

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan era globalisasi yang terus meningkat seperti sekarang ini, menjadikan pemanfaatan teknologi dan informasi berkembang pesat terutama pada berbagai aktivitas manusia dalam suatu organisasi. Menurut (Afandi, 2021) organisasi merupakan sekelompok masyarakat/unit sosial yang dikoordinasikan saling kerjasama yang didirikan untuk jangka waktu lama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Organisasi menjadi wadah atau tempat bagi individu untuk saling bekerjasama melakukan pekerjaannya, sehingga sumber daya manusia menjadi faktor penting untuk dapat mewujudkan suatu tujuan organisasi.

Menurut (Sunyoto, 2018) Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawan merupakan salah satu dari beberapa unsur yang digunakan oleh organisasi dalam menjalankan kegiatannya. SDM bermutu harus dimiliki oleh setiap lini organisasi, Perusahaan harus dapat mencari dan memelihara SDM yang mampu untuk mengimplementasikan dan mencapai keberhasilan suatu organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak hanya bergantung kepada sarana dan prasarana yang ada tetapi juga bergantung pada kinerja Sumber Daya Manusia/karyawannya.

Menurut (Bagun, 2015) Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam suatu organisasi, karena dalam mewujudkan tujuan suatu organisasi yang baik dan sesuai harapan tidak terlepas dari campur tangan sumber daya manusia itu sendiri. Peran dan fungsi sumber daya manusia tidak bisa diganti oleh sumber daya lainnya dikarenakan sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang

sangat vital dan sangat diperlukan oleh perusahaan. karena itu dalam mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan kinerja pada sumber daya manusia yang baik dan berkualitas.

Menurut Sutrisno (2016) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil upaya seseorang yang ditemukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya serta persepsi terhadap peranannya dalam pekerjaan itu. Menurut Hasibuan (2016) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja seorang karyawan dapat dikatakan baik jika karyawan tersebut dapat melaksanakan dan memenuhi tugas-tugas dan kewajibannya, sehingga seorang karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat berkontribusi dalam perkembangan dan kemajuan perusahaan. Namun kenyataannya Setiap karyawan di dalam perusahaan memiliki karakteristik dan tingkat kemampuan yang berbeda-beda, sehingga masih terdapat sebagian karyawan yang belum menunjukkan kinerja yang maksimal. Diperlukan perhatian besar dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Menurut (Nawawi, 2016) dalam menciptakan kinerja yang baik dan berkualitas harus memperhatikan beberapa aspek penting salah satunya adalah *Quality of Work Life, Suport Team Work*, Budaya Organisasi dan aspek-aspek lainnya.

Menurut (Nawawi, 2016) *quality of work life* merupakan iklim kerja yang diciptakan dan dikembangkan secara sengaja, berencana, dan sistematis untuk menimbulkan kepuasan kerja, perasaan senang, terjamin dan mendapatkan perlindungan dalam bekerja sehingga karyawan merasa menjadi bagian dari sebuah organisasi. Menurut (Soetjipto, 2017) *quality of work life* atau kualitas kehidupan kerja merupakan sebuah proses dimana organisasi memberi respon pada

kebutuhan karyawan dengan cara mengembangkan mekanisme untuk mengizinkan para karyawan memberikan sumbang saran penuh dan ikut serta mengambil keputusan dan mengatur kehidupan kerja mereka dalam suatu perusahaan. Menurut (Cascio, 2021) *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja) digambarkan sebagai persepsi karyawan mengenai suatu proses dimana suatu organisasi bereaksi terhadap kebutuhan karyawan dan tempat kerja yang mendukung, dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi kerja karyawan, serta meningkatkan kehidupan tidak hanya di tempat kerja, tetapi juga kehidupan di luar pekerjaan. Menurut (Lubis, 2023) *quality of work life* merupakan masalah penting organisasi untuk mencapai suatu keunggulan kompetitif, hal ini disebabkan oleh pandangan bahwa kualitas kehidupan kerja dianggap mampu meningkatkan peran serta konrtibusi anggota organisasi dan meningkatkan kinerja karyawan. Ketentuan yang mempengaruhi kualitas akan memfasilitasi pelaksanaan pekerjaan yang menguntungkan. Konsep ini terkait erat dengan prinsip kepuasan kerja, semangat, kelangsungan hidup, efektivitas dan pemeliharaan karyawan.

Menurut (Nawawi, 2016) Kinerja karyawan selain dipengaruhi oleh *quality of work life* juga dapat dipengaruhi oleh *support team work*. Menurut (Noe & Hollenbeck, 2017) *support team work* adalah salah satu metode untuk meningkatkan tanggung jawab dan pengendalian karyawan. *Teamwork* melibatkan para karyawan dengan berbagai ketrampilan untuk berinteraksi agar dapat merakit suatu tindakan atau motivasi dalam memberikan support pada individu lainnya. Dukungan tersebut lebih mengacu pada kenyamanan, kepedulian, dan bantuan dari orang lain. Dukungan sosial tersebut menjadikan individu memiliki perasaan tenang, dicintai, diperhatikan, timbul rasa percaya diri dan kompeten. Menurut

(Irnawati, 2021) *support team work* adalah kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi, *teamwork* adalah kelompok kerja dimana individu menghasilkan tingkat kinerja yang lebih besar daripada jumlah masukan individu. Menurut (Sukatin, 2021) *suport team work* didefinisikan sebagai kemampuan untuk berkolaborasi dan bekerja dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama dalam konteks kelompok atau antar tim. *Support teamwork* adalah suatu upaya yang diberikan oleh sekelompok orang-orang yang bekerja bersama, baik secara moril maupun material untuk memotivasi orang lain dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan lebih mudah diperoleh dengan melakukan *teamwork* daripada dilakukan sendiri. Menurut (Hasan, *et. al.*, 2022) Semakin banyaknya interaksi dengan rekan kerja maka akan lebih mengenal satu sama lain dan lebih kooperatif saat bekerja team. Ketika perhatian terhadap produktivitas rekan kerja dilakukan secara keseluruhan, terbentuk adanya tim yang erat dimana membentuk potensi untuk produktif, namun tingkat produktivitas juga bergantung pada hubungan manajemen dan tim. Sehingga tingkat keeratan antar sesama rekan dalam pekerjaan tidak mutlak pada produktivitas saja. Namun, juga dukungan manajemen dalam membentuk lingkungan kerja yang baik, baik hubungan dengan atasan maupun.

Menurut (Effendy, 2015) kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh *Quality of Work Life* dan *Support Team Work*, namun budaya organisasi juga menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut (DeCenzo, 2016) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu persepsi bersama yang dianuti oleh anggota-anggota organisasi dan merupakan suatu system makna

bersama. Menurut (Onsardi, 2022) mendefinisikan budaya organisasi adalah suatu sistem makna bersama (persepsi) yang dianut anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi lainnya. Bagi organisasi, budaya merupakan tolak ukur untuk mencapai kesuksesan organisasi selain itu juga membangun komitmen mewujudkan visi, memenangkan hati pelanggan, memenangkan persaingan dan membangun kekuatan organisasi. Bagi individu, budaya mendorong karyawan memiliki rasa kepercayaan yang tinggi terhadap organisasi serta menjadi lebih produktif. Menurut (Mathis dan Jackson, 2017) budaya organisasi yang diterapkan oleh perusahaan kepada seluruh karyawan berisi tentang nilai-nilai dan norma yang dianut bersama dan dikembangkan untuk dijadikan pegangan karyawan dalam bersikap dan bertindak sebagai salah satu aspek pembentuk kepribadian karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja. Tidak hanya itu, kualitas diri karyawan juga akan meningkat dengan adanya penerapan budaya organisasi yang baik dan kuat

Fenomena *Quality of Work Life* saat ini menjadi perhatian penting bagi banyak organisasi karena meningkatnya tantangan dalam mempertahankan karyawan yang berkinerja tinggi di tengah persaingan bisnis yang ketat. Berbagai permasalahan seperti tingginya tingkat pergantian karyawan, meningkatnya stres kerja, rendahnya keterlibatan, dan menurunnya loyalitas menjadi indikasi bahwa kesejahteraan karyawan tidak hanya ditentukan oleh kompensasi semata, tetapi juga oleh kualitas lingkungan kerja yang mereka rasakan. *Quality of Work Life* hadir sebagai konsep yang menekankan pentingnya menciptakan iklim kerja yang aman, nyaman, dan mendukung, di mana karyawan merasa dihargai, dilibatkan dalam pengambilan keputusan, serta memiliki kesempatan untuk berkembang. Penerapan *Quality of Work Life* yang baik tidak hanya berdampak pada meningkatnya kepuasan dan semangat kerja, tetapi juga memperkuat rasa memiliki

terhadap organisasi dan meningkatkan produktivitas. Dengan demikian *Quality of Work Life* mencerminkan pergeseran paradigma dari sekadar mempekerjakan tenaga kerja menjadi memberdayakan dan memanusiakan mereka, sehingga tercapai keseimbangan antara tujuan organisasi dan kesejahteraan individu (Lubis, 2023).

Menurut (Selviana, 2019) Daerah atau Kota yang maju tidak lepas dari peran pemerintah setempat. Pemerintah membuat beragam program dari berbagai sektor sebagai upaya untuk menggali potensi dan memajukan daerah. Sektor yang saat ini tengah trend adalah pariwisata. Pada berbagai daerah, dalam proses perencanaan dan pengembangan kepariwisataan, pembahasan tentang SDM yang dibutuhkan dalam pelayanan kegiatan kepariwisataan yang benar dan efektif seringkali mendapat perhatian yang rendah. Dalam beberapa kasus, bahkan sama sekali diabaikan. Hal tersebut mengakibatkan timbulnya permasalahan serius dalam industri kepariwisataan, Potensi pariwisata sebenarnya akan mendatangkan keuntungan yang besar untuk pemerintah maupun daerah baik keuntungan materil maupun non materil, jika dikelola dan dikembangkan dengan baik.

Menurut (Wulandary, 2018) Baik buruknya pengembangan sebuah wisata sangat dipengaruhi dari bagaimana keadaan SDM yang ada pada Dinas Pariwisata, karena Peran SDM pada Dinas Pariwisata adalah melakukan tugas pemerintah dengan mengelola pariwisata dan kebudayaan yang ada di suatu daerah. Secara spesifik adalah memberdayakan masyarakat untuk bersama mengembangkan pariwisata yang ada di daerah. Dalam perusahaan sebuah pengelolaan dapat dikatakan berhasil atau tidaknya sangat bergantung pada bagaimana kinerja yang dilakukan oleh karyawannya.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Pariwisata Ponorogo yang beralamatkan di Jl. Pramuka No.19A, Sultanagung, Nologaten, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63411. Dinas Pariwisata merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di Bidang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang dipimpin oleh seorang kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris Daerah.

Berdasarkan observasi awal peneliti pada Dinas Pariwisata Ponorogo ditemukan indikasi permasalahan yang timbul salah satunya terkait *quality of work life* seperti suasana kerja yang kurang kondusif sehingga menghambat tercapainya tujuan organisasi. Kurangnya sosialisasi antara atasan dengan bawahan sehingga tidak mampu menciptakan hubungan yang baik, dari ketegangan yang diberikan pimpinan terhadap karyawan membuat karyawan tidak nyaman saat bekerja. Kurangnya dukungan dan kepedulian antara atasan ataupun sesama rekan kerja menjadikan karyawan kurang termotivasi atau kurang bersemangat dalam bekerja. Sesama rekan kerja seharusnya saling memberikan dukungan atau *support* untuk bekerja lebih baik dan bersikap positif, karena dengan adanya hal tersebut

menunjukkan hubungan rekan kerja terjalin dengan baik dan menambah semangat bekerja. Selain itu budaya kerja yang ada pada Dinas Pariwisata Ponorogo dirasa kurang baik yang mengakibatkan kinerja karyawan cenderung fluktuatif, karena atasan sering membebankan pekerjaan yang jika dilihat dari keahlian atau posisinya seharusnya bukan menjadi kewajibannya, tetapi masih banyak ditemui permasalahan yang seperti itu.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti, dan diperkuat dengan adanya riset gap atau *gap analysis* terkait kontroversi hasil penelitian terdahulu dimana penelitian oleh (Pujiyanto, 2022) menyatakan bahwa *quality of work life* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, namun berbeda dengan hasil penelitian lain oleh (Nadiroh, 2022) yang menemukan bahwa *quality of work life* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh (Harmawati, 2022) menyatakan bahwa *support team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, namun berbeda dengan hasil penelitian lain oleh (Sanjaya, 2024) yang menemukan bahwa *support team work* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh (Wicaksono, 2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, namun berbeda dengan hasil penelitian oleh (Mewahaini 2022) yang menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Dengan memahami latar belakang dan kompleksitas masalah yang dihadapi di atas peneliti mempunyai ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Quality of Work Life*, *Support Team Work*, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Pariwisata Ponorogo”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu:

1. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Ponorogo?
2. Apakah *support team work* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Ponorogo?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Ponorogo?
4. Apakah *quality of work life*, *support team work* dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Ponorogo.

- b. Mengetahui pengaruh *support team work* terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Ponorogo.
- c. Mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Ponorogo.
- d. Mengetahui pengaruh *quality of work life*, *support team work* dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang akan di lakukan ini diharapkan bisa memberikan manfaat dari berbagai belah pihak yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan

Harapannya dari terlaksananya penelitian ini nantinya dapat menjadi salah satu sumber informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dan industri terkait, khususnya pada Dinas Pariwisata Ponorogo. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan sebagai bentuk pengaplikasian ilmu yang telah dipelajari dan diperoleh selama perkuliahan dengan teori yang berkaitan

- c. Bagi Universitas

Dapat dijadikan bahan pertimbangan, untuk penelitian selanjutnya dan sumbangsih kepastakaan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar, referensi, dan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang tertarik mengambil variabel-variabel seperti *quality of work life*, *support team work* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan

