	S	SS
9.	Saya merasa kebijakan promosi di perusahaan dilakukan dengan adil dan terbuka.	1	0	0	3	3
Jumlah		1	3	3	26	30
Persentase (%)		1	4	4	37	43

Sumber: IPC Pelindo II (Data diolah, 2024).

Berdasarkan tabel 1.3, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT. IPC Pelindo II bervariasi tergantung pada aspek yang dievaluasi.

Kepuasan gaji dengan mayoritas karyawan merasa puas dengan jumlah gaji yang diberikan, dengan 3 karyawan menyatakan sangat setuju (SS) dan 2 karyawan menyatakan setuju (S). Namun, ada juga yang merasa tidak puas, dengan 1 karyawan menyatakan tidak setuju (TS) dan 1 karyawan netral (N). Karyawan umumnya merasa senang dengan variasi tugas yang diberikan, dengan 3 karyawan menyatakan setuju (S) dan 4 karyawan menyatakan sangat setuju (SS). Namun, ada beberapa yang merasa netral atau tidak puas dengan kesempatan belajar yang diberikan perusahaan, dengan 4 karyawan netral (N) dan 3 karyawan setuju (S).

Terakhir, kepuasan dengan promosi karyawan memiliki pandangan yang beragam. Sebanyak 3 karyawan merasa sangat setuju (SS) dan 3 karyawan setuju (S) bahwa kebijakan promosi dilakukan dengan adil dan terbuka. Namun, ada juga yang merasa tidak puas, dengan 1 karyawan menyatakan sangat tidak setuju (STS).

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti kesempatan belajar dan kebijakan promosi, mayoritas karyawan merasa puas dengan gaji dan variasi tugas yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa PT. IPC Pelindo II telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang cukup memuaskan bagi karyawannya, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan di beberapa aspek.

Perusahaan yang kurang memperhatikan faktor kualitas kehidupan kerja seperti ini akan sulit mendapatkan atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, bahkan akan sulit membangkitkan kinerja karyawan yang sudah ada. Dan lebih dari itu akan menghadapi kondisi perpindahan pekerja (*labour turnovers*) karena mereka lebih memilih untuk bekerja di tempat atau perusahaan lain yang menerapkan berbagai faktor kualitas kehidupan kerja yang

lebih menjanjikan. Berikut adalah hasil penelitian awal terhadap kualitas kehidupan kerja di PT. Pelindo II:

**Tabel 1.4 Hasil Survey Awal Kualitas Kehidupan Kerja PT. IPC Pelindo II**

No.	Pernyataan	Skala				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Partisipasi Karyawan		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya dapat menyampaikan gagasan, saran, kritik dengan bebas.	0	0	0	1	6
2.	Saya percaya diri saat menyampaikan pendapat.	0	0	0	2	5
Pengembangan Karir		STS	TS	N	S	SS
3.	Saya dapat mengikuti semua program pelatihan dan pengembangan di IPC Pelindo II Jambi.	0	0	0	3	4
4.	Saya merasa terbantu dengan mengikuti program pelatihan dan pengembangan di IPC Pelindo II Jambi.	0	0	0	3	4
Penyelesaian Konflik		STS	TS	N	S	SS
5.	Saya dan rekan kerja saling berhubungan baik.	0	0	0	2	5
6.	Saya memiliki hubungan baik dengan rekan kerja senior maupun junior.	0	0	0	1	6
Komunikasi		STS	TS	N	S	SS
7.	Saya mudah mendapatkan informasi tentang pekerjaan melalui diskusi.	0	0	0	2	5
8.	Saya jarang mengalami miskomunikasi terkait pekerjaan.	0	0	1	2	4
Kesehatan Kerja		STS	TS	N	S	SS
9.	Saya mendapat program BPJS kesehatan dari perusahaan tempat saya bekerja	0	0	0	0	7
10.	Saya terbantu dengan adanya program BPJS kesehatan.	0	0	0	2	5
Jumlah		0	0	1	18	51
Persentase		0	0	1	26	73

Sumber: IPC Pelindo II (Data diolah, 2024).

Tabel 1.4 menunjukkan hasil survey awal kualitas kehidupan kerja PT. IPC Pelindo II yang melibatkan tujuh responden. Berdasarkan tabel, dapat dilihat bahwa responden mayoritas memberikan jawaban SS atau S untuk semua pertanyaan, yang menunjukkan bahwa mereka memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi di PT.

IPC Pelindo II. Persentase jawaban SS mencapai 73% dan S mencapai 26%. Sedangkan jawaban N, TS, dan STS hanya 1%, 0%, dan 0%.

Hal ini mengindikasikan bahwa responden merasa puas dan terlibat dengan pekerjaan mereka, mendapat kesempatan untuk mengembangkan karir mereka, memiliki hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan, mendapat informasi yang cukup tentang pekerjaan, dan mendapat fasilitas kesehatan yang memadai dari perusahaan. Dengan demikian, IPC Pelindo Jambi II dapat dikatakan telah menerapkan kualitas kehidupan kerja yang baik terhadap pegawainya. Namun, satu responden bersikap netral terhadap satu aspek, yaitu miskomunikasi antar pegawai, hal ini harus menjadi perhatian oleh IPC Pelindo II Jambi.

Beberapa riset terdahulu terkait penelitian ini adalah penelitian oleh Antoni Yahya Christiadi, Ferdinand, dan Stepanus (2022) di Universitas Palangka Raya. Mereka meneliti bagaimana kualitas kehidupan kerja dan motivasi mempengaruhi kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. Hasilnya, kualitas kehidupan kerja tidak mempengaruhi kinerja pegawai, tetapi motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja juga sebagian memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai.

Penelitian kedua oleh Nurul Aini dan Muhammad Amin (2022) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jambi. Mereka meneliti pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Hasilnya, kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, yang kemudian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kualitas kehidupan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai secara tidak langsung melalui kepuasan kerja.

Penelitian ketiga oleh Fitri Amalia dan Fitri Sari (2022) di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Area Jambi. Mereka meneliti pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Hasilnya, kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja juga memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh pegawai, maka semakin tinggi kinerja yang dapat dicapainya. Kepuasan kerja juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

IPC Pelindo II Jambi (Persero) adalah sebuah Badan usaha milik Negara Indonesia atau (BUMN), juga dikenal sebagai PT. Pelabuhan Indonesia, adalah pelabuhan yang bergerak di bidang perairan yang menawarkan jasa pelabuhan dan maritim untuk membantu jaringan logistik Indonesia dan internasional. Layanan barang, kapal, dan rupa-rupa adalah bisnis utama PT. Pelindo. PT. Pelindo terdiri dari empat wilayah yang tersebar di seluruh Indonesia yaitu Pelindo 1, Pelindo II, Pelindo III, Pelindo IV, dengan kantor pusat di Tanjung Priok, Jakarta Utara.

Perusahaan ini juga bergerak di Kota Jambi. IPC Pelindo II Kota Jambi Perusahaan ini berperan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi di wilayah tersebut melalui layanan pelabuhan yang efisien dan efektif. Namun, seperti banyak perusahaan lainnya, IPC Pelindo II juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawannya.

Dalam hal ini, meskipun IPC Pelindo II telah berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja, masih ada ruang untuk peningkatan, karyawan ditempatkan dalam kondisi umum kenyamanan; kondisi keamanan lingkungan kerja; jaminan kebersihan dan kesehatan lingkungan kerja; jaminan keselamatan kerja; dan dukungan lingkungan untuk keberhasilan kerja adalah beberapa faktor lingkungan kerja, dan hasil observasi awal menunjukkan bahwa faktor-faktor lingkungan kerja ini belum sepenuhnya diterapkan secara optimal.

Berdasarkan latar belakang di atas, hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan Judul “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Pegawai di IPC Pelindo II Jambi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kualitas kehidupan kerja, yang merupakan indikator penting dari kesejahteraan karyawan, sering kali menjadi tantangan bagi perusahaan untuk

diimplementasikan secara efektif. IPC Pelindo II, sebagai contoh, menghadapi kendala dalam mewujudkan konsep ini sepenuhnya. Hambatan-hambatan tersebut mencakup pencapaian keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi karyawan, menciptakan kondisi kerja yang kondusif, memberikan penghargaan dan pengakuan yang memadai, menyediakan peluang untuk pertumbuhan profesional, serta melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi isu-isu tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang belakang di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kinerja pegawai, kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja di IPC Pelindo II Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai di IPC Pelindo II Jambi?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di IPC Pelindo II Jambi?
4. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan pegawai di IPC Pelindo II Jambi?
5. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan pegawai sebagai variabel mediasi di IPC Pelindo II Jambi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam konteks akademis, kompensasi finansial, yang sering diwujudkan dalam bentuk gaji, memegang peranan krusial dalam konsep Kualitas Kehidupan Kerja. di IPC Pelindo II, struktur gaji karyawan ditetapkan dengan mempertimbangkan variabel-variabel seperti posisi atau jabatan yang diemban, durasi pengalaman kerja, serta tingkat pendidikan yang telah dicapai. Gaji tidak hanya merupakan hak yang diperoleh karyawan sebagai imbalan atas jasa mereka, tetapi juga menjadi faktor determinan utama dalam proses seleksi pekerjaan. IPC Pelindo II berdedikasi untuk menyediakan kompensasi yang tidak hanya adil tetapi juga memadai bagi para pegawainya, sebagai salah satu strategi esensial dalam peningkatan kualitas kehidupan kerja. Meskipun telah ada upaya yang signifikan

dalam aspek ini, terdapat kesempatan untuk peningkatan lebih jauh. Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui gambaran kinerja pegawai, kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja di IPC Pelindo II Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai di IPC Pelindo II Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di IPC Pelindo II Jambi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan pegawai di IPC Pelindo II Jambi.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan pegawai sebagai variabel mediasi di IPC Pelindo II Jambi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini dalam penulisan skripsi dapat memberikan manfaat bagi Program Studi, Penulis sendiri maupun pihak lain :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian ini adalah untuk menambah wawasan bagi kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan pegawai yang tengah menjadi sorotan dan acuan dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) di Indonesia, sehingga dibutuhkan banyak referensi baru guna memperaya literatur.

2. Secara Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan berharga tentang bagaimana meningkatkan kualitas kehidupan kerja di IPC Pelindo II Kota Jambi, serta bahwa peningkatan ini dapat berdampak positif pada kinerja pegawai dan, pada akhirnya, produktivitas perusahaan secara keseluruhan.