

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Zaman era globalisasi berbagai perusahaan akan terus berkembang setiap tahunnya. Oleh karena itu berbagai perusahaan menerapkan strategi yang tepat untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan dan memenuhi tuntutan perubahan lingkungan bisnis yang akan menambah perubahan pada strategi bisnis yang baik. Menurut Susan (2019) Perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang baik karena dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. Peranan manusia sangat penting dalam sebuah perusahaan karena manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi pada perusahaan. Tujuan ini tidak mungkin dapat terwujud tanpa peran aktif karyawan, bagaimanapun canggihnya alat-alat yang dimiliki sebuah perusahaan.

Menurut Sutrisno (dalam Helastika dan Umi, 2019) perusahaan adalah suatu organisasi yang sangat berkaitan dengan proses produksi dan distribusi barang maupun jasa yang dihasilkan. Barang ataupun jasa yang dihasilkan oleh perusahaan akan menentukan perkembangan perusahaan dimasa depan. Perusahaan harus mampu bersaing dengan persaingan bisnis lain agar tetap dapat mempertahankan eksistensi perusahaan dan mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan yang ingin terus bertahan dan terus berkembang, harus memiliki

tujuan, visi dan misi yang efektif dan efisien dalam menjalankan usahanya. Pada zaman sekarang banyak sekali perusahaan swasta ataupun daerah yang berkembang dalam berbagai bidang pelayanan. Bidang pelayanan daerah yang berkembang dibidang air minum salah satunya PDAM.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu instansi pendistribusian atau penyelenggara pelayanan publik dalam bidang pelayanan air minum yang dibentuk oleh pemerintah daerah. PDAM memberikan pelayanan berupa pelayanan administrasi dan teknis pada masyarakat atau pelanggan (Syafirah dan Nawangsari, 2021). Pelayanan tersebut digunakan untuk membantu masyarakat ketika mendapatkan permasalahan agar dapat penanganan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu adanya pelayanan dalam sebuah organisasi ataupun instansi itu penting karena digunakan sebagai salah satu penyelesaian masalah (Syafirah dan Nawangsari, 2021). Suatu perusahaan harus memiliki komitmen organisasi yang baik untuk menjalankan pekerjaan agar terpenuhi dan tercapainya kinerja di perusahaan tersebut.

Menurut Angelia (dalam Andriwardhaya, 2021) organisasi dalam perusahaan sangat diperlukan untuk mengembangkan cara-cara terbaik untuk mengelola sumber daya manusia sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi selalu mengutamakan kepentingan organisasi serta bersungguh-sungguh mencapai tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang

rendah akan merasa kurang puas dengan pekerjaannya dan tidak mencapai kepuasan pribadi dalam kehidupannya.

Menurut Robbins (dalam Aulia, 2020) komitmen organisasi merupakan tingkatan di mana seseorang karyawan memiliki satu tujuan dengan organisasinya serta memiliki niat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Karyawan merupakan orang bekerja dan menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kehidupan sendiri ataupun orang banyak.

Pio dan Roring (2017) menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana individu mengenal dan tertarik pada organisasinya, individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota organisasi. Rendahnya komitmen organisasi menyebabkan tingginya turnover serta berdampak pada kinerja dan prestasi karyawan. Komitmen organisasi sebagai perasaan dan sikap seseorang dalam mengenal dan terikat pada organisasi. Tujuan dari komitmen organisasi untuk mencapai target organisasi yang ditunjukkan dalam sikap penerimaan, keyakinan yang kuat dan loyalitas karyawan terhadap nilai-nilai organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Sudiharto dan Widajanti (dalam Nilam, 2020) sebuah organisasi memiliki ikatan antara karyawan dan organisasi sangat penting, sehingga organisasi harus dapat mempertahankan karyawannya. Diharapkan dengan meningkatnya komitmen organisasi, kinerja dari organisasi tersebut juga akan meningkat serta mencapai tujuan dari organisasi. Komitmen organisasi yang tinggi juga akan menghasilkan karyawan yang bertanggung jawab, loyal dan

berusaha terus untuk mencapai kemajuan organisasi. Namun jika sebuah organisasi setiap karyawan harus memiliki komitmen organisasi yang tinggi, karena semakin tinggi komitmen dari karyawan tersebut akan berpengaruh terhadap kualitas kehidupan kinerja karyawan.

Sutrisno (dalam Ali, 2021) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan usaha dari organisasi dalam melakukan pengembangan dan memberikan kesempatan dari setiap pekerjanya untuk berpartisipasi lebih besar dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan yang seutuhnya. Disisi lain, kepuasan kerja juga berkaitan dengan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam kerjanya.

Menurut Nawawi (dalam Ramadhani dan Budiani, 2021) kualitas kehidupan kerja merupakan upaya perusahaan dalam menciptakan perasaan aman serta kepuasan dalam bekerja yang bertujuan untuk menjadikan sumber daya manusia yang ada menjadi kompetitif. Melalui lingkungan kerja yang kompetitif, maka dapat membuat keseluruhan organisasi juga menjadi kompetitif dalam mewujudkan eksistensinya. Kualitas kehidupan kerja tidak hanya berfokus pada bagaimana seseorang dapat bekerja lebih baik dan meningkatkan produktivitasnya, tetapi juga mengenai bagaimana pekerjaan itu dapat memenuhi kesejahteraan dan martabat pekerjanya. Kualitas kehidupan kerja perlu menjadi perhatian sebagai salah satu upaya untuk menghasilkan produktivitas kerja yang lebih baik seiring dengan berjalannya waktu.

Menurut Uttunggadewi dan Indrawati (dalam Andriwardhaya, 2021) bahwa lingkungan kerja merupakan bagian dari kualitas kehidupan kerja yang merupakan suatu elemen seperti kualitas kehidupan kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh organisasi. Totawar dan Nambudiri Rokhyadi (dalam Andriwardhaya, 2021) juga menyatakan bahwa faktor kualitas kehidupan kerja merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi, apabila organisasi tersebut berperilaku adil terhadap karyawan, maka hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya komitmen karyawan terhadap organisasi. Hal tersebut diperkuat oleh Selsagislin dan Rokhyadi (dalam Andriwardhaya, 2021) bahwa kualitas kehidupan kerja yang baik dapat menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap bertahan didalam organisasi.

Menurut Asharini (dalam Yusuf dan syarif, 2018) kualitas kehidupan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap sebuah perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi, akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk kepentingan perusahaan, sehingga apa yang dikerjakan bertujuan untuk kemajuan. Soetjipto (dalam Ramadhani dan Budiani. 2021) menyatakan kualitas kehidupan kerja dianggap menjadi masalah utama yang patut diperhatikan oleh setiap organisasi atau perusahaan, hal tersebut merujuk pada pemikiran bahwa untuk dapat meningkatkan peran karyawan terhadap sebuah organisasi maka perlu juga untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan dengan Direktur utama dan pegawai PDAM Kota Bukittinggi menunjukkan bahwa

adanya permasalahan mengenai komitmen organisasi diantaranya terdapat pegawai yang kurang dalam ketertarikan dalam pekerjaan sehingga pegawai bertahan dengan pekerjaannya hanya karena keinginan mereka sendiri. Kemudian pegawai hanya melakukan pekerjaannya sesuai dengan untung rugi didalam kehidupannya jadi karyawan bekerja hanya karena membutuhkannya bukan untuk kepentingan perusahaan. Lalu pegawai kurang dalam memahami kewajiban didalam pekerjaan dan bagiannya, sehingga karyawan berfikir untuk mencari posisi atau pekerjaan lainnya.

Permasalahan lainnya mengenai kualitas kehidupan kerja, yaitu ditemukan juga di PDAM Kota Bukittinggi, yaitu ditemukan pegawai yang tidak mau berpartisipasi aktif dalam membantu penyelesaian tugas yang dikerjakan oleh rekan kerjanya, karena dianggap itu bukan tanggung jawabnya. Kemudian sarana dan prasarana kurang diperhatikan yaitu pada perusahaan kurang memperhatikan kelayakan *toilet* seperti kurang bersih dan jumlah toilet tidak sebanding dengan banyaknya karyawan, sehingga para karyawan kurang nyaman dan terganggu dengan hal tersebut. Permasalahan terakhir terdapat pada integrasi sosial kerja pegawai yaitu, terdapat kurang dukungan satu sama lain terkhusus dalam melaksanakan pekerjaan secara tim atau berkelompok sehingga hubungan antara kelompok dan perseorangan menjadi kurang baik. Berdasarkan paparan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Komitmen Organisasi Pada Pegawai PDAM Kota Bukittinggi.

Dalam penelitian terdahulu mengenai hubungan kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi yang dilakukan oleh Helastika (2019) pada karyawan bidang operasi “x”. Hasil penelitiannya memiliki hubungan yang positif antara kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Putra (2020), mengenai kualitas kehidupan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi. Pengaruh antara kedua variabel sama dengan halnya memiliki hubungan atau keterikatan satu sama lain.

Penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh Angelicia (2013) mengenai hubungan kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan perusahaan genteng mutiara. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi pada karyawan perusahaan tersebut. Apabila kualitas kehidupan kerja tinggi, maka komitmen organisasi juga tinggi.

Adapun perbedaan penelitian yang peneliti lakukan saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat penelitian, tahun penelitian, sampel serta subjek yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja Dengan Komitmen Organisasi Pada Pegawai PDAM Kota Bukittinggi”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi pada pegawai di PDAM Bukittinggi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi pada pegawai di PDAM Bukittinggi.

## **D. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya mengenai teori yang berkaitan dengan hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi pada pegawai.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi instansi yang berkaitan dengan hubungan kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi pada pegawai.



b. Bagi Pegawai PDAM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi bagi pegawai berkaitan dengan hubungan kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi dalam melakukan pekerjaan di kantor.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini dapat menjadi referensi tambahan dan dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya terutama untuk mahasiswa Psikologi yang khususnya dibidang Psikologi Industri dan Organisasi yang akan meneliti dan menggali lebih dalam mengenai hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi pada pegawai.