

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia menjadi salah satu asset yang sangat penting di dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia berkontribusi penting untuk perusahaan dan tanpa adanya SDM yang berkualitas, perusahaan belum mampu untuk mengembangkan perusahaannya. Mengoptimalkan fungsi dari sumber daya manusia merupakan salah satu strategi untuk perusahaan dapat mencapai tujuan dan keunggulan. Agar dapat menaungi karyawan, diperlukan lingkungan kerja berkualitas yaitu *Quality of Work Life*. *Quality of work life* atau QWL adalah kualitas hubungan antara karyawan dan lingkungan kerja secara menyeluruh (Feldman 1993 dalam Aruldoss, Kowalski dan Parayitam, 2020). QWL merupakan konstruk multidimensi dan mencakup keamanan kerja, pelatihan dan kemajuan karir, pemberdayaan, sistem penghargaan dan lingkungan kerja secara keseluruhan. Menurut Aruldoss et al., (2020) melalui penelitian yang sudah dilakukan, kondisi kerja yang kurang baik, meningkatnya beban kerja, serta ketidakseimbangan yang terjadi dalam pekerjaan dan hubungan yang buruk dengan atasan merupakan salah satu penghambat dalam peningkatan kualitas kehidupan pekerjaan. Karyawan yang memiliki keseimbangan dalam pekerjaan mempunyai saran terhadap perilaku serta kesejahteraan karyawan dan keseimbangan dalam pekerjaan pun selalu menjadi perhatian ketika tertarik kepada QWL dan kaitannya dengan kualitas hidup secara lebih luas. Menurut Nafiudin, Andari, dan Gentari (2018) *work-life balance*

merupakan cara karyawan menyeimbangkan pekerjaan dengan berbagai tuntutan yang lainnya diluar pekerjaan seperti keluarga dan hobi bahkan kehidupan sosial di masyarakat.

Ketika individu memiliki *work-life balance* yang rendah antara hubungan pekerjaan serta keluarga ataupun tidak adanya keseimbangan pekerjaan dengan kehidupan diluar pekerjaan dapat membuat seseorang menjadi stress. *Job stress* merupakan perasaan psikologis yang tidak memuaskan dan menyenangkan yang dirasakan seseorang terhadap lingkungan pekerjaannya. Ketika karyawan mengeluh stress, mereka sedang mencoba untuk dapat memiliki keseimbangan pekerjaan dan juga tanggung jawab di dalam keluarga maupun kehidupan sosial mereka (Robbins & Judge, 2017).

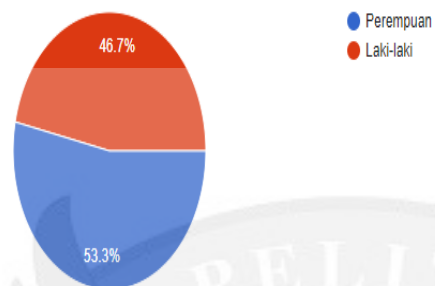
Seseorang yang memiliki *job stress* yang tinggi akan tidak puas terhadap pekerjaannya, sebaliknya, jika seseorang memiliki *job stress* yang rendah, mereka akan puas terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional seseorang yang bersifat menyenangkan yang didapatkan dari pengalaman bekerja dan penghargaan penilaian kerja seseorang (Colquitt, LePine dan Wesson, 2017). Sebagai salah satu indikator yang penting dalam *social-well-being* di tempat kerja, *job satisfaction* memainkan peran yang penting dalam karir. Banyak penelitian telah menunjukkan bahwa variabel kepribadian seperti *self-evaluations*, optimisme. Di samping pengalaman emosional positif lainnya dan variabel lain seperti komitmen karier dan komitmen organisasi secara signifikan dapat memprediksi tingkat kepuasan kerja seseorang (Bowling et al. 2008). Survey yang dilakukan pada tahun 2014 oleh JobStreet.com menunjukkan bahwa 73% karyawan tidak puas

dengan pekerjaan yang dimiliki saat ini. Karyawan yang memiliki ketidakpuasan dalam bekerja dapat berdampak pada kinerja karyawan tersebut. Hal-hal yang merugikan bisa saja terjadi kepada diri sendiri, maupun terhadap perusahaan seperti keluar dari tempat kerja. Ketika seseorang puas dengan pekerjaannya, mereka memiliki keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tempat mereka bekerja yang disebut sebagai *Job Commitment*.

*Job Commitment* dapat didefinisikan sebagai komitmen kerja yang menjadi salah satu hal yang penting karena memengaruhi pekerjaan dan kinerja (Rajak & Pandey, 2017). Komitmen organisasi dipandang sebagai salah satu variabel yang penting dalam studi management dan *organizational behavior*. Menurut Chen (2007) yang dikutip dalam Indrayanti dan Riana (2016), sebelum memiliki komitmen organisasional, kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang pertama yang dapat dicapai oleh seorang karyawan. Penelitian ini menggunakan eksplorasi tes untuk mengetahui fenomena apa yang sedang terjadi dan yang akan diteliti. Menurut Sekaran dan Bougie (2016) sebuah eksplorasi tes dilakukan untuk mengetahui fenomena di lapangan yang akan diteliti. Eksplorasi tes ini dilakukan pada karyawan Bank XYZ sebanyak 30 responden dengan hasil sebagai berikut.

### Jenis Kelamin

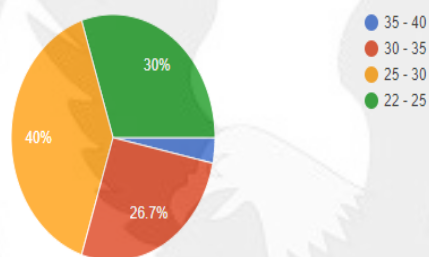
30 responses



**Gambar 1. 1 Jenis Kelamin**

### Usia

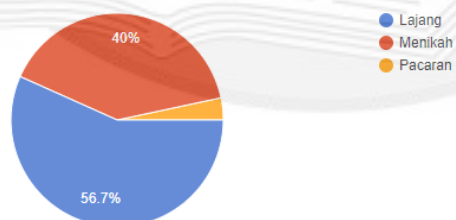
30 responses



**Gambar 1. 2 Usia**

### Status

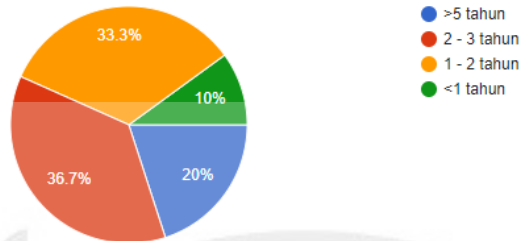
30 responses



**Gambar 1. 3 Status**

Sudah berapa lama Anda bekerja di perusahaan ini?

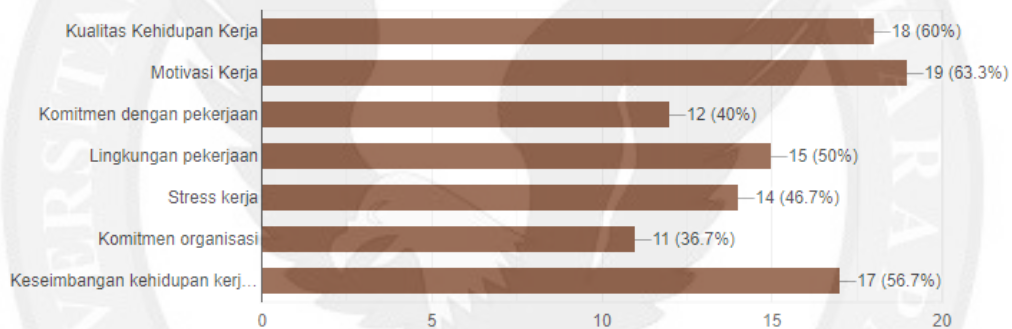
30 responses



**Gambar 1. 4 Lama Bekerja**

Variabel apa saja di bawah ini yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan kerja Anda? Silahkan dipilih dan bisa lebih dari satu.

30 responses



**Gambar 1. 5 Hasil Eksplorasi Tes**

Sesuai dengan hasil yang sudah didapatkan dari eksplorasi tes yang sudah dilakukan, gambar 1.5 menunjukkan bahwa dari 30 responden karyawan Bank XYZ faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka adalah Kualitas kehidupan kerja 18 orang (60%), Motivasi kerja 19 responden (63.3%), Komitmen dengan pekerjaan 12 responden (40%), Lingkungan pekerjaan 15 responden (50%), Stress kerja 14 responden (46.7%), Komitmen organisasi 11 responden (36.7%), Keseimbangan kehidupan kerja (Work-life Balance) 17 responden (56.7%). Berdasarkan hasil diatas, dapat dilihat bahwa variabel Kualitas kehidupan kerja,

*Work-life Balance*, Komitmen dengan pekerjaan, Stress kerja, dan Komitmen organisasi menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Bank XYZ.

Berdasarkan fenomena gap diatas yang diperoleh melalui eksplorasi tes maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Quality of Work Life*, *Work-life Balance*, dan *Job Stress* terhadap *Job Satisfaction* dimediasi oleh *Job Commitment* pada Karyawan Bank XYZ di Kota Kendari”

Berikut tabel 1.1 yang menjelaskan tentang penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

Tabel 1. 1 Penelitian Sebelumnya

Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
Nafiudin, Andari dan Gentari (2018)	Mengukur Perbedaan <i>Work-life Balance</i> dan <i>Employee Engagement</i> pada Karyawan Generasi Y Di Perusahaan Wilayah Cikande Modern Serang Banten dan Wilayah Cikupa Mas Tangerang Banten	<b>Independent:</b> <i>Work-life Balance</i>  <b>Dependent:</b> <i>Employee Engagement</i>	<i>Work-life Balance</i> pada karyawan generasi Y yang bekerja pada wilayah cikupa, dan cikande merasakan hal yang berbeda. <i>Employee enagement</i> pada karyawan yang bekerja pada wilayah cikupa dan cikade tidak merasakan perbedaan.

<p>Ayu Sutriani Lingga (2020)</p>	<p>Pengaruh Keseimbangan Kehidupan Kerja (<i>Work-life Balance</i>) dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Kinerja Karyawan</p>	<p><b>Independent:</b> Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Kepuasan Kerja  <b>Dependent:</b> Kinerja Karyawan</p>	<p>WLB dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan, WLB dan kinerja karyawan termasuk dalam kategori sedang.</p>
<p>Jonathans (2014)</p>	<p>Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah)</p>	<p><b>Independent:</b> Kualitas Kehidupan Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga, Stress Kerja  <b>Dependent:</b> Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan</p>	<p>Dapat melakukan pengelolaan stress pada karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja melalui kualitas kehidupan pekerjaan dan konflik pekerjaan-keluarga yang baik.</p>
<p>Ramadhuan (2015)</p>	<p>Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja</p>	<p><b>Independent:</b> Kualitas Kehidupan Kerja,</p>	<p>Kualitas Kehidupan pekerjaan</p>

	<p>Karyawan Melalui Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel antara (<i>Intervening Variable</i>)</p>	<p>Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja</p> <p><b>Dependent:</b> Kinerja Karyawan</p>	<p>berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan.</p> <p>Kualitas kehidupan pekerjaan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Adanya pengaruh secara tidak langsung kualitas kehidupan pekerjaan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai variabel <i>intervening</i>.</p>
<p>Farhan Rafsanjani, Idayanti Nursyamsi dan Maat Pono (2019)</p>	<p>Pengaruh <i>Work-life Balance</i> terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja dan Kepuasan Kerja</p>	<p><b>Independent:</b> <i>Work-life Balance</i>, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja</p> <p><b>Dependent:</b></p>	<p>WLB berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan tetapi WLB tidak berpengaruh</p>



	Sebagai Variabel Intervening	Kinerja Karyawan	langsung terhadap kinerja karyawan. Stress kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. WLB melalui stress kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. WLB berpengaruh secara positif melalui kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
Achmat Riffay (2019)	Pengaruh Keseimbangan Kehidupan Kerja ( <i>Work-life Balance</i> ) dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Guru	<b>Independent:</b> <i>Work-life Balance</i> dan Kepuasan Kerja <b>Dependent:</b> Komitmen Organisasi	WLB berpengaruh secara positif terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap

	SD Negeri di Kecamatan Kota Masohi		komitmen organisasi, WLB berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
Arif dan Farooqi (2014)	<i>Impact of Work-life Balance on Job Satisfaction and Organizational Commitment Among University Teachers: A Case Study of University of Gujrat, Pakistan</i>	<b>Independent:</b> <i>Work-life Balance</i>  <b>Dependent:</b> <i>Job Satisfaction dan Organizational Commitment</i>	
Heidarie, Askary, Saedi dan Gorijan (2012)	<i>Relationship between Quality of Work Life, Organizational Health and Commitment with Job Satisfaction</i>	<b>Independent:</b> <i>Quality of Work Life dan Organizational Health and Commitment</i>  <b>Dependent:</b> <i>Job Satisfaction</i>	<i>Quality of Work Life, Organizational Health and Commitment</i> memiliki hubungan yang positif terhadap <i>Job Satisfaction</i>
Raharjo, Nurjannah Solimun dan Fernandes (2018)	<i>The influence of organizational culture and job design on job commitment and</i>	<b>Independet:</b> <i>Organizational Culture dan Job Design</i>	<i>Orgaizational Culture and Job Design</i> memiliki pengaruh langsung terhadap

	<i>human resource performance</i>	<b>Dependent:</b> <i>Job Commitment dan Human Resource Performance</i>	<i>Job Commitment. Organizational Culture dan Job Commitment memiliki pengaruh langsung terhadap Human resource performance. Human resource performance tidak memiliki pengaruh terhadap Job design.</i>
Nart dan Batur (2013)	<i>The relation between work-family conflict, job stress, organizational commitment and job performance: A study on Turkish primary teachers</i>	<b>Independent:</b> <i>Work Family Conflict, Job stress dan Organizational Commitment</i> <b>Dependent:</b> <i>Job Performance</i>	Terdapat pengaruh negatif dari <i>Work-family conflict</i> terhadap <i>job stress</i> dan <i>Job stress</i> berpengaruh negatif terhadap <i>organizational commitment</i> .

Berdasarkan fenomena dan research gap diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Quality of Work Life, Work-life Balance, dan Job Stress* terhadap *Job Satisfaction* dimediasi oleh *Job Commitment* pada Karyawan Bank XYZ di Kota Kendari.

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah *Quality of Work-Life* memiliki pengaruh yang positif terhadap *Job Satisfaction*?
- b. Apakah *Work-life Balance* memiliki pengaruh yang positif terhadap *Job Satisfaction*?
- c. Apakah *Job Stress* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *Job Satisfaction*?
- d. Apakah *Quality of Work Life* memiliki pengaruh yang positif terhadap *Job Commitment*?
- e. Apakah *Work-life Balance* memiliki pengaruh yang positif terhadap *Job Commitment*?
- f. Apakah *Job Stress* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *Job Commitment*?
- g. Apakah *Job Commitment* memiliki pengaruh yang positif terhadap *Job Satisfaction*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh positif *Quality of Work life* terhadap *Job Satisfaction*.
- b. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh positif *Work-life Balance* terhadap *Job Satisfaction*.
- c. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh negatif *Job Stress* terhadap *Job Satisfaction*.

- d. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh positif *Quality of Work Life* terhadap *Job Commitment*.
- e. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh positif *Work-life Balance* terhadap *Job Commitment*.
- f. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh negatif *Job Stress* terhadap *Job Commitment*.
- g. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh positif *Job Commitment* terhadap *Job Satisfaction*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan kontribusi di dalam bidang ilmu manajemen, terutama dalam bidang sumber daya manusia tentang *Job Satisfaction* agar perusahaan dapat memiliki *Quality of Work Life*, *Work-life Balance* yang baik lalu dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi tambahan wawasan bagi penulis dalam mengerjakan penelitian maupun riset ilmiah dan dapat menjadi informasi dan masukan bagi perusahaan agar dapat menciptakan suasana kerja yang baik agar dapat tercapai *Job Satisfaction*.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disusun menjadi lima bab utama. Setiap bab berisi tentang pemaparan yang dibagi menjadi beberapa sub-bab. Berikut dibawah ini merupakan uraian sistematika penulisan dalam penelitian ini:

## BAB I: PENDAHULUAN

Menjadi perhatian yang perlu ditindaklanjuti melalui penelitian dan memberikan uraian tentang permasalahan dan fenomena yang melatar belakangi, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi tentang berbagai teori yang berkaitan dengan Quality of Work Life, Work-life Balance, Job Stress, Job Satisfaction dan Job Commitment. Dalam bab ini akan disampaikan hasil penelitian sebelumnya yang sejalan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum tentang desain penelitian yang digunakan, metode penentuan sampel, instrumen penelitian yang digunakan, pengurukuran variabel dan metode analisis data.

## BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab III tentang hubungan atau keterkaitan antar variabel dan dikaitkan dengan teori-teori yang sudah digunakan dan dijabarkan dalam penelitian ini.

## BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini serta rekomendasi yang diharapkan dapat berkontribusi dan berguna untuk pemecahan masalah penelitian ini.