

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam suatu perusahaan sebagai kunci utama perusahaan dalam meraih keberhasilan. Memiliki sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas merupakan sebuah kelebihan yang akan menentukan sebuah perusahaan dalam meraih tujuan yang dimiliki. Bagi perusahaan memiliki karyawan dengan nilai kinerja yang tinggi akan mampu membawa dampak positif bagi kemajuan perusahaan. (Pri & Zamralita, 2019). Untuk itulah perusahaan harus mendorong terciptanya perasaan aman dari para karyawan dan kepuasan dalam bekerja sehingga dapat turut mewujudkan tujuan perusahaan.

Menurut Cascio 2020 untuk menciptakan kualitas kehidupan kerja perusahaan harus membuat sebuah kebijakan yang dapat membuat kondisi kerja yang aman, melibatkan karyawan dalam setiap rancangan pekerjaan, kebijakan terkait dengan pengembangan karir, kebijakan tentang penggajian yang adil dan lain sebagainya. Dengan demikian setiap usaha dalam peningkatan kualitas kehidupan kerja karyawan akan dapat memberikan *positive feeling* yang meluas, sehingga pada akhirnya dapat berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan dan hasil akhirnya yaitu peningkatan kinerja karyawan yang semakin baik. Selain peningkatan kualitas kehidupan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan *work-life balance* para karyawannya.

Salah satu masalah yang sering muncul mengenai Sumber Daya Manusia adalah menurunnya kinerja karyawan yang bisa disebabkan oleh beberapa faktor, baik itu faktor dari dalam lingkungan perusahaan sendiri, maupun faktor dari luar perusahaan, dengan menurunnya kinerja karyawan tentu juga mengakibatkan menurun pula hasil serta kualitas kerja yang dihasilkan, yang tentunya dapat menjadikan perusahaan tidak mampu bersaing dengan industri yang serupa.

Penurunan kinerja karyawan juga dapat disebabkan oleh tidak adanya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan atau *Work Life Balance*. Salah satu upaya menjaga dan mempertahankan kinerja karyawan yang baik adalah dengan *system Work Life Balance*. Hal ini sesuai dengan survei Robert Walters, Lembaga Rekrutmen Profesional Global mengungkapkan ada tiga hal yang diminta pekerja kepada perusahaan agar dapat bekerja dengan baik, salah satunya adalah *Work Life Balance*. Hal ini harus disadari oleh perusahaan karena karyawan bukan hanya memiliki tanggung jawab pekerjaan namun juga tanggung jawab pribadi diluar pekerjaan seperti keluarga, jadi sebisa mungkin karyawan dapat menyeimbangkan waktu bekerja dan waktu pribadi diluar pekerjaan.

Adanya *work-life balance* ini diharapkan bisa menjadi bagian dari kepuasan kerja karyawan. Hasilnya 2020 kepuasan kerja menggambarkan perasaan puas di dalam bekerja yang dinikmati oleh karyawan didalam pekerjaannya dengan mendapatkan pujian terhadap hasil kerjanya, penempatan sesuai dengan bidangnya, perlakuan yang baik, penyediaan peralatan kerja, serta adanya suasana lingkungan kerja yang baik.

Dengan demikian karyawan akan merasa nyaman dalam lingkungan dan memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik sehingga dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan tujuan dari perusahaan dan dapat menyeimbangkan kehidupan pribadi dan pekerjaan. Dengan perbaikan perusahaan terhadap kualitas kehidupan kerja, *work-life balance* dan kepuasan kerja yang baik, diharapkan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.

Upaya peningkatan kinerja serta keterlibatan karyawan dalam setiap proses pengambilan keputusan dan pemenuhan kebutuhan dari karyawan merupakan aplikasi dari kualitas kehidupan kerja. Perusahaan hendaknya memiliki kreasi dan inovasi dalam menjawab berbagai tantangan manajemen dengan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang sesuai, sehingga karyawan dalam bekerja dapat meraih kepuasan.

Di era *society* 5.0 ini yang semuanya sudah modern dan tenaga kerja manusia sebagian tergantikan oleh teknologi yang semakin canggih, namun pada realitanya sumber daya manusia masih tetap diperlukan karena penggunaan teknologi yang sangat canggih memerlukan tenaga kerja manusia yang berkualitas dan berkompeten dalam menggunakan suatu alat atau hal lainnya. Salah satunya yaitu transportasi yang memerlukan sumber daya manusia dalam menunjang penggunaan transportasi, dalam pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang

untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

1. Transportasi Darat meliputi angkutan jalan dan kereta api. Angkutan jalan adalah kendaraan yang diperbolehkan untuk menggunakan jalan. Sedangkan kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar. Karena sifatnya sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antarnegara.
2. Transportasi Laut meliputi kapal, kapal merupakan kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut seperti halnya sampan atau perahu yang lebih kecil. Kapal biasanya cukup besar untuk membawa perahu kecil seperti sekoci. Sedangkan dalam istilah Inggris, dipisahkan antara ship yang lebih besar dan boat yang lebih kecil. Secara kebiasaannya kapal dapat membawa perahu tetapi perahu tidak dapat membawa kapal. Ukuran sebenarnya dimana sebuah perahu disebut kapal selalu ditetapkan oleh undang-undang dan peraturan atau kebiasaan setempat.

Berabad-abad kapal digunakan oleh manusia untuk mengarungi sungai atau lautan yang diawali oleh penemuan perahu. Biasanya manusia pada masa lampau menggunakan kano, rakit ataupun perahu, semakin besar kebutuhan akan daya muat maka dibuatlah perahu atau rakit yang berukuran lebih besar yang dinamakan kapal.

3. Transportasi Udara meliputi pesawat, secara umum istilah pesawat terbang sering juga disebut dengan pesawat udara atau kapal terbang atau cukup pesawat dengan tujuan pendefinisian yang sama sebagai kendaraan yang mampu terbang di atmosfer atau udara.

Tabel 1.1
Penggunaan Moda Transportasi Umum di Indonesia 2023

No	Transportasi	Persentase
1	Kereta Api	13,16%
2	Pesawat	11,91%
3	Bus	10,94%
4	Kapal Penyebrangan	6,04%
5	Kapal Laut	3,44%

Sumber: databoks, 2023

Keunggulan moda transportasi kereta api memiliki kapasitas angkut massal, waktu tempuh yang lebih pasti, hemat bahan bakar, menghasilkan emisi gas buang yang rendah, harga terjangkau, kenyamanan, bebas kemacetan, dan kepastian tiba tepat waktu, serta tujuan pemberhentian yang bisa menjangkau pusat-pusat perekonomian.

Kekurangannya. Bila ada masalah yg terjadi di tengah perjalanan misalnya mogok, kereta amblas atau kecelakaan maka pertolongan akan datang terlambat karena akses ke lokasi yang tidak mudah.

Tabel 1.2
Daftar Negara berdasarkan Pengguna Kereta Api Tertinggi 2023

Peringkat	Negara	Jumlah Penumpang (miliar)
1	Cina	1.550
2	India	1.157
3	Jepang	446,7
4	Rusia	334,1
5	Perancis	112,6
6	Jerman	100
7	Korea Selatan	93,9
8	Britania raya	80,5
9	Italia	56,6
10	Amerika serikat	32,5
11	Ukraina	28,4
12	Spanyol	27,3
13	Belanda	22,6
14	Polandia	22,1
15	Swiss	21,7
16	Pakistan	20,3
17	Taiwan	19,8
18	Indonesia	18,5

Sumber: Wikipedia 2023

Berdasarkan data di atas pengguna moda transportasi kereta api di Indonesia masih kurang karena di Indonesia masih banyak yang menggunakan kendaraan pribadi baik motor maupun mobil. Kereta api di Indonesia juga tinggi peminatnya akan tetapi sarana dan prasarana kereta api masih belum maksimal untuk dalam kota maupun antar kota. Tidak seperti di china, india, jepang dan negara lainnya yang mayoritas masyarakatnya menggunakan moda transportasi kereta api, karena kapasitas angkut massal, waktu tempuh yang lebih pasti, hemat bahan bakar, menghasilkan emisi gas buang yang rendah, harga terjangkau, kenyamanan, bebas kemacetan, dan kepastian tiba tepat waktu, serta tujuan pemberhentian yang bisa menjangkau pusat-pusat perekonomian.

Berikut adalah data penggunaan transportasi umum dari masa pandemi *covid-19* sampai pada September tahun 2023

Tabel 1.3
Jumlah Penumpang Kereta Api Indonesia

No	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2019 (Januari – Desember)	428.006.000
2	2020 (Januari – Desember)	186.125.000
3	2021 (Januari – Desember)	149.763.000
4	2022 (Januari – Desember)	277.115.000
5	2023 (Januari – September)	269.981.000

Sumber: databoks, 2023

Berdasarkan data di atas menunjukkan adanya penurunan jumlah penumpang yang signifikan pada tahun 2020-2021 karena terjadinya awal pandemic covid-19 yang mewabah di Indonesia maka upaya pemerintah untuk menekan jumlah orang yang terpapar virus covid-19 ini di berlakukannya pembatasan sosial berskala besar. Maka penggunaan moda transportasi pada saat itu tidak beroperasi secara maksimal dan tidak seperti semestinya. Kemudian jumlah penumpang kereta api dalam negeri mulai tumbuh kembali dan cenderung terus meningkat sejak 2022, dibanding awal pandemic yang angkanya sempat merosot tajam.

Dengan demikian objek utama penelitian ini adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung atau disingkat dengan PT KAI yang merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. PT KAI menyediakan layanan meliputi angkutan penumpang dan barang. PT KAI berkantor pusat di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan kereta api, dituntut senantiasa memberikan kepuasan kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan komitmen karyawan dalam membantu pencapaian kinerja perusahaan. Pada kinerjanya PT.

Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung berpedoman pada peraturan Direksi Nomor PER.U/KL.104/VI/1/KA-2019. Pada peraturan ini memuat tentang pedoman pelayanan penumpang di atas kereta api bahwa dalam peningkatan pelayanan kepada penumpang kereta api secara berkelanjutan serta guna mewujudkan pelayanan prima dan memberikan pengalaman terbaik bagi penumpang kereta api dalam setiap momen perjalanan, perlu melakukan penyempurnaan pedoman bagi awak sarana perkeretaapian dalam memberikan pelayanan penumpang di atas kereta api. Adapun program kualitas kehidupan kerja dan *work-life balance* yang diterapkan PT. Kereta Api Indonesia sebagai bentuk komitmen perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, antara lain tersedianya klinik kesehatan yang beroperasi selama 24 jam guna meningkatkan kesehatan kepada para karyawannya, tersedianya fasilitas musholla sebagai sarana ibadah bagi karyawan yang beragama muslim, serta tersedianya fasilitas keamanan. Adapun penulis melihat standar nilai kerja Peraturan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tentang sistem manajemen penilaian kinerja yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 4
Sistem Manajemen Penilaian Kinerja

NO	NILAI	KATEGORI
1	110 – 120	Baik sekali
2	100 – 110	Baik
3	90 – 100	Sesuai
4	75 – 90	Cukup
5	< 75	Kurang

Sumber: LSP PT. KAI

Dari Tabel 1.4 menunjukkan bahwa pegawai dalam kategori baik sekali yaitu ketika nilai kinerjanya lebih dari 110-120, pegawai dalam kategori baik yaitu untuk

pegawai nilai kinerjanya lebih dari 100-120, pegawai dalam kategori sesuai yaitu ketika nilai kinerjanya 90-100, pegawai dalam kategori cukup yaitu ketika nilai kinerjanya 75-90, pegawai dalam kategori kurang yaitu ketika nilai kinerjanya kurang dari 75.

Berdasarkan semua data sekunder yang diuraikan sebelumnya, peneliti masih kurang cukup untuk membuktikan penyebab dari belum optimalnya kinerja PT. KAI maka dari itu peneliti menyebarkan kuesioner pendahuluan dan melakukan wawancara kepada karyawan PT. KAI mengenai kinerja karyawan. Berikut hasil kuesioner pra-survei terhadap 30 orang karyawan di DAOP 2 Bandung PT. KAI dengan mengambil sampel dari sebagian populasi dan berikut hasil pra-survei faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1. 5
Hasil pra-survei kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia
(Persero) DAOP 2 Bandung

No	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Mean	Skor Ideal
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1.	Kualitas Kerja	1	5	5	11	8	70	2,3	100
2.	Kuantitas Kerja	2	3	12	9	4	80	2,7	100
3.	Tanggung Jawab	1	5	11	6	7	77	2,6	100
4.	Kerjasama	0	6	8	10	6	74	2,5	100
5.	Inisiatif	2	2	8	12	6	72	2,4	100
Jumlah skor rata-rata Kinerja Karyawan								2,5	
Jumlah skor berdasarkan sistem penilaian								74,6	
Jumlah skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan Skor Ideal = Jumlah Responden x Skor Tertinggi Mean = Jumlah Skor: Jumlah Responden (30) Skor Rata-rata = Jumlah Mean: Jumlah Pertanyaan (5)									

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis, 2023

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel 1.5 kinerja karyawan PT.KAI menunjukkan skor rata-rata pada kinerja karyawan sebesar 2,5 yang mana skor tersebut memperoleh nilai skor yang rendah. Hal ini menunjukkan dimensi kinerja karyawan cenderung memiliki kriteria yang masih kurang baik. Adapun dimensi kinerja yang masih ada di bawah rata-rata yaitu dimensi kualitas kerja dengan skor rata-rata 2,3 karyawan masih harus memperbaiki dan menyelesaikan masalah pekerjaannya karena dapat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja karyawan. Dimensi inisiatif memiliki skor rata-rata 2,4 yang mana skor tersebut terendah kedua dari yang lain dan dimensi Kerjasama memperoleh skor rata-rata 2,5. Dimensi tanggung jawab memiliki skor rata-rata 2,6 dan dimensi kuantitas kerja memiliki skor rata-rata 2,7. Maka dapat dikatakan kinerja karyawan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung.

Secara keseluruhan dapat dikatakan menurunnya kinerja karyawan dapat menjadi masalah bagi pihak instansi. Mengingat begitu pentingnya kinerja karyawan, maka sebuah perusahaan harus dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawan. Berbagai Upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan mulai dari Pendidikan, pelatihan, dan pemberian kompensasi, memberikan pujian dan motivasi hingga penghargaan bagi karyawan yang berprestasi.

Selain itu untuk mengetahui masalah apa saja yang berkaitan dengan kinerja karyawan, peneliti melakukan penyebaran kuesioner pra-survei kepada 30

responden yang ada di PT. Kereta Api Indonesia. Berikut adalah hasil pra-survei dari faktor-faktor kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia:

Tabel 1.6
Rekapitulasi Hasil Pra-Survei Berdasarkan Faktor-Faktor Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Motivasi Kerja	Kebutuhan Fisik	5	7	8	6	4	93	3,1
		Kebutuhan rasa aman & keselamatan	4	6	6	8	6	84	2,8
		Kebutuhan sosial	5	8	9	5	3	97	3,2
		Kebutuhan penghargaan	7	11	7	4	1	109	3,6
		Kebutuhan perwujudan diri	4	5	9	7	5	86	2,9
Skor Rata-rata Motivasi Kerja								3,1	
2.	Lingkungan Kerja	Fisik	2	5	9	9	5	80	2,7
		Non fisik	5	9	7	5	4	96	3,2
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja								2,9	
3.	Disiplin Kerja	Absensi	2	4	12	6	6	80	2,7
		Pengukuran waktu secara efektif	3	5	9	8	5	83	2,8
		Tanggung jawab dalam pekerjaan	3	6	10	9	2	89	3,0
Skor Rata-rata Disiplin Kerja								2,8	
4.	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	0	5	8	9	8	70	2,3
		Gaji/upah	4	5	12	6	3	91	3,0
		Promosi	2	7	10	7	4	86	2,9
		Supervisi	3	6	9	8	4	86	2,9
		Rekan Kerja	3	4	7	9	7	77	2,6
Skor Rata-rata Kepuasan Kerja								2,7	
5.	Kualitas Kehidupan Kerja	Low order	4	2	6	10	8	74	2,5
		Higher order	1	2	13	7	7	73	2,4

Skor Rata-rata Kualitas Kehidupan Kerja									2,5
6.	Work Life Balance	Work interference personal life (WIPL)	0	1	10	8	11	61	2,0
		Personal life interference work (PLIW)	3	5	5	8	9	75	2,5
		Personal life enhancement of work (PLEW)	3	6	9	7	5	85	2,8
		Work enhancement of personal life (WEPL)	5	3	9	9	4	86	2,9
Skor Rata-rata Work Life Balance									2,6
7.	Kompensasi	Kompensasi Langsung	5	10	7	8	0	102	3,4
		Kompesasi tidak langsung	3	5	13	7	2	90	3,0
Skor Rata-rata Kompensasi									3,2
Jumlah skor = Nilai x Tingkat Kesetujuan Mean = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30) Skor Rata-rata = Jumlah Mean : Jumlah Pertanyaan									

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis, 2023

Berdasarkan rekapitulasi hasil pra-survei pada tabel 1.6 dapat diketahui bahwa tanggapan dari para responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu motivasi kerja dengan skor rata-rata 3,1, lingkungan kerja dengan skor rata-rata 2,9, disiplin kerja dengan skor rata-rata 2,8, kepuasan kerja dengan skor rata-rata 2,7, kualitas kehidupann kerja dengan skor rata-rata 2,5, *work-life balance* dengan skor rata-rata 2,6, dan kompensasi dengan skor rata-rata 3,2. Dari hasil pra-survei ada tiga variabel yang memiliki skor terendah yaitu variabel kepuasan kerja dengan skor rata-rata 2,7, kualitas kehidupann kerja dengan skor rata-rata 2,5 dan *work-life balance* dengan skor rata-rata 2,6.

Dalam menghadapi kekurangan yang ada di dalam tabel kepuasan kerja, kualitas kehidupan kerja dan *work-life balance* harus lebih diberikan masukan agar lebih berkembang dan lebih baik lagi karena kepuasan kerja wajib dimiliki oleh semua karyawan agar dapat merasa nyaman dan aman di instansi tersebut. Meningkatkan kinerja adalah prioritas perusahaan, karena PT. Kereta Api Indonesia (Persero) fokus pada kinerja agar mengalami peningkatan dalam setiap prosesnya.

Melihat dari kuesioner tersebut terlihat jelas penyebab dari penurunan kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung terletak pada variabel kepuasan kerja, kualitas kehidupan kerja dan *work-life balance* hal inilah yang dapat menjadikan landasan penelitian. Upaya untuk menjadikan landasan penelitian dengan memperkuat penelitian ini. Maka dari itu peneliti menggunakan kuesioner untuk mengukur dan mengetahui variabel kepuasan kerja, kualitas kehidupan kerja, dan *work-life balance* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan termasuk meningkatkan kepuasan kinerja. Agar efektif di tempat kerja, karyawan harus menunjukkan perilaku di mana karyawan tidak hanya bekerja untuk keuntungan mereka sendiri, tetapi dapat berkontribusi dan berpartisipasi dan dapat membantu karyawan lain mencapai tujuan agar efisien dan efektivitas di tempat kerja. Jika karyawan puas dengan pekerjaannya, maka akan berdampak positif pada pekerjaannya. Menurunnya tingkat kepuasan kerja, hal itu dapat mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan yang dapat merugikan perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan kerja sangat penting bagi suatu perusahaan. Hal tersebut diperkuat dengan tabel 1.7 hasil kuesioner pra-survei yang terdiri dari

30 responden mengenai Kualitas Kehidupan Kerja di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung sebagai berikut:

Tabel 1.7
Hasil Kuesioner Pra-survei Variabel Kualitas Kehidupan Kerja di PT.
Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kualitas Kehidupan Kerja	<i>Low order</i>	4	2	6	10	8	74	2,5
		<i>Higher order</i>	1	2	13	7	7	73	2,4
Skor Rata-rata Kualitas Kehidupan Kerja								2,5	

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel 1.7 diatas, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Kehidupan Kerja yang memiliki dua dimensi dengan nilai rata-rata yaitu 2,5 yang menyatakan masih rendahnya variabel tersebut. Dari dua dimensi tersebut yang memiliki nilai yang rendah yaitu *higher order* dengan skor 2,4. Adapun dimensi *low order* dengan skor 2,5 maka dapat disimpulkan pada dimensi *low order* lebih mendominasi dengan nilai yang lebih sedikit lebih tinggi dan dapat dikatakan lebih baik dari dimensi *higher order*. Sementara *Higher order* memerlukan pendalaman untuk diperbaiki nilainya Dalam kasus diatas tingkat pada kualitas kehidupan kerja dapat dikatakan kurang baik sehingga membuat peneliti ingin mencari masalah apa yang ada sampai nilai kualitas kehidupan kerja rendah pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung. Agar dapat menciptakan suasana yang aman kemudian nyaman pada lingkungan tempat kerja. Karyawan dapat lebih memperbaiki semua dimensi yang masih kurang dalam PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung agar lebih baik dalam pelayanan dan juga lebih baik

lagi untuk karyawan. Agar lebih baik lagi perlu memerhatikan semua aspek yang masih kurang kemudian memperbaiki agar bisa berkembang. Kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kualitas kehidupan kerja belum maksimal atau masih kurang.

Selain faktor kualitas kehidupan kerja, faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia yaitu *work life balance*, berikut adalah data yang diperoleh peneliti dalam kuesioner mengenai variabel yang bermasalah di PT. Kereta Api Indonesia:

Tabel 1. 8
Hasil Kuesioner Pra-survei Variabel *Work Life Balance* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetuju					Jumlah Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Work Life Balance	<i>Work interference personal life (WIPL)</i>	0	1	10	8	11	61	2,0
		<i>Personal life interference work (PLIW)</i>	3	5	5	8	9	75	2,5
		<i>Personal life enhancement of work (PLEW)</i>	3	6	9	7	5	85	2,8
		<i>Work enhancement of personal life (WEPL)</i>	5	3	9	9	4	86	2,9
Skor Rata-rata <i>Work Life Balance</i>								2,6	

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis, 2023

Berdasarkan Hasil Pra-survei Tabel 1.8 diatas dapat dilihat hasil rata-rata dari pra-survei variabel *work-life balance* yang dilakukan peneliti mendapatkan skor rata rata yaitu 2,6 yang mana menunjukkan bahwasannya *work-life balance* pada

instansi masih kurang. Jika dilihat dari dimensi yang mendapatkan rata-rata skor terendah yaitu dimensi *Work Interference with personal life* atau sejauh mana pekerjaan yang dilakukan individu dapat mempengaruhi dan mengganggu kehidupan pribadinya dengan skor rata-rata 2,0 dan *Personal life interference with work* yaitu sejauh mana kehidupan pribadi dapat mengganggu pekerjaan individu dengan skor rata-rata 2,5. Sudah seharusnya para karyawan mampu menyeimbangkan kehidupan pribadi dan kehidupan dipekerjaanya sehingga karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan maksimal. *Work-life balance* merupakan salah satu faktor yang mendukung terciptanya kepuasan kerja, semakin tinggi *work-life balance* maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan.

Kualitas kehidupan kerja dan *work life balance* sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan dapat dipenuhi dengan baik. Maka dari itu penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.

Berdasarkan hasil pra-survei menunjukkan adanya rasa kurang puas terhadap kualitas kehidupan kerja dan *Work Life Balance*. Hal ini diperkuat dengan tabel 1.9 hasil kuesioner pra-survei yang terdiri dari 30 reponden mengenai kepuasan kerja di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung sebagai berikut:

Tabel 1. 9
Hasil Kuesioner Pra-survei Variabel Kepuasan Kerja di PT. Kereta Api
Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung

No	Variabel	Dimensi	Tingkat Kesetujuan					Jumlah Skor	Rata - rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	0	5	8	9	8	70	2,3
		Gaji/upah	4	5	12	6	3	91	3,0
		Promosi	2	7	10	7	4	86	2,9
		<i>Supervisi</i>	3	6	9	8	4	86	2,9
		Rekan Kerja	3	4	7	9	7	77	2,6
Skor Rata-rata Kepuasan Kerja								2,7	

Sumber: Hasil olah data kuesioner pra-survei oleh penulis, 2023

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel 1.9 diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung terhadap kepuasan kerja masih tergolong kurang memuaskan dengan hasil skor rata-rata 2,7, dimana terdapat lima dimensi dalam variabel kepuasan kerja. Dimensi yang menunjukkan nilai dengan rata-rata paling rendah yaitu dimensi pekerjaan itu sendiri dan rekan kerja. Kepuasan kerja yang diberikan perusahaan belum sesuai dengan beban kerja yang dilakukam oleh karyawan adanya kondisi *work-overload* dalam pekerjaan. Dan juga rekan kerja yang masih terbilang kurang sehingga karyawan kurang puas dengan rekan kerja tersebut. Karyawan mengatakan bahwa kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karena semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan makan akan semakin tinggi karyawan menunjukkan kinerja terbaiknya.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena tersebut, maka penting untuk dilakukan penelitian di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung mengenai **“PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 2 BANDUNG”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi dan rumusan masalah merupakan salah satu proses penting dalam penelitian. Identifikasi masalah bertujuan agar peneliti dan pembaca sampai pada inti permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian, sedangkan rumusan masalah penelitian merupakan pertanyaan penelitian dimana pertanyaan tersebut mengarah pada apa yang benar-benar ingin diteliti. Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, penulis mengidentifikasi dan merumuskan masalah sebagai berikut:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah dibahas di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang muncul pada penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas Kehidupan Kerja

- a. Pemenuhan kebutuhan karyawan dalam kemampuan dan keahlian belum maksimal
- b. Hubungan atau komunikasi sesama rekan kerja yang kurang baik

2. *Work-Life Balance*

- a. Masalah yang dimiliki karyawan dapat mengganggu fokus kerja karyawan ditempat kerja
- b. Rendahnya keseimbangan waktu karyawan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi

3. Kepuasan Kerja

- a. Karyawan kurang nyaman dengan rekan kerjanya
- b. Pengawasan yang diberikan masih kurang
- c. Terjadinya *work-overload* dalam pekerjaan

4. Kinerja Karyawan

- a. Kualitas kinerja karyawan belum maksimal
- b. Rasa inisiatif yang belum maksimal dalam melaksanakan pekerjaan
- c. Kurangnya Kerjasama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan
- d. Kurangnya rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan
- e. Kuantitas kinerja karyawan yang belum maksimal

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kondisi Kualitas Kehidupan Kerja di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
2. Bagaimana Kondisi *Work-Life Balance* di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
3. Bagaimana Kondisi Kepuasan Kerja di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
4. Bagaimana Kondisi Kinerja Karyawan di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung

5. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
6. Seberapa Besar Pengaruh *Work-Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
7. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
8. Seberapa Besar Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
9. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja dan dampaknya pada Kinerja Karyawan di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka secara khusus mempunyai tujuan untuk mengetahui dan mengkaji :

1. Kondisi Kualitas Kehidupan Kerja di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
2. Kondisi *Work-Life Balance* di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
3. Kondisi Kepuasan Kerja di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
4. Kondisi Kinerja Karyawan di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
5. Besar Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
6. Besar Pengaruh *Work-Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung

7. Besar Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
8. Besar Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung
9. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan *Work-Life Balance* Terhadap Kepuasan Kerja dan dampaknya pada Kinerja Karyawan di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, penulis juga berharap dengan dilakukannya penelitian ini akan menghasilkan hasil yang dapat bermanfaat secara akademis dan praktis untuk penelitian selanjutnya dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.1 Kegunaan teoritis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak diantaranya:

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan khususnya bagi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
2. Memberikan informasi, referensi untuk penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang pengaruh kualitas kehidupan kerja dan *work-life balance* terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan. Dan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan

diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan ini dapat memberikan manfaat teoritis/akademis dan praktis. Dari perspektif akademik penggunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan studi dan konsep ilmu manajemen. Kepentingan praktis hasil penelitian ini bisa berguna bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Penulis

Manfaat yang dapat diperoleh penulis dari penelitian ini adalah:

Menambah pengetahuan dan wawasan di bidang sumber daya manusia khususnya masalah yang berkaitan dengan kualitas kehidupan kerja, *work-life balance*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Dan menambah ilmu pengetahuan serta pemahaman yang belum diperoleh dalam perkuliahan sehari-hari dengan membandingkan teori dan praktek di lapangan

2. Bagi Instansi/Perusahaan

Manfaat yang dapat diperoleh bagi perusahaan dari penelitian ini adalah:

- a. Sebagai harapan yang akan menjadikan salah satu bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan sumber daya manusia dan akan bermanfaat sebagai masukan bagi instansi yang bersangkutan dimasa yang akan datang.
- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan tingkat manajerial untuk menentukan langkah-langkah dimasa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lain

Manfaat yang dapat diperoleh yaitu dijadikan sebagai referensi dan acuan bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya mengenai kemampuan kerja dan lingkungan kerja dimana digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan, mengingat masih banyak yang belum terungkap dalam penelitian ini.