

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah modal yang terpenting yang dimiliki sebuah perusahaan, yang secara langsung mempengaruhi kemajuan perusahaan. Perusahaan akan merawat karyawannya dengan sebaik mungkin, Oleh karena itu perhatian dan kesejahteraan karyawan menjadikan hal yang sangat krusial dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan positif. Menurut Ariyanto et al., (2021) ketika perusahaan menyadari bahwa karyawan tersebut adalah modal bagi perusahaan maka sebaiknya perusahaan mempunyai cara atau sistem untuk menjaga dan merawat karyawan tersebut. Caranya ialah memberikan perhatian pada karyawan tersebut agar terpenuhinya segala kebutuhannya sehingga karyawan tersebut menjadi loyal dan benar-benar berkontribusi, dan memberikan hasil kerja yang maksimal bagi perusahaan. Selaras dengan pendapat Marnis dan Priyono, (2008) agar dapat mencapai kemajuan dan tujuan perusahaan maka bisa dilihat dari SDM nya.

Sumber daya manusia (SDM) yang dapat mendukung kemajuan perusahaan adalah yang sesuai dengan standar kerja pegawai. Dengan adanya standar kerja. Perusahaan akan dapat melihat apakah kerja para pegawai memenuhi standar, tidak mencapai standar ataupun melebihi standar pada jabatan yang ditempati. Selaras dengan Sultan et al. (2014) Faktor penting bagi organisasi adalah kemampuan mengukur kinerja karyawan dan menggunakan hasilnya untuk memenuhi serta meningkatkan standar secara berkelanjutan. Evaluasi harus dilakukan secara konsisten tidak hanya membantu perusahaan dalam jangka panjang tetapi bisa menjadi dasar dalam pengambilan keputusan secara strategis terkait pengembangan sumber daya manusia. Ketika evaluasi ini disertai dengan sistem penghargaan yang adil maka dapat meumbuhkan rasa kepercayaan diri dan dihargai pada diri karyawan. Pada akhirnya, kondisi ini akan berkontribusi pada peningkatan loyalitas kepada perusahaan. Salah satu menciptakan loyalitas karyawan adalah dengan memberikan penghargaan pada pegawai yang berprestasi. hal ini sesuai

dengan perkataan Kawulur et al. (2018) bahwa *reward* ialah alat untuk meningkatkan motivasi kerja serta loyalitas karyawan. Pemberian penghargaan yang sesuai dapat menumbuhkan atau memperkuat ikatan emosional karyawan terhadap perusahaan.

Dengan demikian, penting untuk memahami makna dari loyalitas karyawan itu sendiri. Menurut Poerwopoespito (2000) Loyalitas karyawan tercermin dari kejujuran, rasa memiliki, kepedulian terhadap kesulitan perusahaan, kesediaan bekerja lebih, menjaga rahasia dan citra perusahaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Selain itu Menurut Juwita dan Khalimah (2021), loyalitas adalah kesetiaan karyawan yang ditunjukkan melalui komitmen terbaik mereka. Hal ini tercermin dengan sikap karyawan yang ingin memberikan dedikasi dan kontribusi kepada perusahaan. karyawan yang loyal cenderung bersedia dalam jangka waktu panjang dan mempunyai rasa memiliki terhadap perusahaan serta selalu mendukung visi dan misi perusahaan. Loyalitas karyawan yang tinggi berdampak positif pada kelangsungan dan kemajuan organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa loyalitas karyawan akan membantu kemajuan perusahaan. oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memahami bagaimana terciptanya loyalitas karyawan.

Loyalitas karyawan tercipta jika karyawan terpenuhi kebutuhan hidupnya dari penghasilan yang diberikan oleh perusahaannya. Sebaliknya, karyawan yang merasa tidak cukup penghasilannya akan dengan loyalitas rendah. Ciri-cirinya meliputi perasaan negatif terhadap perusahaan, keinginan pindah kerja, merasa tidak mendapat manfaat, sering membolos, dan menyesali keputusan bergabung (Basamalah, 2012).

Setelah loyalitas karyawan tercipta melalui pemenuhan kebutuhan hidup dari penghasilan yang diberikan oleh perusahaan serta ketika tidak dipenuhi maka akan memunculkan akan memunculkan perasaan negatif. hal yang perlu diperhatikan selanjutnya adalah mengukur tingkat loyalitas karyawan. Loyalitas diukur dari sejauh mana karyawan mencurahkan gagasan, pikiran, dan dedikasinya pada tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Wilianto, (2019) loyalitas karyawan dapat diukur dengan empat indikator yaitu kepatuhan, tanggung jawab, dedikasi dan integritas

karyawan terhadap perusahaan. Namun untuk memahami loyalitas karyawan secara utuh harus harus dibutuhkan pendekatan yang mendalam terhadap perilaku dan sikap individu kepada perusahaan. Loyalitas karyawan juga tidak dapat diukur dengan karyawan melakukan pekerjaannya sesuai *job description* saja, tapi bagaimana karyawan tersebut bisa seoptimal mungkin agar mendapatkan hasil maksimal ke perusahaan. Termasuk dalam hal kemudian di perusahaan, memiliki keinginan tinggi untuk kontribusi untuk perusahaan, serta memiliki komitmen jangka panjang untuk terus bersama sama berkembang dengan perusahaan

Salah satunya ada perusahaan yang berkembang di Sidoarjo, PT. X. PT. X ialah perusahaan *outsourcing*, jasa pengamanan, *cleaning service*, dan pelatihan tenaga kerja. Berdasarkan data yang penulis dapatkan terhadap karyawan di PT. X. diketahui bahwa perilaku yang menunjukkan loyalitas karyawan terhadap PT. X tergolong masih kurang. Hal ini dikarenakan mendapatkan adanya karyawan yang menggunakan jam kerjanya untuk istirahat serta merokok padahal perusahaan sudah menentukan jadwal untuk istirahat tertentu dan masih berlangsung jam kerja, datang terlambat tanpa alasan jelas, karyawan yang hanya bekerja sebatas memenuhi kewajiban tanpa menunjukkan inisiatif atau memiliki kepedulian terhadap hasil kerja seperti membuat laporan yang tidak lengkap yang berakibat akan memberikan beban kepada pengelola laporan selanjutnya, enggan bekerja sama dengan tim jadi beberapa karyawan lebih mengutamakan kepentingan pribadi daripada kepentingan bersama hal ini dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Serta masih banyak standar operasional prosedur yang masih belum dilaksanakan dengan baik oleh karyawan sehingga menyebabkan kegiatan dalam pekerjaan sehari hari akan menghambat kemajuan pada Perusahaan.

Berbagai contoh permasalahan karyawan yang tidak memiliki loyalitas kepada perusahaan, seperti melanggar SOP, kurangnya lebih mementingkan kepentingan pribadi dan tidak memiliki inisiatif atau kepedulian terhadap perusahaan menunjukkan adanya permasalahan yang mendasar yang mempengaruhi sikap dan perilaku kerja mereka. Salah satu faktor yang diyakini berperan besar dalam hal ini adalah kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life*. Hal ini didukung oleh pendapat Edwin et al., (2019) menyebutkan bahwa loyalitas karyawan dipengaruhi

oleh kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*), yaitu persepsi karyawan terhadap kesejahteraan mental dan fisik saat bekerja. Maka dari itu Ketika kualitas kehidupan kerja karyawan dirasakan positif oleh karyawan maka akan tercipta lingkungan kerja yang sehat dan produktif, yang pada akhirnya bisa mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Tjahyanti (2013), *Quality of Work Life* yang baik perlu diterapkan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai pencapaian organisasi perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterlibatan dan komitmen karyawan. Dalam hal ini harus memperhatikan faktor internal seperti kompensasi, motivasi karyawan yang mempengaruhi produktivitas pada karyawan.

Nawawi (2001) menyebutkan Kompensasi pegawai, produktivitas kerja, motivasi kerja adalah bagian dari kualitas kehidupan kerja. Selaras dengan pendapat Riggio, (2009) Kualitas kehidupan kerja dipengaruhi oleh kompensasi, partisipasi, keamanan kerja, desain kerja, dan interaksi antar anggota. dari beberapa faktor tersebut menurut Cascio (2010), Kompensasi adalah kunci untuk menumbuhkan *Quality of Work Life* yang baik ke karyawan. kompensasi tidak hanya berfungsi sebagai imbalan finansial atas kontribusi karyawan, tetapi juga menjadi bentuk pengakuan dan penghargaan yang berdampak langsung pada kesejahteraan psikologis dan keterikatan emosional karyawan terhadap perusahaan.

Dalam ranah psikologi industri dan organisasi, *Quality of Work Life* juga dipandang sebagai faktor penting yang mempengaruhi kesejahteraan psikologis dan keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Menurut Soedjipto (2017) mengungkapkan *Quality of Work Life* atau Kualitas kehidupan kerja adalah konsep multidimensional yang mengelola SDM dan proses kerja untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui hubungan kerja yang dinamis. Maka dari itu *Quality of Work Life* bertujuan meningkatkan dan mengelola sumber daya manusia secara efektif guna menghasilkan karyawan yang lebih positif dan produktif.

Untuk mencapai hal tersebut, penting bagi perusahaan untuk memahami dan mengelola berbagai aspek. Menurut Cascio (1995), aspek-aspek *Quality of Work Life* meliputi Partisipasi karyawan berarti keterlibatan dalam mencapai tujuan organisasi. Pengembangan karir memberi peluang peningkatan kemampuan.

Penyelesaian konflik menjaga hubungan kerja yang baik. Komunikasi dua arah mendukung kelancaran informasi. Kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman. Kebanggaan muncul dari penghargaan terhadap karyawan. Kompensasi layak meningkatkan kesejahteraan dan loyalitas. Pengembangan karir berkaitan dengan peluang peningkatan kemampuan, dan kesehatan kerja melibatkan Perlindungan dan lingkungan kerja yang sehat mencakup berbagai aspek penting untuk mendukung kenyamanan dan produktivitas karyawan. Keamanan kerja berkaitan dengan perasaan aman secara fisik maupun psikologis saat bekerja, seperti bebas dari ancaman kekerasan atau tekanan berlebihan. Keselamatan kerja mengacu pada upaya perusahaan dalam meminimalkan risiko kecelakaan kerja melalui prosedur keselamatan dan alat pelindung diri. Dalam situasi konflik, perusahaan perlu menyediakan mekanisme penyelesaian yang efektif, seperti mediasi atau komunikasi terbuka, guna menjaga hubungan kerja yang harmonis. Selain itu, kompensasi yang layak, baik berupa gaji, tunjangan, maupun insentif, sangat memengaruhi kesejahteraan dan motivasi karyawan dalam bekerja. Dengan terpenuhinya berbagai aspek tersebut, *Quality of Work Life* semakin meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada tumbuhnya loyalitas karyawan secara berkelanjutan.

Dari penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan, Penelitian yang dilakukan di Medan, Sumatera Utara dengan berjudul “Loyalitas Karyawan ditinjau dari Kualitas Kehidupan Kerja pada Karyawan dan Karyawati” oleh Edwin et al. (2019) menyatakan bahwa Semakin tinggi kualitas kehidupan kerja, semakin tinggi loyalitas karyawan, dan sebaliknya. Selanjutnya penelitian yang dilakukan di Surabaya, Jawa Timur dengan berjudul “Pengaruh *Quality of Work Life*, Total Kualitas Manajemen, dan Stres Kerja terhadap Loyalitas Karyawan” Oleh Naufalia et al. (2022) juga menunjukkan bahwa *Quality of Work Life* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. penelitian ini dilakukan untuk bertujuan mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja, total kualitas manajemen dan stress kerja terhadap loyalitas karyawan.

Berdasarkan temuan tersebut, maka peneltian ini perlu untuk dilakukan agar bisa menggali lebih dalam lagi keterkaitan antara *Quality of Work Life* terhadap

loyalitas karyawan pada situasi dan lingkungan kerja yang berbeda mengingat setiap perusahaan memiliki budaya organisasi, karakteristik, dan sistem aturan yang bisa mempengaruhi hasil penelitian. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memperkuat atau mengkaji kembali temuan Edwin et al. (2019) dan Naufalia et al (2022).

Pemaparan diatas menyebutkan bahwa *Quality of Work Life* ini perlu mendapatkan perhatian penuh di perusahaan, karena perhatian yang tepat dapat meningkatkan loyalitas karyawan melalui *Quality of Work Life* serta akan mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan pentingnya *Quality of Work Life* dan loyalitas karyawan untuk keberlangsungan perusahaan.

Berdasarkan uraian dan fenomena di lapangan masih banyak perusahaan menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas karyawan hal ini tercermin menurunnya semangat kerja karyawan, tingginya tingkat *turnover* hingga lemahnya komitmen terhadap visi perusahaan. Penelitian tentang pengaruh *Quality of Work Life* terhadap loyalitas karyawan di PT. X penting dilakukan, karena ada permasalahan terkait loyalitas karyawan yang perlu diteliti oleh karena itu penelitian ini berjudul “Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap Loyalitas Karyawan di PT. X ”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang diatas, pernyataan penelitian ini ialah “apakah ada pengaruh *Quality Of Work Life* ke loyalitas karyawan di PT. X ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dari paparan rumusan masalah penelitian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Quality Of Work Life* ke Loyalitas Karyawan di PT. X

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi ke pengembangan ilmu Psikologi Industri Organisasi khususnya mengenai *Quality Of Work Life* guna meningkatkan loyalitas karyawan di sebuah perusahaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak terkait untuk meningkatkan *Quality of Work Life*.

b. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan kepada pihak manajemen sumber daya manusia bahwa penerapan *Quality Of Work Life* menjadi strategi meningkatkan loyalitas karyawan

c. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya dapat mengambil banyak manfaat bisa menambah wawasan terkait pengaruh *Quality of work life* ke loyalitas karyawan di PT. X.