

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pengelolaan terhadap sumber daya manusia harus dilaksanakan secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi dapat direalisasikan. Dalam organisasi tentunya banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan jalannya organisasi atau perusahaan tentunya diwarnai oleh perilaku individu yang merasa berkepentingan dalam kelompoknya masing-masing. Setiap manusia atau seseorang selalu mempertimbangkan perilakunya terhadap segala apa yang diinginkan agar dapat tercapai tanpa menimbulkan konflik baik secara individu maupun kelompok, sehingga komitmen organisasi dan *engagement* dapat tercapai sesuai dengan apa yang diinginkan (Hasibuan, 2017:15).

Komitmen organisasi (*Organizational Commitment*) merupakan suatu sikap dan perilaku kerja yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi (Wahyudi dan Salam, 2020:15). Sikapnya sejalan dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Perilakunya sesuai kebijakan, peraturan dan SOP organisasi. Komitmen organisasional yang dimiliki karyawan dalam bekerja di perusahaan atau organisasi dalam konteks ini tidak lagi dipandang semata-mata mencari nafkah belaka, akan tetapi lebih mendalam yakni karyawan tersebut selalu ada bagi organisasi sebagai garda terdepan. Tentunya suatu komitmen organisasi memiliki banyak faktor-faktor yang mempengaruhi, salah satunya adalah kualitas kehidupan kerja dan keterikatan pada karyawannya.

Dengan adanya kualitas kehidupan kerja dimana kebijakan pihak manajemen memberdayakan organisasi melalui lingkungan kerjanya maka karyawan akan lebih merasa dihargai sehingga komitmen organisasional untuk bekerja juga lebih tinggi. Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu metode atau program yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan lingkungan kerja dan membuat lingkungan tersebut lebih produktif dan reaksi individu terhadap pekerjaan sebagai akibat dari penerapan metode dan pengembangan yang ada dalam organisasi tersebut (Wahyudi dan Salam, 2020:2).

Hal penting lain yang berhubungan dengan komitmen suatu organisasi adalah keterikatan karyawan/ *Employee engagement* pada suatu organisasi. Dimana karyawan memiliki keterlibatan secara penuh serta antusias terhadap pekerjaannya. Kualitas kehidupan kerja yang baik dan *engagement* perusahaan yang baik sebuah perusahaan tentu didahului adanya prestasi yang baik pada komitmen karyawannya. Karyawan menunjukkan komitmennya yang kemudian dikelompokkan berdasarkan persentase capaian kinerja. Sesuai dengan konstruk *employee engagement* dimana *employee engagement* dapat meningkatkan komitmen karyawan dan kemudian perusahaan maka ada indikasi tingkat *engagement* di lingkungan perusahaan tinggi.

Anita Phoneshop Baturaja yang merupakan badan usaha milik swasta yang bergerak di bidang penjualan telepon seluler, elektronik dan komputer di Baturaja. Dimana pengelolaan karyawan yang benar kaitannya sangat penting dengan persaingan antar *counter* lainnya, sehingga karyawan dituntut untuk produktif demi kemajuan Anita Phoneshop serta supaya tetap bertahan terus menerus

mencapai target yang sudah ditentukan. Manajemen kinerja yang diterapkan oleh Anita Phoneshop Baturaja ini ternyata belum berhasil meningkatkan antusiasme seluruh karyawannya.

Dengan melakukan observasi dan wawancara kecil terhadap beberapa karyawan Anita Phoneshop Baturaja. Dalam wawancara kecil tersebut menanyakan seputar pertanyaan tentang kualitas kehidupan kerja terkait dengan masalah kompensasi/Gaji, Bahwa dalam hal gaji di sana belum termasuk ke dalam Gaji Pokok Kota Baturaja. Maka rata-rata setiap karyawan mengeluh dalam masalah gaji, kemudian dalam pemberian bonus/tunjangan terkadang tidak sesuai dengan harapan karena karyawan yang merasa belum puas dengan insentif yang diberikan oleh perusahaan terkadang melebihi waktu normal jam kerja atau lembur dan tidak dibayarkan. Permasalahan lainnya yaitu diberlakukannya penerapan denda tanpa sepengetahuan karyawan disana sehingga karyawan merasa manajemen Anita Phoneshop kurang adil dalam pemberian kompensasi karena banyaknya pemotongan denda gaji. Setelah masalah kompensasi, masalah lain yang terlihat yaitu permasalahan dalam pengembangan karyawannya yang masih belum sepenuhnya terpenuhi. Seperti halnya jika ada karyawan baru yang masih *training* maka yang akan dilibatkan adalah karyawan lain, karena kurang tersedianya fasilitas pelatihan dan pendidikan karyawan yang seharusnya menjadi tanggung jawab manajemen Anita Phoneshop itu sendiri. Selain itu masalah kurang terjalinnya hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan dan juga sebaliknya. keadaan ini dapat terlihat dari hubungan pimpinan dan bawahan sehari-hari, bahwa mereka kurang kedekatan antara satu dengan yang lainnya.

Hanya bisa bertatap muka seperlunya saja sehingga karyawan merasa sulit di lapangan jika ada keluhan serta tidak ada solusi atas keluhan yang ada.

Selain kualitas kehidupan kerja terdapat pula masalah mengenai keterikatan karyawannya. Masalahnya yaitu masih terdapat perbedaan gaji antar bagian dalam perusahaan yang tidak sesuai dengan harapan akibatnya ada beberapa karyawan yang kurang berdedikasi dan banyak karyawan yang lama (senior) serta karyawan baru *resign* dari Anita Phoneshop Baturaja. Selain itu masalah kurangnya perhatian pimpinan Anita Phoneshop dalam memaksimalkan kesejahteraan karyawannya, contohnya terlihat dari pemberian kredit pekerja yang diberikan oleh Anita Phoneshop, ternyata karyawan merasa pimpinannya masih tebang pilih dalam memberikan kredit kepada mereka dan sebagian karyawan merasa kurang puas dengan keputusan pimpinan tersebut. Selanjutnya permasalahan yang terjadi yaitu terkait dengan masalah tim dan hubungan rekan kerja antara pimpinan Anita Phoneshop dengan bawahan serta dengan rekan kerja, seperti halnya pemberian dukungan dari pimpinan Anita Phoneshop Baturaja ini masih dinilai sangat kurang karena pimpinan hanya sering melakukan *breafing* di salah satu cabang saja sehingga *support* yang diberikan ke cabang lain juga tidak maksimal. Selain itu juga partisipasi kerja yang pasif antar sesama karyawan Anita Phoneshop Baturaja yang mana ini disebut dengan istilah “urusan kamu ya urusan kamu, urusan ku ya urusan ku” atau bisa dibilang ‘acuh tak acuh’. Karyawan yang dianggap memiliki jalur karir yang lancar dengan yang dianggap jalur karirnya lambat memiliki ‘jarak’ yang cukup tinggi. Hal ini dikarenakan ketidakpuasan karyawan pada proses pengembangan karir di Anita Phoneshop

Baturaja.

Berdasarkan fenomena dan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini akan mengambil judul “**Analisis Pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Employee Engagement* Terhadap *Organizational Commitment* Anita Phoneshop Baturaja**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka timbul pertanyaan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Commitment* Anita Phoneshop Baturaja Secara Parsial ?
- b. Bagaimana pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Commitment* Anita Phoneshop Baturaja Secara Simultan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Commitment* Anita Phoneshop Baturaja secara parsial.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Commitment* Anita Phoneshop Baturaja secara simultan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dari penelitian ini antara lain :

### **4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan dan masukan mengenai analisis pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Commitment* Karyawan Anita Phoneshop Baturaja.

### **4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini di harapkan dapat menjadi pengetahuan mengenai pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Employee Engagement* terhadap *Organizational Commitment* Karyawan Anita Phoneshop Baturaja..
- b. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pimpinan Anita Phoneshop Baturaja dengan *Quality Of Work Life* dan *Employee Engagement* agar dapat meningkatkan *Organizational Commitment* Karyawan.
- c. Bagi Universitas, hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.