

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (power), yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain, terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Di antara sumber daya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (*human resources*). Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi.

Aset kunci yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi, atau perusahaan adalah sumber daya manusia. Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka (Triyanto, 2009). Robbins dan Judge (2008) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB (*Kualitas kehidupan kerja*) yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Perilaku positif karyawan akan mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik, Winardi (2012).

Menurut Mangkunegara (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya dapat bersumber dari faktor individu dan faktor lingkungan organisasi. Perusahaan dapat meningkatkan dan memaksimalkan kinerja karyawan, saat karyawan memiliki komitmen organisasional yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan tidak hanya dituntut untuk mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Ketika karyawan bergabung di dalam sebuah organisasi maka diharapkan karyawan tersebut memiliki loyalitas dan kepedulian akan masa depan perusahaan serta selalu siap mendukung organisasi dalam mencapai tujuan. Salah satu usaha untuk mencapai tujuan organisasi adalah dengan adanya karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi.

Menurut Meyer & Allen dalam Talentino (2013), Komitmen mengacu pada suatu keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan keyakinan terhadap penerimaan dan tujuan organisasi. Luthans (2006), mendefinisikan komitmen organisasional sebagai sebuah sikap mengenai loyalitas karyawan kepada organisasi dan merupakan sebuah proses bagi anggota organisasi untuk memberikan perhatian kepada organisasi yang akan menghasilkan keberhasilan bagi organisasi tersebut di masa yang akan datang. Terdapat beberapa definisi yang dikemukakan para ahli mengenai komitmen organisasional. Meyer at al.(2002) dalam Fitriastuti (2013) menyatakan bahwa komitmen merupakan

kecenderungan individu untuk bertahan dalam organisasi karena adanya persepsi bahwa dirinya akan mengalami kerugian bila meninggalkan organisasi tersebut.

Mowday dalam Sopiah (2008) menjelaskan bahwa komitmen organisasional merupakan suatu dimensi mengenai perilaku karyawan yang digunakan organisasi untuk menilai kecenderungan karyawan bertahan dalam organisasi. Sementara itu Allen dan Meyer dalam Sopiah (2008) mendefinisikan komitmen organisasional dalam tiga dimensi, yaitu *affective commitment* (komitmen afektif), *continuance commitment* (komitmen berkelanjutan) dan *normative commitment* (komitmen normatif). Komitmen organisasional diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Komitmen organisasional tidak hanya memiliki arti loyalitas, tetapi juga melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasi (Fitriastuti, 2013). Semakin tinggi komitmen, semakin tinggi pula kecenderungan seseorang untuk diarahkan pada tindakan yang sesuai dengan kinerja karyawan. Adanya komitmen akan membuat para karyawan mendukung secara aktif seluruh kegiatan organisasi, oleh karena itu organisasi perlu memperhatikan secara lebih keberadaan karyawannya agar komitmen organisasional terhadap organisasi juga tinggi.

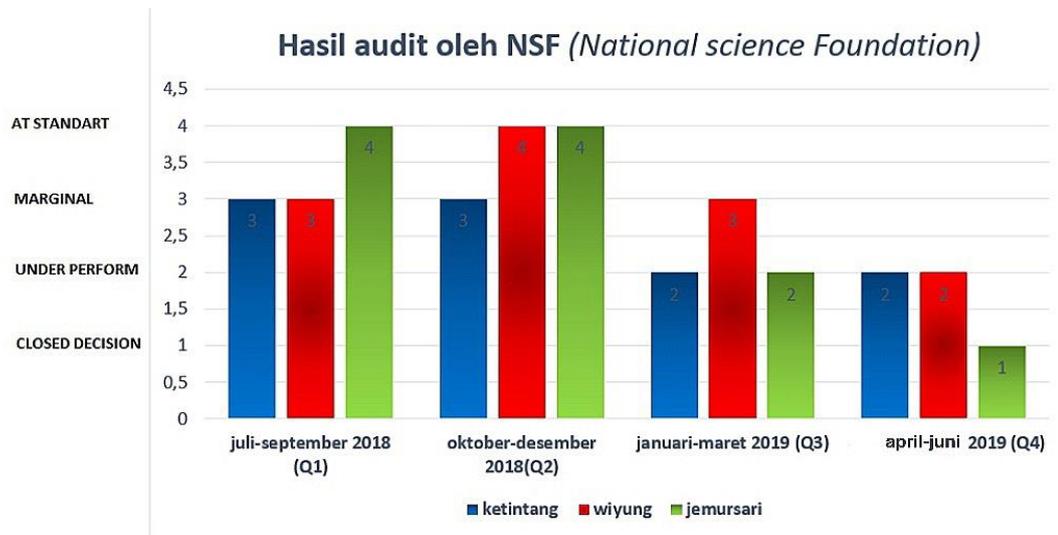
Selain komitmen organisasi, kepuasan kerja karyawan termasuk salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Jika kepuasan karyawan terpenuhi maka karyawan tersebut akan termotivasi dalam peningkatan kinerjanya, akan terjadi hal yang sebaliknya jika karyawan kurang merasa puas

terhadap perusahaan yang menaunginya. Sebagai contoh, karyawan akan melakukan hal-hal negatif dalam penurunan kinerja seperti keterlambatan datang ke tempat kerja, ketidakhadiran, pemogokan, tingginya tingkat turn over karyawan dan segala tindakan negatif karyawan lainnya yang akan mengakibatkan kerugian pada perusahaan. Perhatian organisasi untuk pelaksanaan program kualitas kehidupan kerja dianggap efektif untuk membuat orang-orang yang potensial dalam organisasi menikmati untuk bekerja dan membangun komitmen mereka untuk organisasi mereka. Selain itu, saat ini perusahaan yang dapat menawarkan kualitas hidup kerja dan lingkungan kerja yang lebih baik kemungkinan akan mencapai maksimal dalam merekrut dan mempertahankan orang-orang yang berharga.

Kualitas kehidupan kerja merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi. Hal ini merujuk pada pemikiran bahwa kualitas kehidupan kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta karyawan terhadap organisasi. Penelitian Arifin (2012) menemukan bahwa kualitas kehidupan kerja mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik kualitas kehidupan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerjanya dalam organisasi. Adanya kualitas kehidupan kerja yang baik juga dapat menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi. Hal itu juga dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh perusahaan/organisasi kepada para karyawannya.

Kepuasan karyawan dalam suatu organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan seperti temuan penelitian Novita (2013) bahwa semakin tinggi perasaan puas karyawan akan semakin memacu terhadap semangat kerjanya. Menurut Cascio Quality Of Work Life dapat diartikan menjadi dua pandangan, pandangan pertama menyebutkan bahwa Quality Of Work Life merupakan sekumpulan keadaan dan praktek dari tujuan organisasi (contohnya : pemerikayaan pekerjaan, kebijakan promosi dari dalam, kepenyeliaan yang demokratis, partisipasi karyawan, dan kondisi kerja yang aman). Sementara pandangan yang kedua mengartikan Quality Of Work Life sebagai persepsi-persepsi karyawan seperti bahwa karyawan merasa aman, secara relatif merasa puas serta mendapatkan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia (Cascio, 2003).

Pizza Hut merupakan perusahaan yang bergerak di bidang waralaba makanan internasional. Fasilitas pelayanan yang paling utama yaitu sistem order atau pesan makanan melalui hotline khusus dan akan diantar ke rumah. Pizza Hut meluncurkan layanan terbarunya yaitu Pizza Hut Delivery yang akan menjadi pembahasan utama pada jurnal ini. Pizza Hut Delivery merupakan layanan dari Pizza Hut yang memprioritaskan menu *delivery* (pesan antar) dan *take away* (pesan bawa) untuk konsumen. Dalam perkembangannya dari Juli 2018 sampai dengan september 2019 diketahui data hasil audit sebagai berikut :



Sumber : Pizza Hut Delievery Surabaya

**Grafik 1.1. Hasil Audit Oleh NSF (*National Science Foundation*) Cab
Surabaya**

Berdasarkan grafik 1.1 dapat diketahui bahwa hasil audit berubah-ubah atau naik turun. Menyebabkan produk makanan akan berubah tidak sesuai dengan standart yang telah di tetapkan. Situasi pasar industri makanan semakin komprehensif dengan pesaing yang semakin ketat, baik dari produsen lain yang mulai memenuhi standart makanan di Indonesia. Hal ini dikuatkan dengan hasil observasi sementara melalui wawancara pada Pizza Hut Delivery Outlet Jemursari, Ketintang dan Wiyung Surabaya, perusahaan mengalami penurunan kinerja yang dilihat dari hasil audit perusahaan yang menurun, sehingga dapat dilihat bahwa perusahaan dalam keadaan kurang baik dalam pencapaian tujuan. Salah satu menurunnya kinerja perusahaan disebabkan banyaknya karyawan yang keluar sangat mengganggu pencapaian target yang ditetapkan perusahaan

Tabel. 1.1.Data Masuk Dan Keluar Karyawan Pizza Hut Delivery Outlet Ketintang, Wiyung dan Jemursari dari Tahun 2016 -2018

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar
Th. 2016	61 orang	6 orang	10 orang
Th. 2017	57 orang	7 orang	11 orang
Th. 2018	53 orang	6 orang	13 orang
Th. 2019	50 orang	12 orang	15 orang

Sumber : Pizza Hut Delivery Surabaya

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan terjadinya peningkatan turnover karyawan, bagi perusahaan harus mengeluarkan biaya yang dibutuhkan untuk proses rekrutmen karyawan, hilangnya waktu dan kesempatan yang ada. Hal ini sangat disayangkan karena akan menghambat kinerja perusahaan. Tingginya turnover perusahaan tersebut mengindikasikan terjadinya rendahnya komitmen organisasi dan kualitas kehidupan kerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nina Hidayati selaku manajer Pizza Hut Delivery, hal ini disebabkan kurangnya rasa tanggung jawab atasan terhadap kewajibannya sendiri. Menurut Cascio (2006), kualitas kehidupan kerja (QWL) dapat diartikan menjadi dua pandangan, pandangan pertama menyebutkan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan sekumpulan keadaan dan juga praktek dari tujuan organisasi, contohnya adalah memperkaya jenis pekerjaan, kebijakan promosi dari dalam, manajer sumberdaya manusia yang demokratis, partisipasi karyawan, dan kondisi kerja yang aman. Sementara pandangan yang kedua mengartikan kualitas kehidupan kerja sebagai persepsi-persepsi karyawan seperti bahwa karyawan merasa aman, secara relatif merasa puas serta mendapatkan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia.. Rendahnya kualitas hidup

karyawan dilihat dari jumlah karyawan yang mendapatkan promosi diakibatkan jarangya ketersediaan jabatan yang kosong untuk dapat di isi oleh karyawan yang akan dipromosikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka perusahaan bertanggung jawab untuk memelihara kulaitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kontribusinya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Kualitas kehidupan kerja (quality work life) dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para anggota atau karyawan terhadap organisasi. Kualitas kehidupan kerja (quality work life) adalah suatu konsep manajemen dalam rangka perbaikan kualitas sumber daya manusia yang telah dikenal sejak dekade tujuh puluhan. Pada saai itu, Kualitas kehidupan kerja (quality work life) hanya diartikan secara sempit sebagai teknik manajemen yang mencakup gugus kendali mutu, perkayaan pekerjaan, suatu pendekatan untuk bernegosiasi dengan serikat pekerja, upaya manajemen untuk memelihara kebugaran mental para karyawan, hubungan industrial yang serasi, manajemen yang partisipatif dan termasuk dalam bentuk intervensi pengembangan organisasional (Sardzoska, 2010)

Berdasarkan uraian tersebut penelitian tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam tentang pengaruh komitmen organisasi dan Kualitas kehidupan kerja. Selanjutnya dijadikan sebagai penelitian dengan judul :
“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PIZZA HUT DELIVERY SURABAYA”.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan permasalahan yang diangkat adalah sebagai berikut :

1. Apakah Komitmen Organisasi mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pizza Hut Delivery Surabaya?
2. Apakah Kualitas kehidupan kerja mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pizza Hut Delivery Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pizza Hut Delivery Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas kehidupan kerja terhadap Kinerja Karyawan Pizza Hut Delivery Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan Kualitas kehidupan kerja terhadap Kinerja Karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.
2. Merupakan kesempatan yang berguna untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah pada perusahaan tempat dilakukannya penelitian.

3. Dapat menambah perbedaan karya tulis sebagai dasar dalam pengembangan program perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional “ VETERAN ” Jawa Timur.