

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

a. *Quality of Work Life*

1. Pengertian

Quality of Work Life merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh organisasi, karena tempat kerja yang produktif adalah tempat kerja di mana sumber daya manusia dapat menemukan martabat, makna, dan keamanan bagi dirinya selama bekerja dalam organisasi (Azalea & Himam, 2014). *Quality of Work life* adalah keadaan yang dirasakan oleh karyawan atas pekerjaannya untuk dapat memenuhi kebutuhan karyawan (Aryansah, 2013). Hal ini didukung oleh (Pratiwi & Himam, 2014) bahwa *quality of work life* adalah upaya menggabungkan desain pekerjaan dengan lingkungan kerja, melalui pemenuhan kepuasan kerja, meningkatkan sikap kerja yang positif dan kinerja karyawan.

Quality of work life sebagai sejauh mana seorang karyawan merasa puas dengan kebutuhan pribadi dan dapat berpartisipasi di tempat kerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Lingkungan kerja yang menguntungkan, aman, dan mendukung karyawan serta meningkatkan kepuasan dengan adanya kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan karirnya akan memberikan penghargaan tersendiri bagi karyawan (Nanjundeswaraswamy, 2021). Sebagai bentuk perubahan zaman yang luas dan cepat, seperti adanya kemajuan teknologi, maka cara berpikir seseorang di tempat kerja juga dipengaruhi oleh lingkungan kerjanya baik secara lokal maupun global. *Quality of work life* merupakan filosofi manajemen dalam meningkatkan

kehormatan karyawan, memperkenalkan perubahan budaya dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk tumbuh dan berkembang.

Sebagai suatu proses di mana organisasi merespon kebutuhan karyawan, kondisi *quality of work life* dapat bervariasi dari satu industri ke industri lainnya (Siregar, 2020). Kemudian, sebagai sebuah kondisi yang menyenangkan dan keadaan yang menguntungkan

bagi karyawan, *quality of work life* yang diterapkan dalam perusahaan selalu mengutamakan kesejahteraan karyawan dan pengelolaan sikap terhadap pekerja operasional yang sama baiknya dengan karyawan secara umum. Selain itu, menjelaskan bahwa *quality of work life* merupakan proses dimana organisasi memberikan respon kepada karyawan dalam pemenuhan kebutuhannya dengan cara menyeimbangkan mekanisme yang mengizinkan karyawan untuk berpartisipasi dalam embuat keputusan yang dapat membentuk kehidupan kerjanya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *quality of work life* merupakan persepsi karyawan tentang kesejahteraan mental dan fisik ketika bekerja, secara relatif merasa puas, memiliki keseimbangan kehidupan kerja dan mendapatkan kesempatan tumbuh dan berkembang sehingga mampu mewujudkan tujuan penting dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan sebagai karyawan.

2. Aspek-aspek *Quality of Work Life*

Casio (Soetjipto, 2017) mengemukakan beberapa aspek *quality of work life*, yaitu :

- 1). Keterlibatan karyawan, adalah meberikan kesempatan bagi karyawan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi keberlangsungan hidup perusahaan atau organisasi.

- 2). Pengembangan karir, berarti pengembangan tingkat pengetahuan, keterampilan dan sikap atau perilaku yang dimiliki setiap individu dalam melaksanakan tugas di perusahaan. Pengembangan karir dapat berupa pendidikan dan pelatihan, evaluasi kinerja, promosi, dan job binding.
- 3). Penyelesaian Konflik, merupakan salah satu wujud dari hubungan kerja yang harmonis untuk mencapai kinerja yang produktif (Amri 2017). Penyelesaian konflik di pekerjaan merupakan tanggung jawab bersama sehingga sebaiknya pihak manajemen membuka kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan keluhan.
- 4). Komunikasi, maksudnya komunikasi yang dilakukan di dalam perusahaan antara sesama karyawan maupun antara atasan dan bawahan perlu dilakukan dengan terbuka dan langsung, baik melalui manajemen maupun serikat pekerja ataupun pertemuan grup.
- 5). Keselamatan lingkungan kerja, hal ini berkaitan erat dengan keselamatan karyawan saat bekerja. Oleh karena itu perlu dibentuk komite keselamatan kerja, tim gawat darurat dan program keselamatan kerja.
- 6). Kesehatan kerja, adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk melindungi karyawan dari penyakit akibat kerja dan kecelakaan kerja agar dapat mewujudkan produktivitas yang optimal.
- 7). Rasa aman terhadap pekerjaan, merupakan keadaan karyawan yang bebas dari rasa takut dan segala kemungkinan kecelakaan akibat kerja. Contohnya program pensiun dan status pegawai tetap (Amri, 2017).

- 8). Kompensasi yang seimbang adalah sistem kompensasi yang diberikan kepada karyawan harus adil, layak dan memadai sesuai dengan standar hidup karyawan serta sesuai dengan standar pengupahan dan pengajian yang berlaku.
- 9). Rasa bangga terhadap perusahaan, merupakan rasa tanggung jawab, rasa memiliki, dan bangga terhadap perusahaan yang ditunjukkan oleh karyawan untuk menentukan komitmen tinggi dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal ini dapat ditingkatkan dengan cara memperkuat identitas dan citra perusahaan, meningkatkan partisipasi masyarakat serta lebih peduli terhadap lingkungan perusahaan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *quality of work life* memiliki beberapa aspek, seperti aspek partisipasi anggota organisasi, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, keselamatan kerja, kesehatan kerja, keamanan kerja, kompensasi yang layak, dan kebanggaan, serta aspek kompensasi yang memadai dan adil, lingkungan kerja yang aman dan sehat, pengembangan kapasitas manusia, peluang untuk tumbuh dan merasakan keamanan, integrasi sosial, konstitusionalisme, karyawan dan ruang hidup secara keseluruhan, dan relevansi sosial. Dalam penelitian ini, aspek yang akan digunakan adalah aspek yang dikemukakan oleh Casio (2013), yaitu aspek partisipasi anggota organisasi, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, keselamatan kerja, kesehatan kerja, keamanan kerja, kompensasi yang layak, dan kebanggaan. Penggunaan aspek yang diuraikan oleh Cascio (2013) ini dirasa paling mewakili

untuk penelitian ini, karena aspek-aspek tersebut dirasa paling lengkap dan menggambarkan kondisi subjek di lapangan.

3. Faktor – faktor yang mempengaruhi *Quality of Work Life*

Menurut (Sinha, 2012) ada beberapa faktor yang mempengaruhi quality of work life, diantaranya :

1). Komunikasi

Menurut King (Sinha, 2012) organisasi dapat meningkatkan kualitas Kehidupan Kerja melalui peningkatan sifat dan kualitas komunikasi visi dan misi melalui penggunaan pengarahan tim sebagai langkah awal dalam proses partisipasi karyawan.

2). Perencanaan dan Pengembangan Karir

Program perencanaan dan pengembangan karir dapat membantu karyawan dalam mengelola banyak aspek kehidupan mereka dan menghadapi kenyataan bahwa ada jalur promosi yang jelas. Selain itu, pimpinan organisasi/perusahaan dapat membantu karyawan dalam mempertahankan keterampilan karyawan untuk dapat bersaing di dunia kerja (Moses, dalam Sinha, 2012).

3). Komitmen Organisasi

Adalah keinginan untuk menghadiri pekerjaan dan sikap yang lebih positif tentang pekerjaan sehingga karyawan akan bekerja dengan lebih baik (walton, dalam Sinha, 2012).

4). Dukungan Pengawasan Emosional

Yaitu dukungan yang diberikan untuk karyawan oleh pengawas dalam membantu fungsi umum yang lebih baik di tempat kerja dan menemukan kehidupan kerja yang cocok (Sinha 2012).

5). Jadwal Kerja yang Fleksibel

Jadwal kerja yang fleksibel mempermudah karyawan untuk menggunakan waktu secara efisien dengan pengaturan jadwal yang sesuai dengan kegiatan karyawan. Penyusunan jadwal kerja tersebut dimaksudkan untuk mempermudah karyawan agar dapat menghadapi permasalahan yang ditemui tanpa mengganggu jadwal kerjanya (Hill, et al dalam Sinha,2012)

6). *Family-responsive culture*

Merupakan lingkungan kerja yang memiliki sikap pengertian terhadap karyawan dengan memberika sumber daya emosional seperti pemahaman, saran, dan pengakuan bagi karyawan yang mengemban peran ganda. *Work-family conflict* merupakan bagian dari family responsive culture, karena dalam family responsive culture terdapat ork-family conflict yang merupakan konflik antar peran yang dihadapi oleh karyawan yang dapat menyulitkan karyawan saat dalam lingkungan keluarga maupun lingkungan kerja.

7). Motivasi Karyawan

Merupakan kondisi mental yang mendorong karyawan melakukan suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarah pada pencapaian kebutuhan, memberikan kepuasan maupun mengurangi ketidakseimbangan (Santoso, 2017).

8). Iklim Organisasi

Iklim Organisasi merupakan persepsi anggota organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku, serta kinerja anggota organisasi (Wirawan, dalam Aryansah & Kusumaputri, 2013).

9). Dukungan Organisasi

Merupakan sejauh mana karyawan merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi yang dirasakan karyawan akan memberikan pengaruh positif pada komitmen organisasi, kepuasan kerja dan secara umum kualitas kehidupan kerja (Sinha, 2012).

10). Imbalan, Keuntungan, dan Kompensasi

Merupakan kepuasan akan kebutuhan pribadi yang dirasakan karyawan atas imbalan, keuntungan, dan kompensasi yang didapatkan melalui pekerjaannya sehingga mempengaruhi kualitas kehidupan kerja yang merupakan interaksi antara lingkungan kerja dan kebutuhan pribadi karyawan (Hackman & Oldhams, dalam Sinha, 2012).

11). Kepuasan Kerja

Merupakan indikator penting dalam kualitas kehidupan kerja karyawan yang menunjukkan sejauhmana karyawan merasa puas dan antusias terhadap pekerjaannya (Sinha, 2012).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *quality of work life* dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti : Faktor Komunikasi, perencanaan dan

pengembangan karir, partisipasi, komitmen organisasi, dukungan pengawasan emosional, jadwal kerja yang fleksibel, *family-responsive culture*, motivasi karyawan, iklim organisasi, dukungan organisasi, imbalan, keuntungan dan kompensasi, serta kepuasan kerja.



b. Konflik Kerja

1. Pengertian Konflik Kerja

Secara definitif konflik memiliki pengertian yang berbeda-beda, demikian juga para ahli dalam memberikan definisi konflik tidak ada yang sama, karena sudut pandang mereka yang berbeda. Kata konflik berasal dari kata bahasa latin yaitu *con* yang berarti sama dengan *figen* yang berarti penyerangan. Dalam kasus besar bahasa indonesia, konflik didefinisikan sebagai percekocokan, perseisihan, atau pertentangan. Dengan demikian, secara sederhana konflik merujuk pada adanya dua hal atau lebih yang berseberangan, tidak selaras, dan bertentangan (Puspitasari et al., 2020).

Adapun menurut Sunardi (dalam Tommy, 2010) Konflik kerja adalah bentuk pertentangan yang terjadi dalam organisasi yang disebabkan oleh perbedaan tujuan, kesalahan komunikasi, ketergantungan aktivitas kerja, perbedaan penilaian dan kesalahan efektif.

Kemudian Hardjana (dalam wahyudi, 2011) menyatakan bahwa konflik kerja adalah perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konflik kerja merupakan pertentangan antara individu, antara kelompok dan antara organisasi yang disebabkan adanya ketidakcocokan suatu kondisi yang dialami oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan,

status, sikap, penilaian, atau pandangan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

2. Ciri-ciri Konflik Kerja

Dalam organisasi yang sedang mengalami konflik dalam aktivitasnya menunjukkan ciri-ciri, sebagaimana dikemukakan oleh (Syuhada & Amelia, 2021) sebagai berikut:

- 1). Terdapat perbedaan pendapat atau pertentangan antara individu atau kelompok.
- 2). Terdapat perselisihan dalam mencapai tujuan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi dalam menafsirkan program organisasi.
- 3). Terdapat pertentangan norma, dan nilai-nilai individu maupun kelompok.
- 4). Adanya sikap dan perilaku saling meniadakan, menghalangi pihak lain untuk memperoleh kemenangan dalam memperebutkan sumber daya organisasi yang terbatas.
- 5). Adanya perdebatan dan pertentangan sebagai akibat munculnya kreativitas, inisiatif atau gagasan-gagasan baru dalam mencapai tujuan organisasi.

3. Jenis-jenis Konflik Kerja

Menurut Handoko (Syuhada & Amelia, 2021) membedakan konflik menjadi 5 jenis, yaitu:

- 1). Konflik dalam diri individu

Terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan, yang dia harapkan untuk melaksanakannya, bila berbagai pekerja saling

bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya.

2). Konflik antar individu dalam organisasi

Dalam organisasi yang sama, dimana hal ini sering dilakukan oleh perbedaan-perbedaan kepribadia. Konflik ini juga berasal dari konflik antar peranan (seperti antar manager dengan bawahan).

3). Konflik antar individu dengan kelompok

Merupakan yang berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka. Sebagai contoh individu mungkin dihukup atau diasingkan oleh kelompok kerja karena melanggar norma kelompok.

4). Konflik antar kelompok.

Karena terjadi pertentangan antar kelompok.

5). Konflik antar organisasi

Merupakan yang timbul sebagai akibat persaingan kelompok ekonomi dalam sistem perekonomian suatu Negara. Konflik ini telah mengarah timbulnya pengembangan produk baru, teknologi, dan jasa, harga lebih rendah, dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

c. Budaya Kerja

1. Pengertian Budaya Kerja

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perusahaan, perusahaan yang memiliki budaya kerjayang baik menjadi keunggulan bagi perusahaan.

Budaya kerja menjadi penting bagi perusahaan karena budaya kerja menjadi ciri khas yang membedakan satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Budaya kerja adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan semakin baik, sesuai dengan standar Mangkunegara (2015).

Idealnya, budaya kerja harus dirancang untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi, yang pada waktu bersamaan juga mewujudkan tujuan-tujuan para pekerja secara perorangan. Budaya kerja sering dianggap sebagai aktivitas yang paling umum dan para pimpinan mendukung adanya budaya kerja karena melalui budaya kerja, para pekerja akan menjadi lebih trampil dan karenanya akan lebih produktif sekalipun manfaat-manfaat tersebut harus diperhitungkan dengan waktu yang tersita ketika pekerja sedang dilatih.

Menurut Dessler (2015), bahwa :budaya kerja merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya”. Selanjtnya pengertian budaya kerja secara sederhana didefinisikan oleh Mody (2015), sebagai “proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kemampuan karyawan orang dalam melakukan pekerjaannya”.

Berdasarkan beberapa definisi definisi di ata bahwa budaya kerja merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam organisasi karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti budaya kerja karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

2. Manfaat dan Pentingnya Budaya Kerja

Budaya kerja bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Biasanya budaya kerja merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja yang dapat digunakan dengan segera. Sedangkan pengembangan sering dikategorikan secara eksplisit dalam pengembangan manajemen, organisasi, dan pengembangan individu karyawan. Pengembangan lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan perusahaan jangka panjang.

Menurut Sastradipoera (2016), manfaat program budaya kerja bagi suatu perusahaan/organisasi sangat penting untuk:

1). Pegawai baru

Pegawai baru tersebut belum mempunyai kemampuan sesuai dengan persyaratan yang dilakukan, oleh karena itu diperlukan budaya kerja dengan tujuan agar dapat memberikan kemampuan pegawai tersebut.

2). Perubahan Teknologi

Perubahan teknologi akan mengubah suasana kerja dalam organisasi. Artinya akan ada suatu pekerjaan yang mengharuskan penguasaan teknologi baru. Hal ini akan mempengaruhi susunan pegawai suatu organisasi/perusahaan disebabkan tidak adanya pegawai yang menguasai teknologi baru tersebut, dengan demikian diperlukan budaya kerja.

3). Mutasi

Pendidikan dan budaya kerja diperlukan jika ada mutasi dalam artian dipindah tugaskan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya (bukan hanya

pindah tempat untuk menduduki jabatan baru, melainkan belum cukup bekal untuk menduduki jabatan baru tersebut). Mutasi penting dilakukan karena mutasi akan menghilangkan kejenuhan atau kebosanan bagi pegawai. Dengan adanya mutasi, maka pegawai akan memiliki banyak kemampuan dan keahlian sekaligus memberikan suasana baru bagi kerja pegawai.

4). Promosi

Dalam rangka promosi diperlukan pendidikan dan buaya kerja tambahan, karena biasanya kemampuan seseorang yang akan dipromosi untuk menduduki posisi jabatan tertentu masih belum cukup. Dengan adanya promosi, maka pegawai berlomba-lomba untuk berbuat yang terbaik agar memperoleh promosi dari pimpinan. Agar organisasi berkembang maka organisasi/perusahaan harus melakukan promosi.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Budaya Kerja

Menurut Sirait (2016), ada beberapa alasan penting untuk mengadakan budaya kerja, yaitu:

1). Pengenalan Awal

Karyawan yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.

2). Perubahan-perubahan Lingkungan Kerja dan Tenaga Kerja

Perubahan-perubahan disini meliputi perubahan-perubahan dalam teknologi proses seperti munculnya teknologi baru atau munculnya metode kerja baru. Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, sikap yang

berbeda memerlukan budaya kerja untuk menyamakan sikap dan perilaku mereka terhadap pekerjaan.

3). Meningkatkan daya Saing Perusahaan dan Memperbaiki Produktivitas.

Saat ini daya saing perusahaan tidak bisa lagi hanya dengan mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki, tetapi juga harus sumber daya manusia yang menjadi elemen paling penting untuk meningkatkan daya saing sebab sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang langgeng.

4). Menyesuaikan dengan Peraturan-Peraturan yang ada.

Misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industry dan pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

a. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Dengan demikian berdasarkan definisi di atas, penulis mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Prawiro suntor dalam Pabundu, 2008;121).

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak

memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/ intansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Menurut Robbins (2007:9) bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Sementara itu Mangkunegara (2008:9) mengemukakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungan yang diberikan kepadanya.” Selanjutnya menurut Wilson bangun (2012:230) yang menjelaskan bahwa “sistem manajemen kinerja atau performance management system merupakan proses untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan dalam perusahaan”.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang di capai oleh karyawan dengan standar yang telah di tentukan. Kinerja juga berarti hasil yang di capai oleh seseorang baik

kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Sesungguhnya semua organisasi atau perusahaan memiliki sarana-sarana formal dan informal untuk menilai kinerja pegawainya. Penilaian kinerja atau prestasi kerja (performance appraisal) adalah proses suatu organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. Kegiatan ini dapat memengaruhi keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka (Handoko, 2007:135). Adapun kegunaan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- 1). Mendorong orang ataupun karyawan agar berperilaku positif atau memperbaiki tindakan mereka yang di bawah standar.
- 2). Sebagai bahan penilaian bagi manajemen apakah pegawai tersebut telah bekerja dengan baik; dan
- 3). Memberikan dasar yang kuat bagi pembuatan kebijakan peningkatan organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pegawai adalah proses suatu organisasi dalam mengevaluasi atau menilai kerja pegawai. Apabila penilaian kinerja dilaksanakan dengan baik, tertib, dan benar akan dapat membantu meningkatkan motivasi kerja sekaligus dapat meningkatkan loyalitas para anggota organisasi yang ada di dalamnya, dan apabila ini terjadi akan menguntungkan organisasi itu sendiri. Oleh karena itu penilaian kinerja perlu dilakukan secara formal dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan oleh organisasi secara obyektif.

Berdasarkan uraian tentang kinerja pegawai yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mewujudkan tujuan organisasi.

2. Indikator Kinerja

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan indikator dari suatu kinerja. Indikator kinerja haruslah merupakan sesuatu yang dapat dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja. Kegunaan indikator dari kinerja tersebut adalah untuk melihat bahwa kinerja dari setiap hari dalam perusahaan dan perorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Rendi Mas Tornado (2014:14).

Seorang pegawai memiliki tanggung jawab atas pekerjaannya yang telah ia kerjakan. Secara umum pegawai yang berprestasi dalam bidang pekerjaannya dapat dilihat dari berbagai segi diantaranya berupa pemberian penghargaan, seperti kenaikan pangkat, kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi, fasilitas perumahan, kesehatan dan lain-lain fasilitas menunjang kelancaran pekerjaan.

B. Peneliti Terdahulu

Adanya penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya akan sangat berperan penting dalam sebuah penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut ini

ringkasan dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan tema skripsi yang penulis buat, yaitu :

Mufti Hasan alfani, 2018 “Analisis Pengaruh Quality of Work Life (WQL) terhadap Kinerja dan kepuasan kerja karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru” Menggunakan model analisis data yaitu model kausalitas atau hubungan pengaruh dan menguji hipotesis yang diajukan, digunakan teknik analisis SEM (*structural equation model*). Menciptakan hasil penelitian yaitu quality of work life yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan, kepuasan kerja merupakan variabel mediasi antara quality of work life dengan kinerja karyawan.

Genika Virgiana wulandari, 2021 “Pengaruh quality of work life dan work engagement terhadap Organizational Citizenship Behavior PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Depok” Menggunakan metode penelitian asosiatif kausal dengan teknik kuantitatif. Menciptakan hasil Quality of work life berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap Organizational citizenship Behavior, Work Engagement berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap Organizational Citizenship Behavior, quality of work life dan Work Engagement berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap Organizational Citizenship Behavior.

Ferdian Fatikhin, et al, 2017 “Pengaruh Konflik Kerja dan Setres Kerja terhadap Kinerja Karyawan” Menggunakan metode analisis Deskripsi dan Analisis Statistik Inferensial. Menciptakan hasil bahwa Konflik kerja dan Stress Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Konflik

Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Stress Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faozen, 2020 “Pengaruh Konflik Kerja terhadap Stress Kerja dan Dampaknya pada Motivasi Kerja Serta Kinerja Karyawan di Hotel Jember”

Menggunakan metode analisis statistik deskriptif, uji CFA, uji reliabilitas, serta dengan menggunakan SEM analisis yang akan menggunakan WarpPLS. Menciptakan hasil bahwa konflik kerja secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan secara negatif, dengan adanya konflik kerja justru karyawan mengalami stress kerja, juga berdampak pada motivasi kerja secara negatif, sedangkan motivasi secara langsung mempengaruhi kinerja secara signifikan.

Widhi Wicaksono, et al., 2021 “Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri, Tbk di Jakarta”

Menggunakan metode analisis data yaitu, uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi, koefisien kolerasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Menciptakan hasil bahwa Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan, Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan. Pelatihan, Motivasi dan Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ilham Ramadhan, et al., 2020 “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Bank BRI Kantor Cabang Cianjur)”

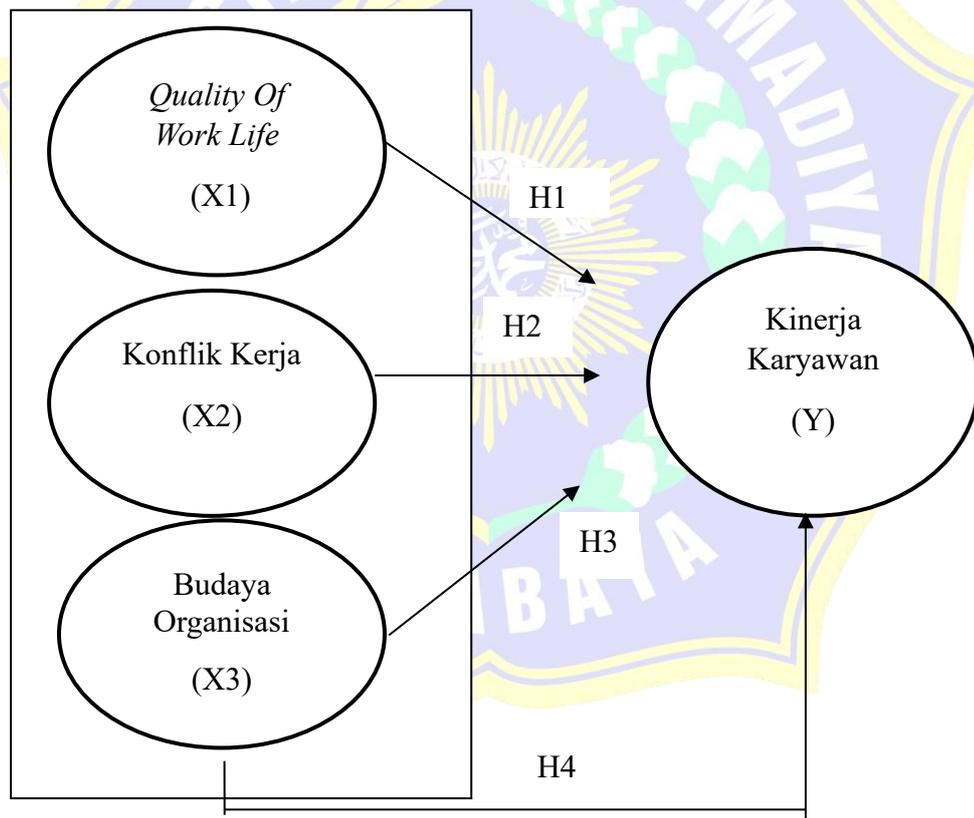
Menggunakan metode penelitian penjelasan atau (*explanatory research*) pada pendekatan kuantitatif. Menciptakan hasil, terdapat pengaruh yang signifikan yang berasal dari Budaya Organisasi Konstruktif terhadap Kinerja Karyawan,

terdapat pengaruh yang signifikan dari Budaya Organisasi Pasif-defensif terhadap Kinerja Karyawan, terdapat pengaruh signifikan dari Budaya Organisasi Agresif-Defensif perusahaan terhadap Kinerja Karyawan.

C. Kerangka Konsep

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya dan untuk memperjelas pembahasannya, oleh karena itu dalam penelitian ini kerangka konseptual dirumuskan sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian



Sumber : diolah peneliti tahun 2023

Quality of Work Life sebagai X1 mempengaruhi Kinerja Karyawan, Quality of Work life merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian perusahaan

untuk mempertahankan atau meningkatkan Kinerja Karyawan yang baik. Konflik Kerja sebagai Variabel X2 yang mempengaruhi Kinerja Karyawan, Konflik sangat berkaitan dengan Kinerja Karyawan karena dalam hubungan antar kelompok, tidak selamanya berjalan dengan baik dan sangat banyak kemungkinan akan timbul konflik baik antar individu atau antar kelompok. Budaya Organisasi sebagai Variabel X3 yang mempengaruhi Kinerja Karyawan, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah Budaya Organisasi, karena setiap organisasi akan menampilkan sifat dan cirinya berdasarkan karakteristik budaya organisasi yang dimilikinya. Kinerja Karyawan sebagai variabel Y yang dipengaruhi oleh X1, X2, dan X3, Kinerja Karyawan adalah hasil usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.

D. Hipotesis

- H₁ : *Quality of work life* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia cab. Kusuma Bangsa
- H₂ : Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia cab. Kusuma Bangsa
- H₃ : Budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia cab. Kusuma Bangsa
- H₄ : *Quality of work life*, konflik kerja dan budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia cab. Kusuma Bangsa

