

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi menyebabkan persaingan di dunia bisnis semakin berdaya saing tinggi (kompetitif). Setiap perusahaan harus menyiapkan sebuah strategi jitu untuk menghadapi persaingan tersebut, agar bisnis yang dijalankan tetap bisa berkembang atau setidaknya mampu bertahan di tengah ketatnya persaingan dunia bisnis. Salah satu strategi yang dapat dipraktikkan adalah memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam menjalankan kegiatan usaha perusahaan atau bisa dibilang sebagai penentu arah dan tujuan perusahaan. Untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan perusahaan, maka diperlukannya sumber daya manusia yang unggul, dapat diandalkan, serta memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Sumber daya manusia yang berkualitas akan membantu perusahaan dalam mencapai suatu tujuan perusahaan. Setiap perusahaan harus memastikan semua karyawannya memiliki motivasi dan produktivitas kerja yang tinggi, supaya menghasilkan kinerja yang baik dan memperoleh pencapaian tujuan yang baik bagi perusahaan. Untuk menjaga kinerja karyawan agar tetap optimal, maka kepuasan kerja karyawan perlu diperhatikan oleh perusahaan. Dengan tercapainya kepuasan saat bekerja, karyawan akan terdorong untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Dengan demikian, produktivitas dan kinerja karyawan akan mengalami peningkatan secara optimal seiring dengan tingginya tingkat kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan oleh Adigun, Oyekunle, & Anifade (2017) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memengaruhi signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Robbins dan Judge (2015:46) kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif akan pekerjaan yang dimiliki seorang karyawan, yang dihasilkan dari penilaian pada karakteristik pekerjaannya. Perasaan positif akan pekerjaan dicapai dengan tingginya tingkat

kepuasan kerja, sedangkan perasaan negatif akan pekerjaan ditimbulkan dari rendahnya tingkat kepuasan kerja.

Peningkatan kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan tidak terlepas dari tingkat kualitas kehidupan kerja yang dirasakan karyawan. Kualitas kehidupan kerja yang tinggi dicapai jika karyawan mendapatkan kepuasan kerja baik dalam hal berpartisipasi pada pengambilan keputusan dan dimilikinya kesempatan untuk berkembang (Putra, Ardika, Antara, Idrus, 2021). Menurut Noor Arifin dalam Ace (2017) kualitas kehidupan kerja adalah persepsi yang dimiliki karyawan bahwa mereka ingin rasa aman, rasa puas, memperoleh kesempatan bertumbuh, serta berkembang selayaknya manusia. Kualitas kehidupan kerja dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan, dengan adanya kualitas kehidupan kerja yang baik karyawan dapat dengan mudah mencapai kepuasan kerja karena hak-haknya ketika bekerja sudah terpenuhi. Misalnya, terpenuhinya hak mendapatkan kesejahteraan, hak mendapatkan kesehatan, dan keselamatan kerja, serta hak-hak lain yang menjadi haknya sebagai karyawan. Olehnya, untuk tercapainya kepuasan kerja pada karyawan perusahaan harus memiliki kemampuan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik agar terjaganya kepuasan kerja pada karyawan. Hasil penelitian terdahulu oleh Ace (2017); Beki (2018); Putra *et al.* (2021) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya, semakin tinggi tingkat kualitas kehidupan kerja, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas kehidupan kerja sangatlah penting diperhatikan oleh perusahaan agar tercapainya kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan, di mana kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja dan komitmen karyawan pada perusahaan (Putra *et al.*, 2021).

Selain kualitas kehidupan kerja, aspek lain yang memengaruhi kepuasan kerja adalah *work-life balance*. Lockwood dalam Asepta dan Maruno (2018) menyatakan bahwa *work-life balance* adalah suatu kondisi seimbang pada dua tuntutan, di mana pekerjaan dan kehidupan pribadi adalah sama. *Work-life balance* sendiri memiliki pandangan yang berbeda dari dua sisi, dari sisi karyawan adalah pilihan untuk mengatur kewajiban kerja dan pribadi, sedangkan dari sisi perusahaan adalah

tantangan untuk mewujudkan budaya perusahaan yang mendukung agar karyawan bisa fokus terhadap pekerjaan selama di tempat kerja. Olehnya, untuk mencapai kepuasan ketika bekerja karyawan harus memiliki kemampuan mengatur waktu agar tercapainya dua tuntutan tersebut, sedangkan bagi perusahaan harus lebih memperhatikan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawannya agar terjaganya kepuasan kerja pada karyawan. Hasil penelitian terdahulu oleh Ganapathi (2016) menunjukkan bahwa *Work-life balance* yang terdiri dari keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan dan keseimbangan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian terdahulu lainnya oleh Asepta dan Maruno (2018); Sitorus, Raharjo & Kusumawati (2018) juga menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya, semakin tinggi tingkat *work-life balance*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau disingkat dengan PT KAI adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. PT KAI menyediakan layanan meliputi angkutan penumpang dan barang. PT KAI berkantor pusat di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung. PT KAI memiliki sembilan Daerah Operasi (DAOP), salah satunya adalah Daerah Operasi VII Madiun atau disingkat dengan Daop VII MN atau Daop 7 Madiun. Daop 7 Madiun merupakan salah satu daerah operasi perkeretaapian Indonesia yang terletak di Jl. Kumpul Sunaryo No. 14 Madiun. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan kereta api, Daop 7 Madiun dituntut senantiasa memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Adanya kualitas pelayanan yang baik, maka akan turut meningkatkan kepuasan pelanggan dan terjaganya retensi pelanggan. Daop 7 Madiun tentu mengharapkan adanya kepuasan kerja pada masing-masing karyawan agar senantiasa memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan. Selain itu, adanya kepuasan kerja juga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan komitmen karyawan dalam membantu pencapaian kinerja perusahaan. Dilansir dari MerahPutih.com, sepanjang tahun 2020, Daop 7 Madiun mencatat zero Kecelakaan Kereta Api (KKA) dalam kinerja operasional keselamatan perjalanan dan terjadi penurunan kasus dalam kategori Non

Kecelakaan Kereta Api (NKKA). Hal ini membuktikan bahwa Daop 7 Madiun telah menunjukkan kinerjanya dengan baik. Adapun program kualitas kehidupan kerja dan *work-life balance* yang diterapkan Daop 7 Madiun sebagai bentuk komitmen perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, antara lain: tersedianya klinik kesehatan (Mediska) yang beroperasi selama 24 jam guna meningkatkan kesehatan kepada para karyawannya, program vaksinasi yang diikuti oleh ratusan pekerja dan anak perusahaan guna memberikan proteksi kesehatan di masa pandemi Covid-19 (dilansir dari beritajatim.com), tersedianya fasilitas layanan pemeriksaan Covid-19, tersedianya fasilitas musholla sebagai sarana ibadah bagi karyawan yang beragama muslim, serta tersedianya fasilitas keamanan (CCTV).

Berdasarkan uraian sebelumnya, diketahui bahwa kualitas kehidupan kerja dan *work-life balance* sangatlah berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, demikian juga pada karyawan PT KAI (Persero) Daop 7 Madiun, sehingga penelitian ini dilakukan sebagai upaya mengukur dampak kualitas kehidupan kerja dan *work-life balance* pada kepuasan kerja karyawan PT KAI (Persero) Daop 7 Madiun. Rumusan judul penelitian ini adalah: **Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT KAI (Persero) Daop 7 Madiun.**

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT KAI (Persero) Daop 7 Madiun?
2. Apakah *work-life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT KAI (Persero) Daop 7 Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT KAI (Persero) Daop 7 Madiun.
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif *work-life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan PT KAI (Persero) Daop 7 Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi para akademisi dan juga bagi penelitian selanjutnya terkait pangaruh kualitas kehidupan kerja dan *work-life balance* terhadap kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi PT KAI (Persero) Daop 7 Madiun dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui kualitas kehidupan kerja dan *work-life balance*.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan: 1) latar belakang masalah; 2) perumusan masalah; 3) tujuan penelitian; 4) manfaat penelitian; 5) sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan: 1) landasan teori; 2) penelitian terdahulu; 3) pengembangan hipotesis; 4) model penelitian.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan: 1) desain penelitian; 2) identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel; 3) jenis data dan sumber data; 4) alat dan metode pengumpulan data; 5) populasi, sampel, dan teknik penyampelan; 6) teknik analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan: 1) gambaran umum objek penelitian; 2) karakteristik responden penelitian; 3) analisis data; 4) pembahasan.

BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisikan: 1) kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan; 2) keterbatasan dalam melakukan penelitian; 3) saran penelitian yang diajukan oleh peneliti sebagai bahan perbaikan untuk manajemen perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya.