

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.I Latar Belakang**

Pada era saat ini, manajemen sumber daya manusia yang memiliki basis kompetensi dan menuntut sumber daya manusia untuk terus berkembang dan memiliki keterampilan yang dapat diandalkan untuk menghadapi tantangan globalisasi. Bagi perusahaan, karyawan adalah suatu hal yang sangat penting untuk dijaga dan diperhatikan. Hal ini ditentukan oleh tingkat mobilitas (kinerja) dan keterampilan para karyawan yang bekerja di perusahaan. Dengan peran sumber daya manusia yang penting dan strategis di perusahaan, maka bisa dibilang bahwa sumber daya manusia merupakan sumber keunggulan kompetitif bagi organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia wajib dilakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Di dalam organisasi tentu saja terdapat banyak faktor yang mempengaruhi individu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, namun kepemimpinan suatu organisasi atau perusahaan pasti bergantung pada tindakan individu yang merasa berkepentingan dengan kelompoknya masing-masing.

Guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia, pemerintah memiliki upaya untuk melakukan penyempurnaan kurikulum di bidang pendidikan, khususnya melalui perguruan tinggi. Faktanya, tingkat kinerja dan kualitas tenaga kerja Indonesia masih tergolong rendah. Studi menemukan bahwa rendahnya tingkat keterampilan angkatan kerja di Indonesia dapat menurunkan daya saing nasional dan berdampak negatif terhadap perekonomian. Dalam kajian World Economic Forum (WEF) 2010, peringkat daya saing Indonesia berada di peringkat 44 dengan skor yang berada di bawah pesaing utama di Asia Tenggara, antara lain : Singapura peringkat 3, Malaysia (26), Thailand (38). Daya saing Indonesia juga berada di bawah peringkat macan ekonomi global Tiongkok yang berada pada peringkat 27. Salah satu perusahaan yang kesulitan mencari personel berkualitas di tanah air adalah perusahaan asuransi .Data lokal yang diperoleh berdasarkan wawancara dengan manajer agensi di perusahaan asuransi terungkap sebagai berikut untuk tim yang berjumlah 70 orang di perusahaan asuransi .65% agen tidak produktif dalam bekerja, dan hanya 35% yang produktif (Karundeng, 2020).

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Oleh karena itu, berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja organisasi diawali dengan peningkatan kinerja pegawai. Kinerja pegawai memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi. Karena sumber daya manusia adalah suatu hal yang sangat berharga, maka perusahaan memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas kehidupan kerja atau yang disebut dengan *quality of work-life* (QWL), dan mengembangkan karyawan agar dapat berkontribusi secara optimal terhadap tujuan organisasi. Dalam organisasi, penting untuk mencari orang-orang yang memiliki kinerja yang baik, memiliki motivasi yang tinggi, dan dapat bekerja dengan sebaik mungkin untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas akan menciptakan kualitas kehidupan kerja atau QWL yang baik, dan hal tersebut menjadi salah satu kunci keberhasilan organisasi atau perusahaan.

Menurut (Muhamad Mardiansyah & Rusdiah, 2022) kualitas kehidupan kerja (QWL) merupakan hubungan antara desain kerja dan lingkungan kerja. Adanya kualitas kehidupan kerja juga dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di organisasi. Dengan menyediakan sarana dan prasarana untuk menciptakan lingkungan dan budaya kerja yang kondusif, karyawan diharapkan untuk terus melakukan inovasi dan kreativitas, termasuk menciptakan sistem yang adil dan struktur yang fleksibel melalui pemisahan tugas. Berfokus pada kemampuan dan upaya karyawan untuk mencapai tujuan karir, serta memperjelas wewenang dan tanggung jawab yang bersifat manusiawi. Kualitas kehidupan kerja terdiri dari berbagai variabel penting yang dapat ditingkatkan untuk membantu menumbuhkan keterlibatan kerja karyawan dan dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas kehidupan kerja. Artinya, karyawan akan lebih termotivasi dalam bekerja dan kualitasnya pun meningkat. Semakin banyak pekerjaan yang dilakukan di luar tanggung jawab, semakin baik untuk mampu dalam melakukannya.

(Friska Imelia et al., 2024) mengungkapkan bahwa adanya keterlibatan yang berhubungan dengan pekerjaan secara positif dan kepuasan dengan pekerjaan yang dilakukan merupakan definisi dari keterikatan kerja. Melibatkan karyawan dalam bekerja dengan berdedikasi pada pekerjaannya mendukung tujuan perusahaan dan dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan (Friska Imelia et al., 2024). Munculnya kualitas kehidupan kerja disebabkan oleh karyawan yang memiliki minat terhadap pekerjaannya. Artinya, karyawan akan lebih termotivasi dalam bekerja dan kualitasnya pun meningkat. Jika karyawan memiliki motivasi dalam bekerja, semakin banyak pekerjaan yang dilakukan di luar

tanggung jawab maka semakin baik untuk mampu dalam melakukannya. Minat terhadap pekerjaan disebut keterikatan kerja atau *work engagement*. Karyawan yang terikat akan melakukan pendekatan terhadap aktivitas kerja dengan penuh semangat dan efektif sehingga mereka sukses untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mereka.

Keterikatan kerja adalah keadaan psikologis positif terkait pekerjaan, ditandai dengan motivasi, dedikasi, dan konsentrasi. Keterikatan kerja merupakan salah satu aspek yang tidak dapat dipisahkan dan dapat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja, karena peningkatan keterikatan pada tingkat individu diketahui dapat dicapai melalui peningkatan kualitas kehidupan kerja. Konsep ini sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan mereka dalam mencapai efektivitas organisasi. Karyawan dengan *work engagement* yang tinggi akan melakukan yang terbaik karena mereka menikmati semua aktivitas yang mereka lakukan. Sebaliknya, jika *work engagement* rendah maka karyawan akan berada dalam tekanan kerja. Adanya tekanan di tempat kerja tentunya akan mempengaruhi hasil penyelesaian pekerjaan karena pandangan karyawan tersebut pekerjaan adalah suatu beban yang harus dituntaskan (Maharani, Putri. Widyowati, 2023). Maka dari itu, karyawan perlu memiliki kebahagiaan di tempat kerja sebagai faktor untuk mendorong kemajuan pada perusahaan.

Tetapi, meskipun QWL yang baik memiliki potensi untuk meningkatkan keterikatan kerja, peran kebahagiaan dalam bekerja sebagai variable moderasi juga penting untuk dipertimbangkan. Kebahagiaan dalam pekerjaan dapat memperkuat hubungan antara QWL dan keterikatan kerja, karena karyawan yang merasa Bahagia cenderung memiliki motivasi intrinsik yang lebih tinggi untuk merasa lebih termotivasi dalam keterlibatan kerja. Kebahagiaan di tempat kerja juga dapat berkontribusi terhadap peningkatan performa dan kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat berpengaruh pada tingginya tingkat keterikatan kerja.

Kebahagiaan merupakan suatu keadaan dimana psikologis merasa nyaman dengan kepuasan hidup yang tinggi, emosi positif, dan emosi negatif yang rendah. Kebahagiaan dalam bekerja merupakan komitmen seseorang untuk memaksimalkan potensi dan kinerjanya. Jika seorang karyawan merasa tidak bahagia atau tidak nyaman dalam bekerja, maka hal tersebut akan berdampak negative, baik berdampak ke kinerjanya maupun ke karyawan yang lain. Banyak faktor yang menjadi penyebab karyawan tidak merasa bahagia dalam pekerjaannya, seperti beban pekerjaan yang terlalu berat dan tidak sesuai dengan kapasitas karyawan, kesulitan untuk berinteraksi dengan atasan dan rekan kerja, bahkan ada yang mengalami kebosanan di tempat bekerja karena tidak ada pekerjaan yang perlu dilakukan.

Karyawan yang memiliki kebahagiaan di tempat kerja atau organisasinya dapat mengembangkan perilaku positif sehingga dapat meningkatkan produktivitas di tempat kerja dan lebih menghargai pekerjaannya. Hal ini juga dapat menimbulkan kepuasan dan keberhasilan individu dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi (Mustofa & Prasetyo, 2020). Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kebahagiaan kerja memegang peranan penting bagi karyawan dan organisasinya. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya dan organisasi tempat mereka bekerja akan lebih produktif dalam bekerja, sangat menghargai pekerjaannya, dan mencapai kepuasan pribadi dengan mencapai tujuan keberhasilan perusahaan atau organisasi..

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nugraha & Suhariadi, 2021) yang melibatkan 143 pekerja yang bekerja dari kantor di masa pandemi COVID-19. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja (QWL) berpengaruh signifikan terhadap keterikatan kerja (*work engagement*) ketika dimediasi oleh kebahagiaan di tempat kerja (*happiness at work*). Ketika QWL tinggi, karyawan cenderung akan merasa lebih terlibat, termotivasi, dan berkomitmen pada pekerjaan mereka. Selain itu, kebahagiaan di tempat kerja dapat memperkuat hubungan ini dengan lebih banyak kepuasan emosional, yang pada gilirannya dapat menghasilkan keterikatan kerja yang lebih baik. Dalam menjelaskan pengaruh kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) terhadap keterikatan kerja (*work engagement*), efek mediasi dari kebahagiaan di tempat kerja diklasifikasikan sebagai mediasi parsial. Artinya, kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap keterikatan kerja melalui kebahagiaan di tempat kerja sebagai variabel mediator. Jika pekerja memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi, maka akan meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja yang juga akan meningkatkan tingkat keterikatan kerja.

Maka dengan adanya kebahagiaan di tempat kerja akan menjadi penengah atau mediasi antara kualitas kehidupan kerja terhadap keterikatan kerja karyawan. Karyawan yang merasa terikat dengan pekerjaan mereka akan memberikan kinerja yang berkualitas bagi perusahaan dan memiliki dampak baik pada kualitas kehidupan kerja. Hal ini dapat dijelaskan dengan *Coservation of Resources* (COR), yang didasarkan pada pemahaman kualitas kehidupan kerja dan keterlibatan kerja. COR, diusulkan oleh Hobfoll pada tahun 1989 yang membahas bagaimana individu melindungi, memelihara, dan menciptakan sumber daya ketika mereka berada dalam bahaya kepunahan. Secara tidak langsung, COR membantu menjelaskan motivasi positif, sebuah aspek yang dapat mendorong keterlibatan kerja.

Namun, pada pandemi ini memiliki dampak terhadap *work engagement* yang telah menyebabkan perubahan dinamika pada QWL di beberapa tahun terakhir, terutama selama dan setelah pandemi COVID-19. QWL telah mengalami perubahan yang signifikan seperti perubahan model kerja jarak jauh dan fleksibilitas jam kerja. Dampak dari perubahan QWL ini terhadap *work engagement* dan bagaimana *happiness at work* mempengaruhi kedua hubungan ini belum diteliti secara rinci.

Meskipun ada banyak penelitian yang telah menyelidiki hubungan antara QWL dan *work engagement*, hanya sedikit penelitian yang menggunakan peran *happiness at work* sebagai variabel moderasi dalam hubungan ini. Penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada dampak langsung QWL terhadap *work engagement* tanpa mempertimbangkan pengaruh *happiness at work* dalam memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka munculah ketertarikan dalam membuat penelitian dengan judul “Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap *Work Engagement* Dengan *Happiness at Work* Sebagai Variabel Moderasi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah *quality of work life* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement*?
2. Apakah *happiness at work* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *work engagement*?
3. Bagaimana *happiness at work* dapat memoderasi hubungan antara *quality of work life* dan *work engagement*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap *work engagement*.
2. Untuk menganalisis pengaruh langsung *happiness at work* terhadap *work engagement*.
3. Untuk menguji peran *happiness at work* di tempat kerja sebagai variabel moderasi terhadap hubungan antara *quality of work life* dan *work engagement*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis :

#### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan literatur tentang keterikatan kerja dan kualitas kehidupan kerja, serta peran kebahagiaan di tempat kerja sebagai variabel moderasi.

#### 2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini dapat menjadi sarana untuk memperluas pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh melalui perkuliahan serta dapat menjadi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana.
- b. Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada perusahaan untuk meningkatkan keterikatan kerja dengan meningkatkan kualitas kehidupan kerja dan kebahagiaan di tempat kerja.
- c. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan dalam upaya meningkatkan keterikatan kerja karyawan (*work engagement*) melalui perbaikan kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) dan kebahagiaan di tempat kerja (*happiness at work*).