

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang makin pesat sekarang ini menyebabkan persaingan pasar semakin ketat. Persaingan pasar yang ketat ini menuntut adanya rancangan penjualan dan pemasaran produk dan orang-orang yang terlibat. Pihak manajemen menyadari bahwa peran serta karyawan pada suatu perusahaan harus mengikuti perkembangan dan tuntutan teknologi sesuai dengan keinginan perusahaan yang dibutuhkan.

Perusahaan memiliki tujuan dan sasaran perusahaan untuk dapat memperoleh laba maksimal yang ingin dicapainya. Sumber daya manusia memegang peranan paling penting dan potensial bagi keberhasilan suatu perusahaan mengingat sumber daya manusia merupakan penentu kegiatan perusahaan baik perencanaan, pengorganisasian, serta pengambilan keputusan.

Seiring berkembangnya ilmu dan pengetahuan yang makin maju maka perusahaan dituntut untuk lebih dapat menjadikan karyawannya lebih terampil dan terlatih dalam mengerjakan tugasnya.

Pada abad 21 ini berarti menghadapi abad penuh tantangan dan tingkat kesulitan yang cukup tinggi karena terjadi globalisasi dunia yang meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Hal ini membawa dampak semakin besarnya persaingan antara perusahaan dalam skala mikro maupun makro. Tiap-tiap

perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas hasilnya sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Pada bidang organisasi manusia sering kali menjadi masalah utama dalam kehidupan berorganisasi. Hal ini dikarenakan adanya interaksi antar individu pada organisasi maupun teknologinya. Ini mengakibatkan kehidupan dinamik dalam suatu organisasi akan menjadi suatu dinamika.

Perusahaan yang tidak mau dan mampu untuk meningkatkan kualitasnya akhirnya tertinggal jauh dan tergilas oleh roda persaingan yang bergerak cepat. Perusahaan yang memiliki keinginan untuk maju, akan mampu bersaing dengan cara berpikir serius tentang bagaimana meningkatkan kualitas karyawan guna menghasilkan produk perusahaan yang memiliki daya saing tinggi.

Upaya untuk meningkatkan kemajuan dari organisasi dalam mencapai tujuannya diperlukan melihat kebutuhan-kebutuhan dalam organisasi. Organisasi yang ingin maju dan berkembang tidak terpisah dari peran orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut. Kerjasama dan keuletan dalam bekerja merupakan faktor penting dalam keberlangsungan atau kemajuan organisasi atau perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan suatu investasi yang tidak ternilai harganya. Manusia sebagai tolak ukur dari peradaban, dan kecenderungan berubah-ubah sehingga memerlukan suatu kecermatan yang tepat untuk meningkatkan potensi dari masing-masing individualnya. Kecenderungan manusia yang berubah dan dalam proses yang dinamik, mengarah kesuatu fenomena yang perlu diteliti dan dicermati sebagai suatu proses penyeimbangan yang dinamis dari suatu organisasi atau suatu perusahaan.

Pada perusahaan jasa dan industri yang berskala besar, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan yaitu menghasilkan laba maksimum untuk jangka panjang. Menurut (Widjaja, 2004), sumber daya manusia yang berkualitas sangat berperan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan, mendayagunakan sumber daya-sumber daya lain dalam perusahaan, dan menjalankan strategi bisnis secara optimal. Persaingan industri yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki dalam menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kualitas produk yang dihasilkan tidak terlepas dari peranan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki perusahaan. Faktor-faktor produksi dalam perusahaan seperti modal, mesin, dan material dapat bermanfaat apabila telah diolah oleh SDM.

Bagi suatu perusahaan secara keseluruhan sumber daya manusia merupakan kekayaan yang sangat berharga. Kehilangan atau perpindahan sumber daya manusia yang profesional bagi suatu perusahaan merupakan suatu kerugian yang besar karena hal tersebut akan membuang biaya yang telah dikeluarkan oleh perusahaan untuk membina atau mendidik sumber daya manusia yang diperolehnya itu. Kerugian lainnya adalah hilangnya kesempatan memanfaatkan sumber daya manusia tersebut untuk meningkatkan keuntungan yang bisa diperoleh perusahaan yang mungkin dapat juga mengancam kelangsungan hidup perusahaan yang belum mempunyai sistem perekrutan serta pendidikan sumber daya manusia yang baik.

Menurut Drucker (2002), bahwa sebuah organisasi atau perusahaan harus dapat mencari dan menarik calon karyawan yang memiliki kemampuan bekerja dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, yang biasa disebut sebagai pekerja pengetahuan (*knowledge worker*). Kontribusi manajemen yang paling penting yang dibutuhkan pada abad ke-21 ini adalah meningkatkan produktivitas kerja pengetahuan (*knowledge work*) sekaligus meningkatkan produktivitas pekerja pengetahuan (*knowledge worker*). Produktivitas kerja pengetahuan (*knowledge work*) berarti perusahaan meningkatkan cakupan kerjanya pada pemanfaatan teknologi yang berbasis pengetahuan, termasuk di dalamnya memanfaatkan semaksimal mungkin penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan profitabilitas sekaligus memperkuat daya saing (*competiveness*) perusahaan. Kerja pengetahuan adalah kenyataan yang harus dihadapi oleh setiap perusahaan atau setiap organisasi, baik organisasi laba (perusahaan atau korporasi) maupun organisasi nirlaba (seperti kantor-kantor pemerintah atau NGO). Sedangkan peningkatan produktivitas pekerja pengetahuan (*knowledge worker*) bermakna bagaimana memanfaatkan semaksimal mungkin pengetahuan dan kemampuan para pekerja pengetahuan dalam menjalankan setiap pekerjaan atau tugas yang diberikan perusahaan kepada mereka.

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas di dalam perusahaan dalam mencapai

tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, terutama bila mengingat bahwa era perdagangan bebas akan segera dimulai, dimana iklim kompetisi yang dihadapi akan sangat berbeda. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif dan produktif.

Produktivitas dapat digunakan oleh perusahaan sebagai pedoman atau acuan untuk mengetahui tingkat kinerja perekonomian secara menyeluruh. Pengukuran produktivitas juga diperlukan untuk memperbaiki dan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan itu sendiri, untuk menilai kinerja karyawan, serta digunakan untuk memperoleh informasi-informasi tentang masalah-masalah internal perusahaan terutama yang berkaitan dengan efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan *output* perusahaan.

Produktivitas SDM adalah konsep yang paling inti ilmu ekonomi pendidikan dengan aplikasi pada tingkatan sektoral, industri, dan perorangan. Produktivitas sektoral diukur dari *volume* pendapatan suatu sektor ekonomi dibagi dengan jumlah pekerja di sektor yang bersangkutan. Produktivitas industri diukur dari pendapatan industri atau perusahaan dibagi dengan jumlah pekerjanya.

Produktivitas adalah sebuah keharusan dalam bisnis. Jika para pekerja bisnis mampu menjadi lebih efektif sesuai dengan sasaran dan target kerja, maka kemungkinan besar mereka akan menjadi pekerja yang produktif di semua aspek

kerja perusahaan. Hal ini bisa terwujud jika perusahaan menjalankan setiap fungsi dan peran organisasi dengan efektif.

Produktivitas berarti memanfaatkan waktu yang dimiliki secara optimal, untuk menghasilkan out put yang sebanyak mungkin dengan kualitas setinggi mungkin. Produktivitas berarti tidak pernah menunda-nunda pekerjaan, serta mampu untuk berkomunikasi, berkoordinasi, berkolaborasi dan bersinergi dengan semua pihak untuk menghasilkan *output* yang semaksimal mungkin. Produktivitas berarti bekerja secara efektif, kreatif, strategis, dan tepat guna terhadap setiap tindakan untuk menghasilkan *output* terbaik.

Produktivitas yang tinggi hanya dapat dihasilkan oleh kepribadian yang optimis dalam sebuah etos kerja yang berkualitas. Perusahaan yang profesional pasti akan menyiapkan sistem informasi, rencana, sumber daya, strategi dan visi yang jelas untuk membantu para karyawan menjadi lebih produktif dalam melakukan pekerjaannya sesuai rencana dan visi perusahaan.

Produktivitas yang tinggi berpotensi menghasilkan efisiensi dan efektivitas di semua aspek kerja perusahaan. Produktivitas merupakan suatu aspek yang penting bagi perusahaan karena apabila tenaga kerja dalam perusahaan mempunyai kerja yang tinggi, maka perusahaan akan memperoleh keuntungan dan hidup perusahaan akan terjamin. Untuk meningkatkan produktivitas kerja perlu adanya tenaga kerja yang memiliki keterampilan dan keahlian bekerja, karena apabila tenaga kerja tidak memiliki keahlian dan keterampilan akan berakibat menurunnya produktivitas dan merugikan perusahaan. Produktivitas dipengaruhi berbagai faktor, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu

sendiri maupun faktor-faktor lainnya, seperti pendidikan, keterampilan, disiplin kerja, sikap, etika, manajemen, teknologi, sarana, produksi, kesempatan kerja dan kesempatan berprestasi serta rasa aman atau kesejahteraan kehidupan karyawan (McKenna. 2002)

Namun yang terjadi di Indonesia saat ini adalah produktivitas tenaga kerjanya masih rendah (Jannatin dan Hadi, 2012). Saat ini tingkat produktivitas dunia usaha Indonesia berada peringkat 58, jauh di bawah negara tetangga di Asia Tenggara seperti Thailand yang berada di peringkat 27 maupun Malaysia pada posisi 18. Berdasarkan data ILO tahun 2009, Indonesia berada di posisi 83 dari 124 negara, juga *International Management Development* (IMD) posisi Indonesia masih di atas Filipina yang menempati posisi 35 dari 57 negara di kawasan Asia.

Schermerhorn (2011) mengemukakan bahwa produktivitas dicapai melalui kinerja tinggi (efektivitas dan efisiensi) dengan rasa kepuasan pribadi oleh orang-orang yang melakukan pekerjaan. Konsep kepuasan pribadi menurut Schermerhorn (2011) tercermin dalam kualitas kehidupan kerja atau biasa disebut *quality of work life* (QWL).

Penelitian yang dilakukan oleh Griffin, dkk, 1995 menemukan adanya pengaruh kuat dari kualitas kehidupan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Semakin baik kualitas kehidupan kerja maka akan semakin tinggi produktivitas kerja karyawan. Karyawan akan melakukan pekerjaan secara lebih baik dan memberikan kinerja secara lebih baik karena merasa bahwa organisasi memberikan kualitas kehidupan baik pada diri karyawan.

Kualitas kehidupan kerja istilah ini merujuk pada tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan komitmen pengalaman individual dengan penghargaan terhadap kehidupan kerja mereka (Bernadine & Russell, 1998). Lebih lanjut diungkap oleh Bernadine & Russell (1998) kualitas kehidupan kerja dapat dimaknai sebagai tingkat individu dapat memenuhi kebutuhan diri yang terpenting tatkala bekerja di satu perusahaan. Kualitas kehidupan kerja mengacu pada pengaruh situasi kerja keseluruhan terhadap seorang individu, sehingga keadaan tersebut mengarahkan kepada kesediaan anggota organisasi untuk bekerja lebih produktif.

Setiap karyawan memiliki kemampuan yang berdasarkan pada pengetahuan, keterampilan, kompetensi, motivasi kerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja namun karyawan juga mempunyai kepribadian, sikap dan perilaku yang sangat mempengaruhi produktivitas kerjanya.

Menurut Payaman (2005) faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan perusahaan salah satunya adalah yang menyangkut kualitas dan kemampuan fisik karyawan yang, meliputi: tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan. Dalam perilaku keorganisasian ada yang disebut dengan *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 2008). Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya karena pada dasarnya

kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan Marks, dkk (1996) menemukan adanya pengaruh kuat dari *Organizational Citizenship Behavior* dengan produktivitas kerja karyawan. Semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* maka semakin tinggi produktivitas kerja karyawan. Karyawan yang rela memberikan kinerja terbaiknya di luar tugas-tugas resminya akan meningkatkan produktivitas kerjanya.

Fenomena yang terjadi pada PT. Wijaya Karya Beton Tbk. Medan yaitu perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi bangunan khususnya Boller dan Boiller (ketel uap untuk pabrik kelapa sawit) adalah bahwa adanya indikasi penurunan produktivitas pada periode September – Desember 2012 dari penilaian kerja yang dilakukan oleh unit produksi. Menurut pihak HRD penurunan produktivitas kerja mencapai 4.6%, tidak tercapainya produksi sesuai target akan mengakibatkan kerugian pihak manajemen perusahaan dan tentunya para konsumen, karena para konsumen merasa dikecewakan karena pesanan tidak sesuai target.

Kebutuhan untuk mengetahui faktor apa yang dominan dalam mempengaruhi produktivitas kerja karyawan perlu diketahui, karena menurut pihak HRD produktivitas adalah masalah klasik, namun selalu tetap *up to date* untuk dibahas mengingat tujuan perusahaan tidak akan tercapai jika produktivitas karyawannya rendah.

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Kualitas Kehidupan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Produktivitas Kerja Karyawan PT. Wijaya Karya Beton Tbk. Medan”

2. Identifikasi Masalah

Mengingat produktivitas kerja merupakan output dari sebuah proses kerja yang menentukan berhasil tidaknya sebuah perusahaan, maka sumber daya manusia dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas kerja di segala bidang.

Produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor-faktor lainnya, seperti pendidikan, keterampilan, disiplin kerja, sikap/perilaku kerja yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), etika, manajemen, teknologi, sarana, produksi, kesempatan kerja dan kesempatan berprestasi serta rasa aman atau kesejahteraan kehidupan karyawan keadaan ini dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan, dari uraian di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah ; Bagaimana hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Produktivitas kerja karyawan? Bagaimana gambaran Kualitas Kehidupan Kerja? Bagaimana gambaran *Organizational Citizenship Behavior* karyawan?

C. RUMUSAN MASALAH

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- 1). Apakah Kualitas Kehidupan Kerja ada hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan ?
- 2). Apakah *Organizational Citizenship Behavior* ada hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan ?
- 3). Apakah ada hubungan Kualitas Kehidupan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Produktivitas kerja karyawan ?

D. TUJUAN PENELITIAN

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Hubungan antara Kualitas Kehidupan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan produktivitas kerja karyawan.
2. Hubungan antara Kualitas Kehidupan Kerja dengan produktivitas kerja karyawan.
3. Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* dengan produktivitas kerja karyawan.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat secara teoritis dari penelitian ini adalah penelitian diharapkans memberikan sumbangan bagi pengembangan psikologi, khususnya

Psikologi Industri dan Organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang berkaitan dengan faktor-faktor kualitas kehidupan kerja dan sikap kerja berupa *Organizational Citizenship Behavior* yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Hasil penelitian ini akan menunjukkan variabel dan faktor-faktor mana yang dominan dalam membentuk produktivitas kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, sebagai masukan bagi perusahaan, memberikan informasi pentingnya peranan kualitas kehidupan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap produktivitas kerja karyawan serta memberikan gambaran mengenai besarnya hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil penelitian ini akan menunjukkan variabel atau faktor mana yang lebih dominan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan sehingga dapat dipakai sebagai acuan untuk usaha meningkatkan produktivitas kerja karyawan.