

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah tulang punggung dari setiap bisnis atau organisasi yang sukses, tidak ada ruang fisik atau teknologi yang dapat memastikan kelancaran operasi tanpa SDM. Selalu ada tujuan akhir yang terlihat untuk setiap bisnis atau organisasi tertentu, dan untuk mencapainya, mereka membutuhkan karyawan yang bersemangat. Merupakan tanggung jawab bisnis untuk memastikan bahwa semua pekerjanya dapat memenuhi standar yang ditetapkan oleh bisnis.

Manajemen sumber daya manusia, menurut Ita Kurniawati (2021), adalah akses organisasi ke kekuatan yang ada di dalam sumber daya manusianya. Sumber Daya Manusia adalah salah satu sumber daya yang paling penting. Tidak mungkin untuk menggunakan atau bahkan mengelola sumber daya organisasi lainnya menjadi produk tanpa sumber daya manusia. Saat berkembang, perusahaan yang solid harus memprioritaskan sumber daya manusianya sehingga mereka dapat melakukan tugas mereka dengan kemampuan terbaik mereka, terutama ketika dihadapkan dengan perubahan lingkungan eksternal mereka. Akibatnya, ada permintaan mendesak untuk para profesional di semua tingkatan organisasi yang memiliki keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral yang diperlukan.

Output karyawan memiliki dampak yang signifikan pada keuntungan bisnis. Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2009), salah satu definisi kinerja karyawan adalah jumlah dan kualitas pekerjaan yang dilakukan

seorang karyawan saat melakukan tugas pekerjaannya sebagaimana ditugaskan. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas tenaga kerja seseorang adalah tujuan berkelanjutan untuk setiap bisnis yang sukses. Dalam konteks ini, kinerja karyawan adalah masalah berkelanjutan bagi para pemimpin bisnis, yang juga harus bekerja untuk menumbuhkan lingkungan di mana pekerja termotivasi untuk memberikan segalanya.

Perusahaan sering memegang keyakinan bahwa untuk mencapai keunggulan, kinerja pada tingkat individu harus diprioritaskan semaksimal mungkin. Ini karena, pada dasarnya, seberapa baik kinerja individu akan berdampak signifikan pada seberapa baik kinerja sesama tim mereka, dan pada organisasi secara keseluruhan. Jika dibandingkan dengan perusahaan dengan kinerja rendah, perusahaan dengan kinerja tinggi akan memiliki efek menguntungkan. Profitabilitas perusahaan sebagian besar ditentukan oleh kinerjanya secara keseluruhan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pencapaian kinerja karyawan, yaitu *the quality of work life*.

Menurut Cascio (2003) dan penelitian M. Irfan, Salim, Junaidin, dan Nurpadila (2022), tujuan penting perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan adalah untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja. Ini adalah salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pada tahun 2018, Luhur Agung Bowo Leaders berupaya untuk memenuhi tuntutan anggota dan perusahaan secara bersamaan dan terus-menerus melalui *Quality of Work Life (QWL)*, yang merupakan salah satu teknik sistem manajemen untuk mengkoordinasikan dan menghubungkan sumber daya manusia. Dubrin (1994: 376) "*Quality of Work Life is related to*

the degree to which the full range of human needs is met". Sejauh mana kebutuhan seseorang terpenuhi saat bekerja adalah salah satu ukuran kualitas kehidupan kerja.

Karyawan adalah aset perusahaan yang paling berharga karena peran penting yang mereka mainkan dalam menjalankan bisnis sehari-hari. Menurut Ita Kuniawati (2021), tujuan penggunaan *QWL* sebagai ide manajemen adalah untuk meningkatkan semangat, mengubah budaya perusahaan menjadi lebih baik, dan meningkatkan kesehatan mental dan fisik pekerja. Meningkatkan kualitas hidup pekerja di tempat kerja mengarah pada produktivitas yang lebih tinggi, yang pada gilirannya mempercepat kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya. Studi Riskawati, Muhamad Kasran, dan Suparni Sampetan (2023) dengan judul "Pengaruh *Quality Of Work Life* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan", hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *Organizational Citizenship Behavior*. Perspektif Kewarganegaraan Organisasi oleh Neny Nora (2020) Apa yang sering dikenal sebagai "perilaku" di tempat kerja sebenarnya hanya itu: perilaku yang melampaui apa yang dituntut dari karyawan tetapi tetap memberikan hasil positif bagi bisnis. Membantu orang lain, menawarkan untuk mengambil lebih banyak tanggung jawab, dan mengikuti kebijakan perusahaan adalah contoh tindakan yang termasuk dalam *OCB* ini. Sebagai semacam perilaku prososial yaitu, aktivitas sosial yang baik, konstruktif, dan bermakna perilaku ini mencontohkan nilai yang diberikan pekerja kepada perusahaan.

Organizational Citizenship Behavior adalah keputusan seorang karyawan untuk secara sukarela melampaui panggilan tugas untuk memajukan tujuan dan pendapatan perusahaannya (Ita Kuniawati, 2020). Diyakini bahwa *OCB* akan dapat membantu perusahaan dalam banyak hal, termasuk: membuat manajer dan rekan kerja lebih produktif; pemotongan biaya untuk perusahaan dan manajemennya; meningkatkan kapasitas organisasi untuk merekrut dan mempertahankan talenta terbaik; memperkuat fondasi organisasi; dan membuatnya lebih tangguh terhadap guncangan dan perubahan eksternal. Triana Fitriastuti (2013) melakukan penelitian “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan *Organization Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan”, hasil penelitiannya yaitu *organization citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Komunikasi adalah aspek lain yang memengaruhi seberapa baik kinerja karyawan. Memiliki semangat kerja yang besar, mampu berkontribusi penuh pada kesuksesan perusahaan, dan memiliki akses ke sumber daya manusia yang unggul adalah semua cara di mana kinerja organisasi dapat ditingkatkan. Untuk memperoleh komponen yang diperlukan, bisnis harus berkoordinasi dengan semua sumber daya manusianya melalui komunikasi yang efisien dan efektif. Menurut Julita (2016), cara terbaik untuk membuat bawahan menyampaikan informasi, perintah, dan umpan balik secara akurat dan efektif adalah melalui komunikasi yang baik.

Mangkunegara (2009), pada penelitian Ita Kurniawati istilah "komunikasi" mengacu pada proses di mana satu individu menyampaikan ide dan informasi kepada yang lain. Dengan mempertimbangkan semuanya, kita

dapat mengatakan bahwa komunikasi adalah tindakan meneruskan informasi dari satu orang ke orang lain dengan cara yang dapat dipahami oleh kedua belah pihak.

Output yang diberikan pekerja secara signifikan dipengaruhi oleh keberadaan komunikasi yang efektif. Sederhananya, komunikasi sangat penting untuk semua operasi yang sedang berlangsung; Akibatnya, komunikasi berkualitas tinggi berpotensi menginspirasi pekerja untuk meningkatkan efisiensi dan antusiasme mereka di tempat kerja. Studi Yuliana Fransiska dan Zulaspan Tupti (2020), yang diterbitkan dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”, hasil penelitiannya menunjukkan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

CV Industri Kreatif adalah bisnis yang membuat dan menjual mesin industri untuk usaha kecil dan menengah. Desa Jatisari, Kecamatan Geger, Kabupaten Madiun, jalan Ponorogo-Madiun Km. 10 adalah alamat usaha ini. CV Industri Kreatif memproduksi beragam mesin yang cocok untuk digunakan di bidang pertanian, ternak, pengolahan makanan, dan industri terkait lainnya. Bapak Yunus Wibowo memulai CV Industri Kreatif pada tahun 2008. Setelah serangkaian kemunduran, dia akhirnya menemukan cara membangun mesin dan mulai membuat mesin pemotong berbingkai besi. Tim dari Institut Teknologi Surabaya menempati posisi kedua dalam kompetisi Teknologi Tepat Guna provinsi 2008, yang mencakup mesin. Hanya ada tiga orang yang bekerja untuk CV Industri Kreatif saat pertama kali dibuka. Ada lima puluh orang yang bekerja untuk CV Creative Industry saat ini. Namun

demikian, manufaktur dan penyedia mesin CV Industri Kreatif telah mengalami perkembangan yang tidak menentu dalam beberapa tahun terakhir. CV Industri Kreatif harus meningkatkan kemampuan kerjanya dalam mengatasi permasalahan saat ini sesuai dengan kondisi tersebut. Pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kuat dalam memberikan keunggulan kompetitif pada perusahaan adalah sesuatu yang mereka sadari dengan baik.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh QWL. Dengan tidak adanya kepedulian perusahaan terhadap QWL pekerja, ini tidak akan mudah dicapai. Penelitian Lisa Srtiawan (2023) mendukung gagasan bahwa QWL memiliki efek positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Studi tersebut menemukan bahwa QWL dapat meningkatkan kinerja ketika karyawan menerima tunjangan yang memenuhi kebutuhan mereka dan ketika mereka menyelesaikan tugas atau bekerja tepat waktu, yang pada akhirnya mengarah pada bonus dari perusahaan.

Perilaku *extra-role* ditandai dengan tumbuhnya *Organizational Citizenship Behavior* dalam sebuah organisasi. Tindakan semacam itu memiliki kecenderungan untuk melihat individu (karyawan) kurang sebagai makhluk yang egois, mandiri dan lebih sebagai makhluk sosial (menjadi bagian dari bisnis). Endah Rahayu Lestari (2018) menemukan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa ketika OCB baik, karyawan lebih cenderung memberikan segalanya di tempat kerja.

Komunikasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan sangat bergantung pada komunikasi yang efisien dan efektif untuk

melaksanakan tugas mereka merencanakan, mengatur, mengimplementasikan, mengarahkan, dan mengawasi semua aspek kinerja organisasi. Komunikasi terarah akan menghasilkan kenyamanan kinerja di perusahaan, menurut gagasan dalam studi Fenny Krisna (2020). Komunikasi diperlukan sebagai alur dalam perencanaan dan koordinasi seluruh kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil observasi dengan metode wawancara dengan karyawan CV Industri Kreatif diketahui sampai saat ini kinerja karyawan masih menjadi permasalahan yang dihadapi oleh pihak CV Industri Kreatif, hal tersebut disebabkan oleh berbagai factor seperti Tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang menyeluruh dan kepatuhan staf terhadap peraturan yang ada adalah dua masalah yang mengganggu CV Industri Kreatif. CV Industri Kreatif hanya membuat peraturan teknis dalam pengoperasian dalam hal fungsi mesin, Industri Kreatif hanya menciptakan batasan teknis. Untuk meningkatkan produktivitas, penting untuk menetapkan prosedur operasi standar (SOP) dan aturan. Selain itu dalam pemberian kompensasi bagi karyawan selama ini juga dirasa belum yang diharapkan oleh karyawan dan masih tidak sesuai dengan upah minimum kabupaten (UMK).

Selain kondisi tersebut dapat dilihat dari Pekerja yang tidak berkerja sama dalam kesuksesan rekan kerja mereka atau yang tidak siap untuk melangkah ketika dipanggil menunjukkan sifat-sifat seperti kurangnya inisiatif dan kreativitas, keengganan untuk mengulurkan tangan kepada rekan kerja yang mengalami masa-masa sulit, kurangnya antusiasme untuk menyelesaikan tugas di luar apa yang diminta dari mereka, dan ketidakmampuan secara

keseluruhan untuk menghadapi situasi tidak menyenangkan yang muncul di tempat kerja.

Komunikasi yang terjalin pada CV Industri kreatif menunjukkan hubungan komunikasi yang belum optimal. Kesalahpahaman, kebiasaan kepribadian seperti egoisme, kurangnya kepercayaan dan transparansi di antara pekerja, dan tekanan yang menyertainya semuanya berkontribusi pada gangguan komunikasi, sehingga lebih sulit bagi bisnis untuk mencapai tujuan mereka. Kondisi tersebut membuat kinerja karyawan di CV Industri Kreatif menjadi kurang optimal, Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan karyawannya sebab jika kinerja menurun dapat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan konteks yang disebutkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan lebih dalam penelitian dengan judul “**Pengaruh *Quality Of Work Life, Organizational Citizenship Behavior* dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Industri Kreatif Madiun**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengingat semua hal di atas, rumusan penelitian dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan pada CV. Industri Kreatif Madiun?
2. Apakah terdapat pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada CV. Industri Kreatif Madiun?
3. Apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada CV. Industri Kreatif Madiun?

4. Apakah terdapat pengaruh *quality of work life*, *organizational citizenship behavior* dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada CV. Industri Kreatif Madiun ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan deklarasi keprihatinan di atas, berikut ini adalah tujuan yang ditargetkan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan pada CV. Industri Kreatif Madiun.
2. Untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada CV. Industri Kreatif Madiun.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada CV. Industri Kreatif Madiun.
4. Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life*, *organizational citizenship behavior* dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada CV. Industri Kreatif Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menurut peneliti, penelitian ini akan membantu siswa dalam mengembangkan pemahaman yang lebih bernuansa tentang masalah SDM dan akan membantu mereka membuat hubungan antara teori kelas dan praktik tempat kerja dunia nyata.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Eksekutif bisnis dapat menggunakan temuan studi untuk menginformasikan pembuatan kebijakan secara menyeluruh, tetapi terutama di bidang *quality of work life*, *organizational citizenship behavior* dan komunikasi terhadap kinerja karyawannya.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini harus menjelaskan topik yang dihadapi dan berfungsi sebagai titik awal untuk menyelidiki lebih lanjut tentang pengaruh *quality of work life*, *organizational citizenship behavior* dan komunikasi terhadap kinerja karyawannya.

