

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi secara general dapat menumbuhkan gaya hidup baru. Adanya tantangan globalisasi, kemajuan teknologi dan perubahan sikap karyawan yang terjadi karena perbedaan generasi membuat sebuah organisasi harus dapat menciptakan lingkungan bisnis yang baik. Sumber daya yang memiliki jiwa kompetitif yang unggul dalam organisasi adalah sumber daya yang memiliki komitmen dan keterlibatan terhadap organisasi. Untuk memiliki tingkat kinerja yang tinggi dari karyawan, organisasi bertanggung jawab untuk menjaga mutu kerja karyawan di tempat kerja (Sahni, 2019).

*Quality of Work Life* pada dasarnya merupakan konsep multidimensi dan merupakan cara berpikir tentang orang, pekerjaan dan organisasinya, yaitu persepsi mental karyawan terhadap keinginan fisik dengan dipahami dan diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam menjamin kesejahteraan karyawan, keamanan kerja, kepuasan kerja, sistem penghargaan yang baik, tunjangan karyawan, keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi (Bekti, 2018).

*Quality of Work Life* merupakan masalah utama yang harus mendapatkan perhatian khusus dari organisasi. Hal ini mengindikasikan

pemikiran bahwa kualitas kehidupan kerja dianggap mampu meningkatkan peran dan tanggung jawab anggota terhadap organisasi. Tujuan dasar dari program QWL yang efektif adalah memperbaiki kondisi kerja (terutama dari sudut pandang karyawan) dan efektivitas organisasi yang lebih besar (terutama dari sudut pandang pemberi kerja), maka dengan adanya penerapan QWL yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan (Kusuma, 2021).

*Organizational Commitmen* karyawan merupakan identifikasi dan keterlibatan yang relatif kuat dari seseorang dalam organisasinya. Komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan loyalitas karyawan terhadap organisasinya. Ini juga merupakan proses yang sedang berlangsung di mana karyawan mengekspresikan perhatian mereka terhadap organisasi dan pencapaian tujuan organisasi (M. I. Hendri, 2019).

Pemahaman terhadap *Organizational Commitmen* akan memberikan kontribusi positif bagi pihak manajemen perusahaan dalam mengelola karyawannya. *Organizational Commitmen* karyawan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis. Jika komitmen organisasi mencerminkan identifikasi dan keterlibatan dalam organisasi, maka perusahaan akan mendapatkan manfaat dari tumbuhnya loyalitas dan pencapaian karyawan yang muncul lebih baik (M. I. Hendri, 2019).

Adapun model *organizational commitment* yang telah dituangkan dalam tiga dimensi seperti berikut, yang pertama Komitmen afektif adalah

keterikatan emosional karyawan dengan organisasi. Bahkan dianggap bahwa seorang karyawan bertahan dalam organisasi karena keinginannya. Aspek kedua yaitu komitmen berkelanjutan, komitmen berkelanjutan terkait dengan kecenderungan bertahan dalam organisasi karena adanya biaya pergantian atau manfaat bertahan. Terakhir adalah komitmen normative, jenis komitmen ini didasari dari rasa kewajiban moral untuk tetap berada di dalamnya. Karyawan tetap berada dalam organisasi karena dia menganggap tindakan ini sebagai yang paling tepat dan dibenarkan secara moral. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara dimensi komitmen organisasi dan kinerja karyawan memiliki korelasi yang positif. Semakin tinggi komitmen organisasi, semakin rendah kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan (Grego-Planer, 2020)

*Employee Engagement* merupakan salah satu cara untuk membuat karyawan memiliki loyalitas yang tinggi, seperti yang dikatakan Ramadhany *et al.*, (2020) *Employee Engagement* membuat karyawan memiliki loyalitas yang lebih tinggi sehingga mengurangi keinginan untuk keluar dari perusahaan secara sukarela. Memiliki karyawan yang terlibat aktif dalam perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan memiliki iklim kerja yang positif. Hal ini disebabkan adanya karyawan yang memiliki keterikatan yang baik dengan perusahaan tempatnya bekerja, maka mereka akan memiliki semangat yang besar untuk bekerja, bahkan terkadang jauh melebihi tugas pokok yang tertuang dalam kontrak kerja mereka.

*Employee Engagement* juga penting untuk melihat pengaruhnya terhadap kinerja. Penelitian sebelumnya oleh (Ramadhany et al., 2020) yang menunjukkan *Employee Engagement* berpengaruh terhadap kinerja. Kinerja yang efektif merupakan kunci produktivitas yang baik, dalam skala individu maupun organisasi, sehingga diharapkan karyawan mampu menunjukkan kinerja sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi.

Berdasarkan korelasi antara *Quality of Work Life* dengan *Organizational Commitmen* dan korelasi antara *Quality of Work Life* dengan *Employee Engagement*. *Quality of Work Life* sangat mempengaruhi tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi dan sangat berpengaruh juga pada *Employee Engagement*. *Qualitas of Work life* yang dijamin oleh perusahaan menjadikan hal yang sangat diharapkan para karyawan dalam perusahaan. Penciptaan suasana yang nyaman, aman, memuaskan, dan organisasi memberikan wadah karyawan untuk tumbuh dan berkembang sebagai bentuk upaya organisasi dalam meningkatkan komitmen terhadap organisasi maupun meningkatkan tingkat *Employee Engegament*. Hal ini sejalan dengan penelitian Astrianti et al., (2020) yang menyatakan bahwa *Quality of Work Life* dan *Organizational Commitment* memiliki hubungan langsung dan positif. Pada penelitian yang menyatakan korelasi antara QWL dengan *Employee Engegament* di dapatkan hasil bahwa pada penelitian ini *Quality of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Engegament*. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baik QWL maka akan meningkatkan *Employee Engegament* terhadap organisasi (Kusuma, 2021).

Menurut Anggitaning *et al.*, (2022) istilah kinerja berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau pencapaian aktual yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja (prestasi) adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Employee Performance* adalah hasil atau prestasi kerja dari suatu proses atau kegiatan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawabnya guna mencapai tujuan. dari visi dan misi organisasi.

Organisasi adalah suatu sistem kesatuan kelompok orang yang formal, terstruktur, dan terkoordinasi yang memahami dalam mencapai tujuan tertentu (Anggitaning *et al.*, 2022). Untuk mewujudkan tujuan organisasi, setiap pemimpin akan menuntut karyawannya untuk bekerja secara maksimal. Permasalahan yang muncul saat ini adalah bagaimana suatu organisasi mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kinerja yang tinggi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Perkembangan zaman yang telah mengalami berbagai peristiwa seperti munculnya internet, liberalisasi ekonomi, berkembangnya media sosial, dan kesadaran terhadap lingkungan, hal ini membuat generasi milenial menjadi ambisius, kreatif, dan berorientasi pada tujuan dengan percaya diri dan sikap yang tinggi. rasa harga diri, dan responsif. teknologi (Sofiyah & ., 2022, Naim & Lenka, 2018). Adanya karakteristik tersebut,

diharapkan tenaga kerja generasi milenial di era industri 4.0 dapat lebih kompetitif dan produktif dibandingkan generasi sebelumnya untuk menghadapi persaingan global. Salah satu kelebihan generasi milenial yaitu tanggap terhadap teknologi, hal ini akan mempengaruhi mereka dalam bekerja. Jika karyawan memanfaatkan teknologi yang ada akan memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan hal ini akan berdampak pada *Employee Performance*. *Employee Performance* dapat mempengaruhi kinerja individu dan organisasi (Bataneh, 2019, Sofiyah & ., 2022).

Menurut Anggitaning *et al.*, (2022) *Employee Performance* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan psikologi karyawan sehingga organisasi sebagai pihak yang berkepentingan dalam menjaga komitmen karyawannya juga harus dapat selalu menjaga lingkungan kerja dalam organisasi nyaman mungkin sehingga membuat karyawan merasa nyaman. *Employee Performance* dipengaruhi oleh factor *Organizational Commitment* yang mana diungkapkan oleh penelitian Al Zefeiti & Mohamad (2017) menemukan bahwa ada pengaruh searah antara *Organizational Commitment* dan *Employee Performance*. Pernyataan ini didukung dengan penelitian Asharini *et al.*, (2018) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance*.

Sebagai hasil dari *Quality of Work Life* sebagai faktor pendorong karyawan untuk melakukan pekerjaannya secara optimal, *Quality of Work-*

*Life* menunjukkan kondisi dan praktik objektif lembaga dan juga dapat ditunjukkan sebagai persepsi dan reaksi karyawan, baik kondisi fisik maupun psikologis. Pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *Quality of Work-Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Tarigan et al., 2020) . Tetapi terdapat perbedaan hasil penelitian yang disebut sebagai gap penelitian karena penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian terbaru yang dilakukan oleh Inceng *et al.*, (2019) yang menyatakan hasil bahwa *Quality of Work Life* tidak berpengaruh terhadap *Employee Performance*. Penelitian ini didukung oleh penelitian Ristanti & Dihan (2017) yang menyimpulkan bahwa *Quality of Work life* berpengaruh tetapi tidak signifikan. Hal ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh pada penelitian tersebut yang menyatakan bahwa *Quality of Work Life* berasal dari faktor eksternal, sedangkan faktor yang mendukung peningkatan *Employee Performance* adalah faktor internal (motivasi) dari dalam diri karyawan itu sendiri.

Obyek penelitian ini ditujukan pada PT. UMB. PT Umat Mandiri Berkemajuan (PT UMB) merupakan unit bisnis dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang berbentuk Perseroan Terbatas dan merupakan *holding company* bagi 17-unit bisnis aktif dalam bidang persewaan, makanan & minuman, lembaga keuangan mikro syariah, air mineral, piranti lunak, penunjang pendidikan (bahasa), aplikasi, poliklinik swasta & pelayanan kesehatan, konstruksi dan perdagangan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada PT. Umat Mandiri Berkemajuan (PT. UMB), *Quality of Work Life* karyawan menjadi sebuah kebutuhan dan harus dipenuhi organisasi, antara lain yaitu upah atau gaji dan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja berupa BPJS ketenagakerjaan. *Quality of Work Life* menjadi hal penting yang perlu diperhatikan organisasi untuk dapat memberikan kepuasan pada karyawannya sehingga dapat bekerja dengan maksimal. Kinerja yang maksimal dapat ditunjukkannya dari sikap profesional karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik. salah satunya unitnya yaitu UMBoga yang merupakan unit bisnis yang paling sering dirasakan pelayanannya, seperti contohnya *service* mereka yang baik dalam memberikan rekomendasi menu ketika konsumen mengalami kebingungan dalam memilih menu. Ketika karyawan yang puas dengan hak yang diberikan, seperti jaminan yang diberikan dan upah yang sesuai maka kinerja mereka akan menjadi lebih meningkat.

Berdasarkan fenomena, apakah *Quality of Work Life* disebutkan diatas sudah tersalurkan pada semua karyawan yang bekerja di unit yang berbeda dan apakah upah dan jaminan kesehatan akan mempengaruhi kinerja mereka untuk organisasi. Oleh sebab itu, penelitian ini ingin memberikan bukti empiris bahwa ketika karyawan yang memiliki *Quality of Work Life* yang tinggi dapat mempengaruhi *Employee Performance* dengan *Organizational Commitment* dan *Employee Engagement* sebagai variabel mediasi pada PT. Umat Mandiri Berkemajuan (PT. UMB).



Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variable pada PT. UMB. Pada dasarnya penelitian ini akan menguji hubungan antar *Quality of Work Life*, *Organizational Commitment*, *Employee Engegament* dan *Employee Performance*. Penelitian ini ditujukan kepada karyawan milenial pada PT. UMB. Penelitian ini juga dilakukan untuk menguji *Employee Engegament* dan *Organzational Commitment* memediasi *Quality of Work Life* dan *Employee Performance*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan organisasi untuk dapat meningkatkan *Quality of Work Life* dalam organisasi untuk meningkatkan *Organizational commitment*, *Employee Performance* dan bahkan meningkatkan *Employee Performance*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk bahan evaluasi PT. UMB dalam memperhatikan karyawannya demi meningkatkan performa organisasi.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini tertarik untuk meneliti sebuah organisasi yaitu PT. Umat Mandiri Berkemajuan (PT. UMB) dengan judul yang diangkat adalah “ Peran *Quality Of Work Life* Terhadap *Employee Performance* dengan variabel *Organizational Commitment* dan *Employee Engagement* Sebagai variabel mediasi (Teli et al., 2021)”. Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari penelitian Sahni (2019) yang judul “*Role Of Quality Of Work Life In Determining Employee Engagement and Organizational Commitment In Telecom Industry*”. modifikasi dalam penelitian ini berupa penambahan variabel *Employee Performance* sebagai variabel Y atau variabel dependen yang didukung

dengan penelitian (N. Hendri, 2019, Heslina & Syahrini 2021, Tarigan *et al.*, 2020, Kusuma, 2021, Teli *et al.*, 2021).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sebelumnya sudah dipaparkan dalam proposal ini, maka dalam penelitian yang berbentuk proposal ini dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap *Organizational Commitment*?
2. Apakah *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap *Employee Engagement*?
3. Apakah *Organizational Commitment* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*?
4. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*?
5. Apakah *Quality of Work Life* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*?
6. Apakah *Employee Engagement* dapat memediasi *Quality of Work Life* terhadap *Employee Performance*?
7. Apakah *Organizational Commitment* dapat memediasi *Quality of Work Life* terhadap *Employee Performance*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menguji pengaruh antar variabel sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Commitment*
2. Menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Employee Engagement*
3. Menganalisis pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance*
4. Menganalisis pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Employee Performance*
5. Menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Employee Performance*
6. Menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Employee Performance* dengan *Employee Engagement* sebagai variable mediator
7. Menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Employee Performance* dengan *Organizational Commitment* sebagai variable mediator.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan, baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kajian empiris pada ilmu manajemen sumber daya manusia, terkait dengan *Quality of Work Life, Organizational Commitment, Employee Engagement, dan Employee Performance*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membagikan sumber literatur ataupun menjadi rujukan peneliti, maupun pihak-pihak yang membutuhkan informasi mengenai kajian dan penelitian yang peneliti lakukan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini, diharapkan mampu memberikan perusahaan maupun pihak-pihak yang berkepentingan untuk menerapkan serta menjadi rujukan dalam melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya perusahaan atau pihak-pihak berkepentingan yang membutuhkan individu untuk memiliki QWL yang lebih baik dan dapat memunculkan EP yang berkualitas dalam organisasi.