

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Penelitian

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, setiap perusahaan dituntut agar lebih mampu secara terus-menerus melakukan perubahan berkelanjutan, serta menggali berbagai potensi dan inovasi dalam pengelolaan bisnis. Setiap bisnis harus mengoptimalkan semua sumber daya, terutama sumber daya manusia, sebagai akibat dari peningkatan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi. Sumber daya manusia merupakan aset utama pada setiap perusahaan, para pemimpin dalam setiap perusahaan dituntut dalam meningkatkan potensi dan kualitas tenaga kerja yang dimiliki, untuk bisa mengoptimalkan kualitas serta daya saing perusahaan yang dipimpinnya.

Sumber daya manusia (SDM) berperan penting pada setiap aktivitas pada perusahaan, karena sumber daya manusia berperan sebagai pihak perencana serta pelaksana, sebagai subjek dan objek dari aktivitas organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, penting pada setiap organisasi agar memperhatikan, menjaga, dan mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki, sebagai aset utama dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Dengan memperhatikan sumber daya manusia yang dimiliki, setiap organisasi berpeluang besar untuk berkembang secara maksimal, sekaligus dapat meningkatkan produktivitas tenaga kerja mereka secara optimal.

Salah satu tantangan bagi sumber daya manusia pada setiap perusahaan adalah bagaimana mereka berkemampuan mencapai dan mempertahankan

kinerja yang baik secara konsisten, karena pada hakikatnya, maju mundurnya organisasi ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia. Kinerja yang baik, tentu tidak terlepas pada kualitas serta kapasitas para pegawai dan semua unsur sumber daya manusia dalam perusahaan, pada semua tingkatan dalam melaksanakan pekerjaan yang sudah ditugaskan.

Menurut Edison (2018:188), kinerja merupakan hasil dari suatu prosedur dengan menggunakan keputusan yang sudah dibentuk, berkaitan dan dapat diukur dalam waktu tertentu. Menurut Robbins (2016), kinerja mengacu pada pencapaian yang diraih oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dinilai berdasarkan standar tertentu yang berlaku untuk pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan acuan seberapa baik seorang pekerja melakukan pekerjaan yang ditargetkan. Jika kinerja pegawai kurang dari yang diharapkan, itu pasti akan memiliki dampak negatif terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan (Pahlawan, 2023).

Salah satu bentuk perhatian perusahaan terhadap para pegawai dengan mengimplementasikan kebijakan manajemen dalam bentuk kualitas kehidupan kerja (*Quality Of Work Life*), hal ini dilakukan agar dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai. Kualitas kehidupan kerja ialah proses dalam setiap organisasi agar memastikan kesejahteraan, keamanan, kepuasan kerja, sistem penghargaan, kompensasi, keterlibatan pegawai akan sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pendekatan sumber daya manusia, salah satu pendekatan perusahaan menciptakan rasa aman terhadap karyawan adalah dengan menerapkan kebijakan manajemen yang disebut

kualitas kehidupan kerja (*Quality Of Work Life*). Organisasi berperan dalam mencapai tingkat keseimbangan kerja-hidup yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan fisik serta psikologis pegawai.

Menurut Cascio (2006) kualitas kehidupan kerja meliputi kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat memperbaiki kualitas lingkungan kerja sehingga pekerja lebih termotivasi untuk menyelesaikan tugas yang diberikan untuk mencapai tujuan perusahaan. Ketika perusahaan tidak memperhatikan aspek kualitas kehidupan kerja, sangat menantang untuk mempertahankan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan setiap perusahaan dan sulit untuk meningkatkan kinerja pegawai. Oleh sebab itu, mereka cenderung memutuskan untuk bergabung di perusahaan yang mengimplementasikan kebijakan atau sistem jaminan kualitas kehidupan kerja yang lebih menguntungkan, yang dapat menyebabkan banyak perpindahan karyawan (Angelia & Soeharto, 2020).

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Riskawati et.al. (2023) menyatakan bahwa *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Sedangkan penelitian oleh Gita Puspita dan I Nyoman Gede Sujana (2020) menyatakan bahwa *quality of work life* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT XYZ.

Selain kualitas kehidupan kerja (*Quality of work life*) faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pada setiap perusahaan yaitu efikasi diri (*Self Efficacy*). *Self efficacy* mengacu pada kepercayaan individu dalam kemampuannya agar dapat menyelesaikan tugas atau menghadapi tantangan, juga menjadi faktor

penting dalam kinerja. Dalam menjalani kehidupan ataupun menjalankan setiap kegiatan, setiap manusia diharuskan memiliki keyakinan diri.

Menurut Bandura dalam Indrawati (2011) *self efficacy* adalah kepercayaan individu pada bakat mereka sendiri dan hasil yang akan mereka dapatkan melalui upaya mereka. Salah satu komponen pengetahuan diri yang dapat memengaruhi kehidupan adalah efikasi diri, yang memengaruhi persepsi individu tentang hambatan yang akan mereka hadapi dan tindakan yang harus diambil oleh mereka untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Rimper dan Kawet, 2014). Hasil dari suatu proses, efikasi diri dapat mengambil bentuk pilihan, keyakinan, atau harapan mengenai seberapa baik seseorang percaya bahwa mereka dapat melaksanakan langkah-langkah atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Khaerana (2020) menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD) Kabupaten Luwu Timur. Sedangkan penelitian oleh Median (2023) menunjukkan bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Faktor lain yang secara potensial berpengaruh terhadap kinerja adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah pengalaman subjektif berbeda dalam intensitas di antara individu. beberapa orang yang senang dengan pekerjaan mereka memiliki pendapat positif, sementara mereka yang tidak senang dengan pekerjaan mereka biasanya memiliki pendapat negatif (Robbins, 2013). Pegawai lebih cenderung menyelesaikan pekerjaannya jika mereka puas dengan pekerjaannya, akan mencapai tingkatan prestasi yang lebih unggul. Jika

karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, akan menunjukkan seberapa baik mereka berkontribusi pada organisasi. Menurut Sutrisno (2015:76), "Sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka sendiri, lingkungan kerja, dan kolaborasi antara supervisor dan rekan kerja semuanya sangat berkorelasi dengan kepuasan kerja." Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Iwan Kurnia Wijaya (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan CV Bukit Sanomas. Sedangkan penelitian oleh Joko Sutopo (2018), menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

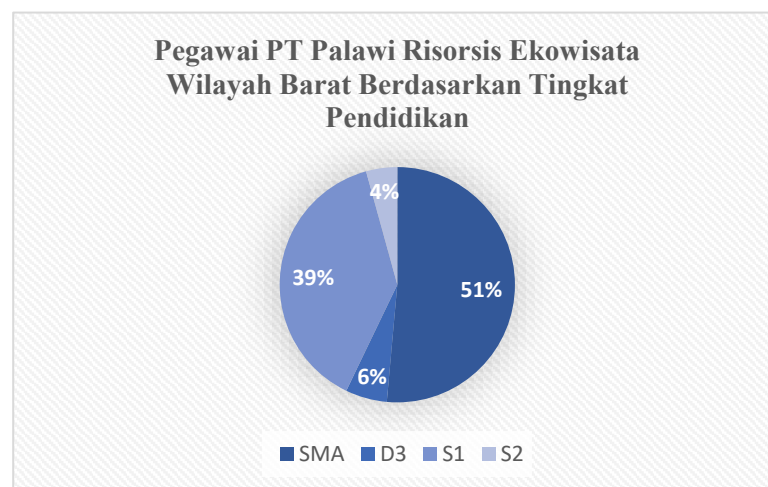
PT Perhutani Alam Wisata (Palawi Risorsis) Ekowisata Wilayah Barat, merupakan salah satu anak perusahaan perum perhutani yang dibentuk pada tahun 2002 dengan nama PT Perhutani Alam Wisata, yang bergerak di bidang pariwisata, mengelola objek wisata alam, pengelolaan *resort*, dan biro perjalanan wisata. PT Palawi Risorsis berfokus pada pengelolaan ekowisata. Dalam melaksanakan misinya, anak perusahaan perum perhutani ini, menghadapi tantangan besar, karena wajib menjaga keseimbangan antara target bisnis dan kelestarian lingkungan. Hal ini tentunya membutuhkan strategi manajemen sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. Sebagai perusahaan berfokus mengedepankan layanan prima dan pengelolaan ekowisata yang berkelanjutan, penting bagi PT Palawi Risorsis untuk memastikan bahwa pegawainya memiliki lingkungan kerja yang berkualitas, keyakinan diri yang baik, serta tingkat kepuasan kerja yang memadai. Sebagai investasi jangka

panjang untuk menjaga keberlanjutan bisnis ekowisata sekaligus memenuhi ekspektasi pegawai.

Peneliti telah melakukan survei pendahuluan melalui wawancara terhadap tiga pegawai di bidang berbeda-beda antara lain, bidang sumber daya manusia dan umum, bidang pemasaran dan pengelolaan destinasi, dan bidang digitalisasi. Diantaranya mengungkapkan bahwa sebagian divisi mengalami kendala dalam mengerjakan tugas disebabkan oleh sarana prasarana yang kurang memadai seperti kondisi fisik ruang kerja yang sempit, kurang ventilasi di beberapa ruangan menjadi kurangnya fasilitas pendukung sehingga membuat kinerja mereka belum maksimal. Selain itu, pegawai merasa kurang percaya diri dalam menyelesaikan tugas karena peluang pengembangan karier dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan juga masih terbatas. Pegawai merasa bahwa mereka kurang memiliki kepercayaan diri yang cukup dalam menyelesaikan tugas-tugas dengan maksimal, terutama ketika dihadapkan pada tantangan baru. Faktor lain yang dikeluhkan adalah kesenjangan antara latar belakang pendidikan. Namun, sebagian besar pegawai merasa puas dengan sistem kompensasi yang dianggap adil dan transparan. Perusahaan juga dinilai telah menerapkan nilai-nilai AKHLAK dalam BUMN dengan baik, menciptakan suasana kerja yang harmonis serta kolaboratif.

Menurut hasil penelitian Lestari (2023) menunjukkan pelatihan yang tepat akan meningkatkan prestasi kerja pegawai secara signifikan. Hasil analisisnya menunjukkan bahwa pelatihan berkontribusi pada meningkatnya kinerja dan kualitas kerja pegawai di setiap berbagai sektor. Menurut penelitian terbaru oleh

Goca et al. (2024) bahwa kepercayaan diri pegawai dapat ditingkatkan dengan program pendidikan dan pelatihan yang efektif. Mereka menemukan bahwa ketika para pegawai merasa percaya diri pada kemampuannya, maka akan dapat berdampak positif dalam motivasi dan kinerja mereka di tempat kerja. Berikut ini data yang disajikan mengenai komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat:



Sumber: PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat 2024

Gambar 1.1

Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, menunjukkan bahwa jumlah pegawai pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat di bagian kantor dan bagian lapangan wisata wilayah Barat berjumlah 70 orang. Dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 4%. S1 sebanyak 27 orang dengan persentase sebesar 39%. D3 sebanyak 4 orang dengan persentase 6%. Dan paling banyak berada pada tingkat pendidikan SMA sejumlah 36 orang dengan persentase 51%. Hal ini menggambarkan cukup banyak pegawai yang memiliki tingkat pendidikan SMA, sehingga ini mempengaruhi kinerja pegawai

dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Karena pendidikan adalah salah satu faktor utama yang berperan dalam memengaruhi tingkat keberhasilan individu dalam menjalankan pekerjaannya, dengan kata lain bahwa pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya belum cukup baik. Sehingga perlu peningkatan melalui pendidikan dan pelatihan yang efektif.

Sistem kerja di PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat menggabungkan kerja antara individu dan tim, setiap pegawai yang telah diberikan tugasnya dapat saling mendukung untuk menyelesaikan pekerjaan yang diperintahkan. Pegawai terkadang merasa jenuh menghadapi tugas-tugas yang dihadapi, namun mereka aktif melakukan komunikasi dengan rekan-rekan dan atasan di setiap bagian. Ketika pegawai merasa beban kerja terlalu berat, mereka biasanya akan mencari cara untuk mengatasi stres serta mempertahankan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, baik dengan mengambil cuti untuk beristirahat atau dengan mengikuti kegiatan lain di luar jam kerja.

Berikut jumlah kehadiran pegawai PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat adalah:

Tabel 1.1
Data Jumlah Kehadiran Pegawai
PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat

Bulan	Jumlah Kehadiran Pegawai
September	95%
Oktober	98%
November	93,5%

Sumber: PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat 2024

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, telah terjadi fluktuasi dalam tingkat kehadiran pegawai yang melakukan absen, baik untuk izin, dinas diluar pekerjaan, sakit, maupun cuti. Pada bulan September, tingkat kehadiran pegawai tercatat 95%, yang menunjukkan bahwa mayoritas pegawai hadir dan hanya sedikit yang absen. Pada bulan Oktober, terjadi peningkatan kehadiran menjadi 98%, menunjukkan adanya kondisi yang lebih baik di mana lebih banyak pegawai hadir. Sedangkan, pada bulan November terjadi penurunan kehadiran menjadi 93,5%, yang mencerminkan penurunan 4,5% dibandingkan bulan sebelumnya. Meskipun angka ini tidak terlalu besar, penurunan ini perlu diperhatikan karena mencerminkan adanya penurunan dalam tingkat kedisiplinan yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti berkurangnya kualitas kehidupan kerja, rendahnya keyakinan diri, atau menurunnya kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan uraian dan fenomena permasalahan di atas, penulis berpendapat bahwa terdapat tantangan yang menunjukkan bahwa kinerja para pegawai perusahaan tidak maksimal, hal itu diduga dipengaruhi oleh *quality of work life*, *self efficacy* dan kepuasan kerja. Untuk itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna mengungkap penyebabnya sekaligus mencari alternatif solusi yang dituangkan ke dalam penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Quality Of Work Life*, *Self Efficacy* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kondisi fasilitas pendukung kerja yang kurang memadai menyebabkan pegawai kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan maksimal.
2. Latar belakang pendidikan yang tidak sesuai menambah kesenjangan dalam kemampuan pegawai.
3. Kurangnya perkembangan organisasi dan kompetensi yang efektif menyebabkan beberapa pegawai merasa tidak maksimal dalam melaksanakan tugas.
4. Lingkungan kerja yang harmonis dan kolaboratif masih terbatas pada aspek tertentu, sehingga belum berdampak signifikan pada produktivitas dan kinerja organisasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *Quality Of Work Life* berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat?
2. Apakah *Self Efficacy* berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat?

4. Seberapa besar pengaruh *Quality Of Work Life*, *Self Efficacy* dan Kepuasan Kerja secara simultan terhadap Kinerja Pegawai pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *Quality Of Work Life* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh *Quality Of Work Life*, *Self Efficacy* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Palawi Risorsis Ekowisata Wilayah Barat.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan harapan kegunaan hasil penelitian ini. Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan peran signifikan terhadap pengembangan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dengan mengeksplorasi dengan mendalam hubungan yang kompleks antara *quality of work life*, *self efficacy* dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru dan pemahaman yang lebih mendalam bagi praktisi serta peneliti di bidang manajemen sumber daya manusia,

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan agar menjadi pegangan ketika menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama belajar ke dalam dunia kerja, serta output dari penelitian ini diharapkan mampu memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Manajemen, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung;
- b. Bagi Akademisi, diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia; dan
- c. Bagi Perusahaan, diharapkan penelitian ini akan membantu perusahaan dalam membuat keputusan dan kebijakan strategis, terutama yang berkaitan dengan *quality of work life*, *self efficacy* dan kepuasan kerja, yang berpotensi mempengaruhi kinerja pegawai.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi ini terdiri atas lima bab yang tersusun secara sistematis. Bab I merupakan bagian pendahuluan yang berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai alasan dan urgensi dilakukannya penelitian.

Bab II memuat landasan teori yang relevan, kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, penyusunan kerangka pemikiran, serta perumusan hipotesis. Teori-teori ini menjadi dasar konseptual untuk memahami variabel-variabel yang diteliti. Bab ini membentuk pondasi yang kuat bagi penelitian.

Bab III membahas penjelasan yang jelas dan rinci mengenai metode penelitian yang digunakan. Di dalamnya mencakup jenis dan sumber data penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data. Bab ini juga memaparkan penggunaan instrumen pengujian seperti uji validitas, reliabilitas, dan uji-uji lainnya, yang hasilnya akan disajikan dalam bab berikutnya.

Bab IV menyajikan hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan di lapangan dan analisis terhadap data tersebut. Pembahasan dalam bab ini dilakukan dengan mengacu pada teori-teori yang telah diuraikan dalam Bab II dan metodologi penelitian pada Bab III, sehingga mampu menunjukkan keterkaitan antara teori dan temuan empiris di lapangan.