

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Sebagai akibatnya persaingan pun semakin tajam. Dunia bisnis sebagai salah satu bagiannya juga mengalami hal yang sama. Hanya perusahaan yang mampu menghasilkan barang dan jasa berkualitas yang dapat bersaing dalam lingkup global. Hal tersebut terjadi karena adanya tuntutan dalam kompetisi global bagi produsen untuk selalu mengembangkan kreativitas dalam mencari proses, produk terbaik yang dapat diserahkan konsumen dalam waktu segera dengan harga yang kompetitif. Dengan kata lain, dalam pasar global yang modern, kunci untuk meningkatkan daya saing adalah kualitas. Salah satu cara yang dapat ditempuh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya yang dimilikinya agar dapat bertahan dalam persaingan jangka panjang. Karyawan (sumber daya manusia) selain merupakan aset yang paling dominan, juga sebagai pemasok internal yang sangat berperan dalam menghasilkan suatu barang dan jasa yang berkualitas.

Peningkatan kinerja karyawan akan berpengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Untuk mencapai kinerja yang unggul, pihak manajemen perlu terlebih dahulu mengetahui apa yang menimbulkan dorongan (*drive*) dan kebutuhan (*need*) para karyawan dalam bekerja, karena keberhasilan manajer ditentukan oleh seberapa jauh bawahan menjalankan tugas yang telah diberikan kepadanya dengan baik. Maka untuk itu salah satu tugas penting manajer adalah memotivasi para karyawan agar bekerja

untuk mewujudkan tujuannya sesuai dengan upaya pencapaian tujuan organisasinya. Bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi dewasa ini tidak dipandang semata-mata sebagai kegiatan mencari nafkah, akan tetapi sudah dikaitkan dengan harkat dan martabat manusia.

Bagi karyawan pada umumnya, bekerja merupakan bagian dari seluruh usahanya untuk tidak tergantung pada orang lain dalam memuaskan berbagai kebutuhan dan kepentingannya. Oleh karena itulah sebagai imbalan dalam bekerja, para karyawan tidak lagi hanya mendambakan imbalan yang bersifat kebendaan (*ekstrinsik*) akan tetapi juga menyangkut pemuasan kepentingan keamanan, sosial atau afiliasi, pemilikan kekuasaan atau pengaruh terhadap orang lain, simbol-simbol status dan perolehan kesempatan untuk mengembangkan potensi seseorang menjadi kekuatan efektif dalam menempuh kehidupan disamping pekerjaan yang menarik dan menantang (*intrinsik*).

Dalam kaitan inilah konsep dan teori mutu kehidupan kerja harus dilihat. Kenyataan saat ini menunjukkan bahwa pemilik modal sering memperlakukan manusia hanya sebagai salah satu faktor produksi dan bahkan memberikan kesan bahwa kemajuan teknologi, produktivitas dan pertumbuhan organisasi lebih penting dari unsur manusia. Salah satu upaya dalam dunia kerja untuk memenuhi kebutuhan para karyawan ialah dengan penerapan teknik peningkatan kualitas kehidupan kerja atau yang dikenal dengan istilah *Quality of Work Life*. Penekanan pelaksanaan program kualitas kehidupan kerja diletakkan pada para karyawan tingkat rendah, yaitu mereka yang melakukan berbagai kegiatan yang bersifat