



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) diperlukan untuk meningkatkan efektifitas sumber daya manusia yang berada di lingkup suatu perusahaan. Tujuan dari MSDM adalah memberikan suatu konsep kerja yang efektif baik secara kuantitas maupun kualitas kepada perusahaan dan juga anggota perusahaan tersebut. Tanpa adanya MSDM maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Sumber Daya Manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme dan juga komitmennya terhadap bidang yang pekerjaan yang mereka tekuni. Manajemen SDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin, dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis(Sadir Dkk, 2021).

Di era digitalisasi yang semakin pesat, dinamika dunia kerja mengalami perubahan. Karyawan menghadapi tuntutan yang tinggi untuk mencapai produktivitas yang optimal, seringkali tanpa mempertimbangkan keseimbangan kehidupan kerja. Konsep *work life-balance* muncul sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. *Work life-balance* mengacu pada keadaan di mana individu dapat mengatur waktu dan energinya antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Keseimbangan ini tidak hanya mempengaruhi kesejahteraan individu, tetapi juga kinerja organisasi secara keseluruhan (Dina, 2019).

Berdasarkan data dari Kompasiana penelitian yang dilakukan lembaga riset di Indonesia terhadap pekerja sektor industri pada tahun 2021 memaparkan temuan banyaknya pekerja yang tidak menunjukkan perilaku ekstra peran pada saat bekerja. 23,3 persen memiliki *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* tinggi, 16,6 persen sedang, sisanya 60,1 persen tergolong memiliki *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* rendah. pekerja mengeluhkan jumlah target yang harus dicapai oleh pihak perusahaan. Tidak berhasil dalam mencapai target dapat disebabkan karena rendahnya kerja sama dengan rekan kerja, kerja sama diperlukan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat melebihi apa yang diharapkan perusahaan. Suatu bisnis tidak dapat dipisahkan dari tenaga manusia, kemajuan teknologi tanpa didukung oleh tenaga manusia, tujuan bisnis tidak akan tercapai.

Dalam suatu perusahaan, kinerja karyawan sangat mempengaruhi produktivitas perusahaan, sehingga apabila kinerja karyawan buruk, maka akan berdampak buruk pula pada perusahaan. Begitu pula apabila kinerja karyawan baik, maka akan memberikan dampak atau pengaruh yang positif terhadap tujuan perusahaan. Suatu bisnis tidak dapat dipisahkan dari tenaga manusia, kemajuan teknologi tanpa didukung oleh tenaga manusia, tujuan bisnis tidak akan tercapai. Dalam suatu perusahaan, kinerja karyawan sangat mempengaruhi produktivitas perusahaan, (Rosanda & Irwan & Paramitha, 2023).

Menekankan pentingnya kondisi yang positif bagi karyawan dan perusahaan, yaitu kondisi yang dapat memberikan karir jangka panjang yang stabil bagi karyawan dan menjadikan karyawan sumber daya yang berharga. Data dari BPS Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja di Provinsi



Jawa Timur adalah 7,6 juta orang. Statistik ini sangat fluktuatif, terutama di Kota Surabaya. Jumlah karyawan di Kota Surabaya pada Tahun 2019 sebanyak 942.433 jiwa, pada Tahun 2020 sebanyak 824.477 jiwa, pada Tahun 2021 sebanyak 842.805 jiwa, pada Tahun 2022 sebanyak 969.661 jiwa, dan pada Tahun 2023 mencapai 881.006 jiwa, karyawan yang memiliki pemimpin dengan pendekatan empatik lebih cenderung melaporkan tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi hingga 86%, Secara umum, kesejahteraan karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk dukungan sosial, kepuasan kerja, dan iklim organisasi. Perusahaan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung cenderung memiliki karyawan dengan kesejahteraan yang lebih tinggi. (Ferrysandi, 2024).

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan diukur berdasarkan standar yang ditetapkan instansi atau perusahaan. Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan- persyaratan pekerjaan yang telah diberikan. Kinerja karyawan merupakan cara kerja karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang dimana memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut juga baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu atau kelompok dengan kinerja perusahaan(Maulina, 2019).

Salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja ialah *Work-Life Balance*. *Work Life Balance* adalah sebuah konsep keseimbangan yang melibatkan ambisi atau karir dengan kebahagiaan, waktu luang, keluarga, dan pengembangan spritual. Dengan adanya *Work Life-Balance* ini perusahaan



mendapatkan bonus karena kinerja dan kreativitas karyawannya meningkat. *Work Life-Balance* merupakan tingkat kepuasan yang berkaitan dengan peran ganda dalam kehidupan seseorang. *Work Life-Balance* umumnya di kaitkan dengan keseimbangan, atau mempertahankan segala aspek yang ada di dalam kehidupan manusia. Maka dapat di simpulkan bahwa *Work Life-Balance* adalah suatu bentuk keseimbangan yang terjadi dalam kehidupan seseorang dimana mereka tidak melupakan tugas dan kewajibannya dalam bekerja tanpa harus mengabaikan segala aspek dalam kehidupan pribadinya (Sadir Dkk, 2021).

Potensi ekonomi suatu negara dapat dilihat dari skor yang dimilikinya, sebagaimana tertuang dalam laporan Bank Dunia yang disampaikan pada Pertemuan Tahunan IMF. Skor Indeks Sumber Daya Manusia (Human Capital Index) Indonesia sebesar 0,53 menunjukkan bahwa negara ini saat ini kurang fokus pada peningkatan daya saing perekonomiannya. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah harus memprioritaskan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. (Hendra Carlo & Nrangwesti, 2019).

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah faktor konflik kerja. Menurut (Susilo & Wahyudin, 2020), konflik kerja adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan. Dalam penelitian (Maulina, 2019) mengungkapkan bahwa pentingnya mempelajari konflik kerja, stres kerja dan kinerja karyawan maka akan mendorong pemahaman pencegahan dan pemecahan masalah yang akan menimbulkan konflik dan stres kerja karyawan. Dengan terhindarnya konflik



yang merugikan produktivitas kerja perusahaan serta pemecahan masalah yang menyebabkan stres kerja karyawan, maka akan memacu perusahaan dalam kondisi stabil pada saat melakukan aktivitas kinerja perusahaan. Terpacunya kinerja perusahaan yang berdampak pada penambahan keuntungan perusahaan.

Kinerja karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap perkembangan organisasi, karena kinerja suatu organisasi berasal dari kinerja karyawannya. Sikap yang baik, persepsi, kepribadian yang baik mendorong terbentuknya kinerja yang baik pada diri seorang karyawan, sehingga mempengaruhi kinerja organisasi. Dimana hal-hal tersebut berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja. Karyawan yang disiplin cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja (Nufus, 2019).

Penelitian tentang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan kinerja di Indonesia baru dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu: (Wijaya, 2019) dengan judul “Pengaruh OCB terhadap Kinerja Personil Poltabes Yogya”,



menunjukkan adanya pengaruh OCB terhadap kinerja personil Poltabes Yogya. Dilanjutkan oleh penelitian Simanulang dengan judul “Pengaruh Dimensi-dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Kinerja Akademis Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa S1 Reguler Angkatan 2006 FE UNSI)” menunjukkan bahwa dimensi-dimensi OCB yaitu altruism, courtesy, conscientiousness, sportsmanship dan civic virtue berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Dalam hal ini seorang karyawan yang berada dalam sebuah perusahaan merupakan sumber daya manusia yang sangat menentukan demi tercapainya tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan karena diperlukan rencana yang strategis untuk mencapainya, dan masalah yang paling mendasar yang sering dihadapi perusahaan adalah bagaimana caranya supaya perusahaan itu bisa mengelola sumber daya manusia yang ada untuk dapat melakukan tugasnya dengan sebaik-baiknya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Saat ini banyak sekali perusahaan yang ada sangat membutuhkan tenaga kerja yang terdidik (berkualitas) dan siap pakai untuk mendukung pengembangan perusahaan .

Penelitian ini tentang pengaruh *Work Life-Balance* dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT Samudera Artha Raya Surabaya. PT Samudera Artha Raya Surabaya ini bergerak di bidang jasa, Perusahaan terletak di Kota Surabaya. Didalam perusahaan ini mayoritas karyawan berumur 20 – 35 tahun dan sebagian besar merupakan lulusan baru atau individu yang masih berada di awal perjalanan kariernya. Pekerjaan ini bergantung pada interaksi cepat,



pemanfaatan teknologi informasi, dan pelayanan pelanggan yang responsif. Namun, karyawan yang berumur muda lebih produktif dan juga lebih cenderung memiliki emosional yang belum stabil, dan ini berpotensi menyebabkan adanya konflik kerja miskomunikasi dalam perusahaan terjadi ketika informasi tidak tersampaikan dengan jelas, sehingga menimbulkan kesalahpahaman antar karyawan atau antara karyawan dan pelanggan.

Pada PT samudera Artha Raya Surabaya ditemukan bahwa terdapat kasus karyawan yang mengalami ketidakseimbangan dalam kehidupan pribadi dan pekerjaan, karyawan yang harus stand by call jika ada pekerjaan yang mendadak, service mesin elevator/escalator yang macet dan pemasangan ditempat baru. Dari uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Work Life-Balance* dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT Samudera Artha Raya Surabaya”

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah *Work Life-Balance* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
- 1.2.2 Apakah Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
- 1.2.3 Apakah *Work Life-Balance* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
- 1.2.4 Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
- 1.2.5 Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Mampu Memediasi hubungan antara *Work Life-Balance* dan Kinerja Karyawan?



1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Work Life-Balance* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan
- 1.3.3 Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Work Life-Balance* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*
- 1.3.4 Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan
- 1.3.5 Untuk mengetahui dan menganalisa apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Mampu Memediasi hubungan antara *Work Life-Balance* dan Kinerja Karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan menambah wawasan yang berguna dan pengetahuan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia pada Kinerja Karyawan

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi bagi mahasiswa UNIPDU Jombang terutama pada bagian manajemen sumber daya manusia.



b. Bagi Penulis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pendalaman materi pada mata kuliah Manajemen sumber daya manusia sehingga diharapkan dapat menambah wawasan dan mampu mengembangkan ilmu yang diperoleh.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

d. Bagi PT Samudera Artha Raya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan dan peningkatan kinerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Adanya rancangan sistematika penulisan digunakan agar penulisan menjadi terarah dan sistematis. Sistematika dalam penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori yang menguraikan tentang penelitian terdahulu, tinjauan teori terkait konsep dan teori yang dijadikan pedoman dalam penelitian ini, dan juga ada kerangka pemikiran.



BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi desain penelitian dan ruang lingkup penelitian, penjelasan lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, metode analisis data, teknik pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dipaparkan hasil dari penelitian berupa gambaran umum obyek penelitian, data fokus penelitian dan hasil penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan yang menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang disajikan secara jelas dan singkat berisi saran bagi penelitian obyek yang diteliti dari penelitian sebelumnya.

