

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era terkini yang terjadi belakangan ini membuat perkembangan dalam dunia bisnis terjadi dengan cepat. Akibatnya persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat yang memaksa sebuah perusahaan harus mampu bertahan melalui berbagai cara dalam situasi yang sulit. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan meningkatkan daya saing perusahaan, baik dari segi produk maupun kualitas internal. Sebuah perusahaan yang memiliki modal besar tidak cukup hanya untuk mencapai tujuan perusahaan, dalam hal ini produktivitas menjadi hal yang penting dalam perusahaan. Oleh karena itu, kerjasama antara perusahaan dan karyawan menjadi kunci dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Dalam mencapai tujuan perusahaan, sebuah perusahaan harus memperhatikan produktivitas dari setiap karyawannya agar perusahaan tidak tertinggal dan mengalami kemunduran. Menurut Busro (2018) produktivitas diartikan sebagai rasio antara keluaran (output) dan masukan (input). Peningkatan produktivitas akan berdampak dalam peningkatannya efisiensi penggunaan waktu, bahan, dan tenaga kerja serta dalam perbaikan sistem kerja, dan keterampilan dalam bekerja. Produktivitas karyawan itu sebagai alat ukur sebuah perusahaan untuk menentukan keefektifan tenaga kerja dalam suatu usaha guna melihat seberapa banyak output yang dihasilkan pada proses

produksi (Ukkas, 2017). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa produktivitas memang menjadi alat ukur yang penting karena peningkatan produktivitas karyawan merupakan salah satu faktor utama untuk mencapai kesuksesan dan keberlanjutan organisasi. Semakin banyak output yang dihasilkan dengan menggunakan sumber daya dengan efisien maka tingkatan produktivitas dianggap tinggi. Di sisi lain, produktivitas yang rendah dapat menghambat pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi, serta mempengaruhi daya saingnya di pasar.

Mularsono (2019) mengungkapkan bahwa rendahnya kualitas sumber daya manusia mencerminkan berbagai hal, termasuk rendahnya kualitas produktivitas karyawan. Padahal, produktivitas kerja merupakan faktor yang strategis bagi sebuah perusahaan. Kesadaran akan pentingnya produktivitas kerja telah diakui oleh banyak pihak. Michael Porter misalnya, menegaskan kalau produktivitas adalah akar penting dalam daya saing diberbagai tingkat, idnuvidu ataupun ogranisasi (Sambodo, 2016)

Menurut Sinungan, (2008) menyatakan bahwa pertumbuhan produktivitas akan berkontribusi secara *direct* pada peningkatan standart hidup, dengan asumsi distribusi keuntungan produktivitas dilakukan secara adil berdasarkan input tenaga kerja. Jika produktivitas yang dihasilkan tinggi maka profit disebuah perusahaan juga tinggi sehingga mampu membuat standar hidup di sebuah perusahaan juga meningkat. Begitupun sebaliknya jika standar hidup disebuah perusahaan rendah maka produktivitas juga meningkat.

PT X merupakan perusahaan jual beli alat berat bergerak pada bidang *mining, construction & industrial*, PT X juga bergerak pada lini bisnis penjualan unit, *aftermarket* hingga rental. PT X saat memiliki kantor pusat yang berdomisili di Jakarta Timur. Setelah peneliti melakukan observasi pada PT X perhitungannya adalah perbandingan antara *trading profit* dengan *employee cost*. Dalam hal ini dapat dikatakan produktif jika hasilnya sama dengan atau lebih dari 1, namun jika dikatakan belum produktif jika hasilnya kurang dari 1. Artinya, satu rupiah yang dikeluarkan oleh perusahaan akan berbalik satu rupiah juga sebagai penghasilan dari perusahaan.

Objek penelitian kali ini adalah *Business Consultant*, dimana dalam PT X peran *Business Consultant* sebagai salah satu gerbang pemasukan perusahaan. Menurut Banai & Tulimieri (2013) *Business Consultant* adalah seseorang profesional yang membantu perusahaan dalam mengidentifikasi masalah, menganalisis situasi, dan memberikan solusi yang efektif dalam meningkatkan kinerja bisnis customer. Pada prinsipnya perusahaan X akan menganalisis kebutuhan dari perusahaan customer dan menyediakan akan kebutuhan yang disepakati bersama dengan customer sehingga terjadi transaksi jual beli.

**Tabel 1. 1 Produktivitas Poin *Business Consultant***

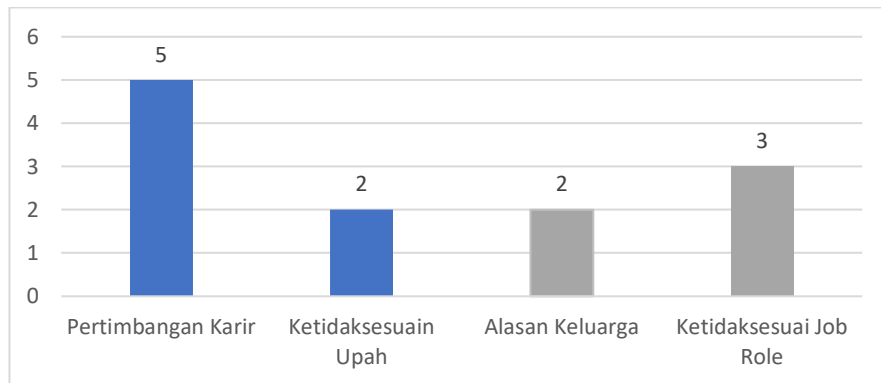
No	Produktivitas Point	Klasifikasi	F	%
1	< 0,60	1 (Tidak Produktif)	6	8,8%
2	0,60 – 0,99	2 (Kurang Produktif)	21	30,9%
3	1,00 – 1,40	3 (Produktif)	15	22,1%
4	> 1,40	4 (Sangat Produktif)	26	38,2%

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

PT X selaku objek penelitian memiliki produktivitas poin *Business Consultant* pada tahun 2023 memiliki produktivitas yang dianggap tidak baik, dimana *business consultant* yang memiliki angka produktif hanya sekitar 60,3% atau sekitar 41 *business consultant* dan memiliki permasalahan sekitar 39,7% atau 27 *business consultant* yang kurang dan tidak produktif pada PT X. Ini menjadi permasalahan untuk perusahaan bahwa perlu adanya evaluasi terkait 27 *business consultant* yang tidak produktif ini.

Menurut Anoraga (dalam Busro, 2018) menyatakan ada berbagai faktor yang memiliki dampak signifikan terhadap tingkat produktivitas yaitu: Motiviasi karyawan kerja, tingkat pendidikan dan pelatihan, disiplin kerja, keterampilan, *environment work*, faktor yang memadai kualitas sosial dan kepemimpinan, kecanggihan teknologi, serta kesempatan dalam berkembang. Dalam konteks ini, terlihat bahwa beberapa indikator mengenai produktivitas terkait dengan QWL dan faktor pelatihan

Dalam penelitian ini, setelah dilakukan observasi dengan perusahaan selaku objek penelitian terdapat permasalahan kualitas kehidupan kerja pada perusahaan ini, mengingat produktivitas tahun 2022-2023 meningkat, namun pada periode yang sama ada 7 dari 12 orang yang *resign* mencatatkan bahwa salah satu faktor karyawan *resign* adalah dua faktor kualitas kehidupan kerja di PT X.



**Gambar 1. 1 Faktor Karyawan melakukan *resign* di tahun 2023**

Sumber: Data diolah oleh peneliti dari *form exit-interview perusahaan* (2024)

Melihat pada diagram diatas dapat dilihat bahwa ada dua Indikator QWL yaitu *compensation and benefit* dan pertimbangan karir ketika karyawan yang *resign* melakukan *exit-interview* dengan perusahaan. Dari kalkulasi tersebut ada 7 dari 12 karyawan yang *resign* dengan faktor kualitas kehidupan kerja di PT X. Selain itu, menurut narasumber sampai saat ini tidak ada parameter pengukuran terkait kualitas kehidupan kerja di perusahaan tersebut. Sehingga dibutuhkan penelitian ini untuk melihat seberapa berpengaruh QWL terhadap produktivitas *business consultant*.

Sejalan dengan hal itu, mengutip dari Ristanti & Dihan (2017) kualitas kehidupan karyawan yang memenuhi standart dapat meningkatkan kepuasan kerja, motivasi, dan keterlibatan *employee*. Pada akhirnya, hal itu akan berdampak positif secara langsung pada produktivitas. Menurut Kondalkar (2007) QWL adalah kualitas untuk meningkatkan lingkungan kerja umum dalam sebuah organisasi sehingga karyawan menikmati ketika bekerja dan merasakan pengalaman yang menyenangkan berinteraksi satu sama lain. Hal ini

mengacu pada kondisi dan lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan untuk merasa puas, bersemangat, dan terlibat dalam pekerjaan mereka. Konsep ini mencakup berbagai aspek, termasuk kondisi fisik tempat kerja, budaya organisasi, hubungan antara rekan kerja, dan perasaan pemenuhan dalam pekerjaan.

Dalam penelitian sebelumnya Setia Tjahyanti (2013) menjelaskan bahwa *Quality of Work Life (QWL)* yang baik akan mampu memotivasi semangat kerja karyawan dan memberikan kontribusi maksimal pada kepuasan pribadi dan psikologisnya sehingga produktivitas karyawan diharapkan meningkat. Implikasi positifnya QWL mampu menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik, membuka seluruh jaringan komunikasi yang lebih baik, transparansi, kebersamaan, kekeluargaan, menemukan serta memperbaiki masalah secara cepat. Kualitas Kerja yang nyaman akan membuat karyawan nyaman ketika menjalankan pekerjaan sehingga karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan memaksimalkan produktivitas kerja.

Menurut Sumarsono (2009) mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan memenuhi kebutuhan personil melalui pengalaman dalam organisasi, sehingga hal ini dapat memberikan dampak terhadap produktivitas kerja. Selain itu, menurut Nawawi (2008) menyatakan QWL ini adalah pendekatan yang secara berkelanjutan fokus pada peningkatan mutu pekerjaan. QWL juga bertujuan guna mencari metode yang menciptakan lingkungan kerja yang baik demi mencapai produktivitas

karyawan yang optimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya penelitian dari Mawu et al. (2018) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja dan produktivitas kerja pegawai kantor sekretariat daerah kabupaten minahasa berpengaruh secara positif dan signifikan karena mereka percaya dengan memberikan kesempatan berkembang serta berpartisipasi aktif akan mendorong produktivitas karyawan menjadi lebih tinggi.

Di sisi lain, faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah variabel pelatihan kerja, karena pelatihan berfungsi sebagai alat untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia (Sunarto dalam Ambita, 2014). kualitas pelatihan dapat menentukan dan membantu karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, mengikuti perkembangan teknologi dan industri, serta meningkatkan efisiensi dalam bekerja. Latihan-latihan yang diberikan kepada para karyawan, juga mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras (Rustiana, 2010).

Menurut Dessler (2006) Pelatihan merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya. Karyawan yang terampil dan terlatih cenderung lebih produktif dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Stoner dalam Sutrisno, (2009) mengatakan bahwa peningkatan produktivitas bukan pada pemutakhiran peralatan, akan tetapi pada pengembangan karyawan yang paling utama.

Sebagai perusahaan *trade* PT X yang menjual banyak-nya jenis produk unit dan parts alat berat memiliki program pelatihan untuk *business consultant*.

Program pelatihan untuk *business consultant* telah berlangsung sebanyak 22 kali sejak periode 2022-2023. Dengan dua jenis pelatihan tentang *product knowledge* dan *improvement skills business consultant*.

**Tabel 1. 2 Pelatihan *Business Consultant***

No	Jenis Pelatihan	Kuantitas
1.	<i>Product knowledge</i>	17
2.	<i>Improvement skills</i>	5

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Melihat dari tabel 1.3 diatas, ada 17 pelatihan mengenai *product knowledge* dan 5 pelatihan mengenai *improvement skills*. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan *operational excellence* departemen penjualan, sejauh ini belum ada pengukuran tentang kualitas pelatihan sehingga dibutuhkan pengukuran untuk melihat kualitas pelatihan yang dilakukan selama ini dan apakah faktor pelatihan yang membuat meningkatnya produktivitas poin perusahaan di tahun 2023.

Sejalan dengan itu, dalam penelitian Wahyuningsih (2019) dapat disimpulkan bahwa agar setiap karyawan mampu bekerja dengan baik dan produktif, baik secara kualitas maupun kuantitas, maka diperlukan pelatihan agar karyawan dapat bekerja sesuai dengan kapasitasnya. Oleh karena itu, perusahaan dapat meningkatkan kualitas tenaga kerjanya dengan meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan standar perusahaan melalui pelatihan



karyawan. Keterampilan karyawan dapat ditingkatkan dan kekurangan dapat diatasi melalui pelatihan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut dan faktor-faktor yang diperoleh dan didukung oleh jurnal-jurnal referensi yang didapatkan dari penelitian kepustakaan, peneliti ingin meneliti lebih lanjut dengan judul “Pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) dan Kualitas Pelatihan terhadap Produktivitas *Business Consultant* PT X.”

### **1.2 Batasan Masalah**

1. Kendala dalam penelitian ini hanya untuk mengetahui apakah Sifat Kehidupan Kerja (X1) dan Sifat Persiapan (X2) berpengaruh terhadap Efisiensi Kerja Karyawan.
2. Adanya keterbatasan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui manakah variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap produktivitas kerja.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan landasan yang telah dipahami, maka peneliti merumuskan masalah dalam konsentrasi ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran atau kondisi *Quality of Work Life* (QWL), kualitas pelatihan dan produktivitas kerja pada PT X?
2. Apakah QWL memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja di PT. X?

3. Apakah kualitas pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja di PT. X?
4. Apakah model penelitian QWL dan kualitas pelatihan kerja dapat berpengaruh dalam penentuan produktivitas kerja di PT.X?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan landasan yang telah dipahami, maka peneliti menentukan tujuan dalam konsentrasi ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pemahaman deskripsi dari *Quality of Work Life* (QWL), kualitas pelatihan, dan produktivitas kerja pada PT. X.
2. Untuk mengetahui pengaruh QWL terhadap produktivitas kerja di PT. X.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelatihan terhadap produktivitas kerja di PT. X.
4. Untuk mengetahui apakah model penelitian QWL dan kualitas pelatihan dapat berpengaruh dalam penentuan produktivitas kerja di PT. X.

#### 1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian tentang pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) dan kualitas pelatihan terhadap produktivitas karyawan memiliki manfaat yang signifikan, baik dalam konteks teoritis maupun praktis. Berikut adalah kegunaan hasil penelitian tersebut:

- 1) Kegunaan Teoritis:

Hasil penelitian dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja. Temuan penelitian dapat digunakan untuk memperkaya pemahaman tentang bagaimana QWL dan pelatihan memengaruhi produktivitas dalam konteks organisasi. Penelitian ini dapat membantu dalam menguji dan memvalidasi teori-teori yang telah ada mengenai pengaruh QWL dan pelatihan terhadap produktivitas. Hal ini dapat menguatkan dasar teoritis yang digunakan dalam manajemen sumber daya manusia.

2) Kegunaan Praktis:

- a. Bagi tempat penelitian: Hasil penelitian dapat memberikan wawasan kepada manajemen organisasi tentang sejauh mana QWL dan pelatihan memengaruhi produktivitas karyawan. Ini dapat membantu mereka dalam mengambil keputusan terkait perbaikan kualitas kehidupan kerja dan investasi dalam pelatihan. Temuan penelitian dapat membantu organisasi untuk mengidentifikasi area-area di mana QWL perlu ditingkatkan. Manajemen dapat mengambil tindakan untuk meningkatkan aspek-aspek tertentu yang memengaruhi kepuasan dan kinerja karyawan.
- b. Bagi pembaca, hasil penelitian diharapkan menjadi sumber referensi dan ilmu mengenai QWL, pelatihan, dan produktivitas karyawan.
- c. Bagi Penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selamat perkuliahan dan menjadi proses

pembelajaran dalam menambah wawasan dalam memahami sumber daya manusia

### 1.6 Kebaruan Penelitian

Ada beberapa riset *Quality of Work Life (QWL)*, *Training*, dan *Work Productivity* hanyalah beberapa variabel yang telah menjadi subjek dari banyak penelitian sebelumnya. Dalam tinjauan yang dipimpin oleh (Pitha et al., 2021) yang berjudul "Dampak *Quality of Worklife (QWL)*, *Inspiration*, dan *Hierarchical Environment* terhadap *Representative Work Efficiency* di Hotel Aston Manado" menyatakan bahwa variabel QWL memiliki dampak positif dan kritis paling tinggi terhadap *Work Efficiency*. Namun, dalam tinjauan yang dipimpin oleh (Pantow et al., 2019) yang berjudul "Dampak *Quality of Work Life*, *Capability*, dan *Motivations* terhadap *Work Efficiency* Pekerja di PT Dimembe Nyiur Agriproindonesia" menyatakan bahwa variabel QWL memiliki dampak positif namun tidak signifikan terhadap *Work Efficiency* Pekerja. Oleh karena perbedaan ini, peneliti ingin menunjukkan dampak QWL terhadap produktivitas di PT X, sebuah perusahaan yang beroperasi sebagai bisnis penjualan alat berat, mengingat kedua perusahaan yang disebutkan di atas masing-masing beroperasi sebagai bisnis perhotelan dan makanan dan minuman.

Selain itu, kedua jurnal tersebut menggunakan SPSS sebagai alat penelitiannya, dan penelitian ini unik karena menggunakan sistem SmartPLS 4.0 dan metode SEM PLS. Selain itu, keanehan penelitian ini terlihat dari pengumpulan informasi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, yaitu pengumpulan

informasi faktor X menggunakan teknik dasar dan pengumpulan informasi faktor Y menggunakan teknik opsional. Mengetahui bahwa ketiga variabel tersebut memegang peranan penting dalam keberhasilan perusahaan adalah hal yang menjadikan penelitian ini penting.

