

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Data *World Instant Noodles Assosiation* (WINA) yang diupdate pada 11 Mei 2021, mengatakan bahwa industri mie instan mengalami peningkatan yang cukup tinggi diberbagai negara terkait jumlah konsumsi masyarakatnya. Peningkatan tersebut terjadi pada tahun 2019 – 2020. Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki industri mie instan terbesar dunia. Indonesia menduduki posisi kedua setelah China/Hong Kong dengan jumlah kenaikan konsumsi sebesar 120 miliar dari tahun sebelumnya. Vietnam menyusul diposisi ketiga dengan jumlah kenaikan konsumsi sebesar 1.600 dari tahun sebelumnya. Sementara India menduduki posisi keempat dan dikatakan sebagai negara dengan industri mie instan yang stabil karena tidak mengalami kenaikan ditahun berikutnya. Akan tetapi angka konsumsi mie instan dikatakan masih tinggi dibandingkan dengan negara lainnya. Negara selanjutnya adalah Japan dengan jumlah kenaikan konsumsi sebesar 340 miliar dari tahun sebelumnya. Berikut Tabel 1.1 mengenai kenaikan industri mie instan dunia terhitung pada tahun 2016 – 2020:

Tabel 1.1 Industri Mie Instan Dunia (dalam milyaran)

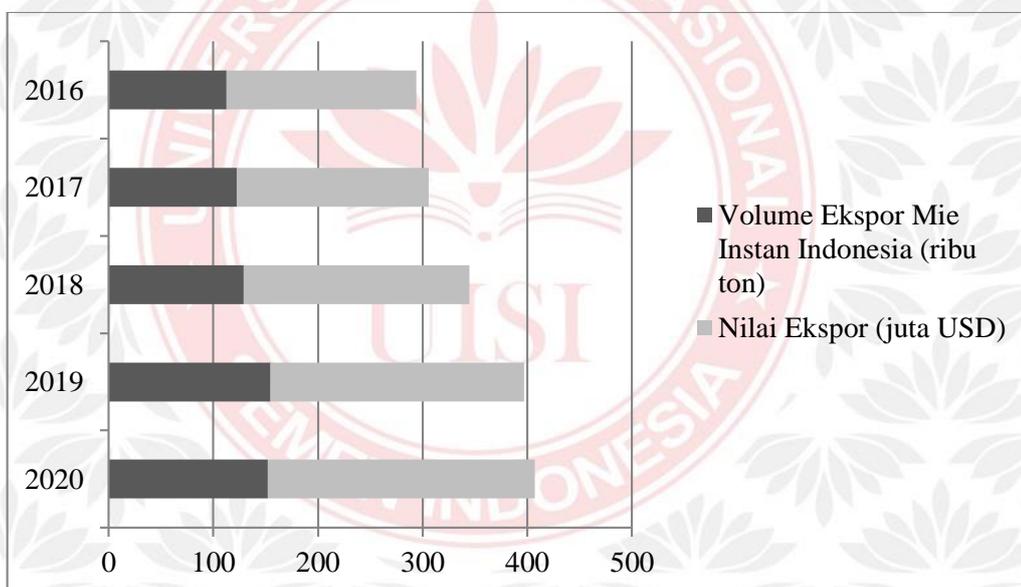
No	Negara	2016	2017	2018	2019	2020
1.	China/Hong Kong	38.520	38.960	40.250	41.450	46.350
2.	Indonesia	13.010	12.620	12.540	12.520	12.640
3.	Vietnam	4.920	5.060	5.200	5.430	7.030
4.	India	4.270	5.420	6.060	6.730	6.730
5.	Japan	5.660	5.660	5.780	5.630	5.970

Sumber: *World Instant Noodles Assosiation* (WINA), 2021

Indonesia sebagai salah satu negara dengan industri mie instan terbesar di dunia. Indonesia gencar melakukan inovasi dengan menciptakan berbagai macam produk mie instan sesuai dengan selera masyarakat nasional maupun internasional. Bahkan, dapat dikatakan Indonesia merupakan negara terbesar yang menjadi produsen mie instan dunia. Indonesia juga bisa dikatakan negara dengan jumlah ekspor mie instan tertinggi di dunia. Hasil pengamatan IEB (*Indonesia Eximbank*) *Institute* sebagai unit riset Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia

(LPEI) bahwa industri mie instan di Indonesia tidak hanya dikonsumsi masyarakat dalam negeri, akan tetapi sudah diekspor hampir ke seluruh bagian dunia. Tercatat pada tahun 2020, total ekspor mie instan Indonesia mencapai 271,34 juta USD atau sekitar Rp 3,87 triliun. Ekspor mie instan Indonesia pada 2020 sebagian besar ditujukan ke Malaysia (31,40%), Australia (9,84%), Singapura (4,07%), Amerika Serikat (4,51%) dan Timor Leste (4,25%). Ekspor mie instan Indonesia ke negara-negara tersebut tumbuh positif dan meningkat selama kurun waktu lima tahun terakhir (2016 – 2020). Berdasarkan data Trade Map, pada tahun 2020 Indonesia mencapai posisi keempat eksportir produk pasta (HS-Code 190230) dengan nilai ekspor mie instan sebesar 88,49%. Berikut diagram volume dan nilai ekspor mie instan Indonesia periode 2016 – 2020:

Tabel 1.2 Diagram Volume dan Nilai Ekspor Mie Instan Indonesia



Sumber: *World Instant Noodles Assosiation (WINA)*, Badan Pusat Statistik (BPS)

Industri mie instan dikatakan sukses tidak hanya dilihat dari segi produktivitas penjualan dan konsumsi masyarakat akan produk. Akan tetapi juga dapat dilihat dari peran Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelola jalannya industri dengan baik. Terdapat istilah yang sering dikenal mengenai *Human Capital* atau manusia sebagai modal. *Human Capital* menekankan bahwa manusia sebagai modal utama yang berharga bagi perusahaan dengan nilai dan jumlah yang tidak terhingga (Gopinath, 2020). Dikelola dalam suatu proses pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pada akhirnya menghasilkan

value creations bagi perusahaan. Jac Fiz-enz sebagai salah satu pencetus *Human Capital* dalam bukunya *The ROI of Human Capital* mengatakan bahwa karyawan sebagai bagian dari sumber daya terpenting di perusahaan, menghabiskan biaya mencapai 40% dari biaya total yang digunakan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menganalisa penggunaan *Return of Investment* dari proses pengelolaan kekayaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang digunakan (*Human Assets*).

Dalam menjalankan strategi *Human Capital*, perusahaan juga menghadapi tuntutan dan tantangan dalam pengelolaan karyawannya. Tuntutan ini termasuk pada peningkatan kehidupan kerja, produktivitas dan anggaran yang digunakan. Tantangan yang melibatkan karyawan seperti ketidaknyamanan di lingkungan kerja, kurangnya komitmen, niat berpindah dan komunikasi yang tidak memadai (Marshall & Stephenson, 2020; Paltu & Brouwers, 2020; Potgieter & Mokomane, 2020). Hal yang perlu dijadikan pertimbangan mendalam atas tuntutan adalah peningkatan *Quality of Work Life* (QWL) karyawan di tempat kerja. *Quality of Work Life* (QWL) menjadi salah satu hal yang penting dalam perusahaan, dan menjadi hal yang dapat meningkatkan produktivitas serta mencapai kepuasan karyawan di tempat kerja (Bekti, 2018).

Seorang karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan di tempat kerja dapat mempengaruhi komitmen dan kedisiplinan yang semakin rendah, berdampak pada tingginya tingkat absensi yang berakhir pada keputusan karyawan untuk berhenti dari perusahaan atau bahkan keputusan perusahaan memberhentikan karyawan dari pekerjaan (Bekti, 2018). *Quality of Work Life* (QWL) merupakan usaha yang dilakukan perusahaan agar karyawan mampu memenuhi kebutuhan pribadi melalui keterlibatan di tempat kerja sekaligus mencapai tujuan perusahaan (Agus & Selvaraj, 2020). Pendapat lain menurut Els et al., (2021) mengenai *Quality of Work Life* (QWL) adalah sebuah pandangan dari karyawan terhadap kepuasan dengan kebutuhan pribadi dan pekerjaan, dengan pengalaman yang dihadapi dalam organisasi. Artinya, sebagian besar proses dalam menciptakan *Quality of Work Life* (QWL) perusahaan harus melihat dan merencanakan dari sudut pandang karyawan. Menurut Agus & Selvaraj (2020), terdapat empat indikator yang perlu diperhatikan dalam usaha menciptakan *Quality of Work Life* (QWL) diantaranya adalah *Work Life/Home Life*, *Work Design*, *Work Context* dan *Work*

World. Quality of Work Life (QWL) yang baik akan membuat karyawan merasa lebih bernilai bagi perusahaan (Gopinath, 2020). Dengan adanya perhatian perusahaan akan *Quality of Work Life (QWL)* karyawan dapat merasakan adanya kesejahteraan dan pengalaman bahwa nilainya dalam perusahaan dihargai (Sahni, 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Abudaq et al., (2020); Sahni (2019); Agus & Selvaraj (2020) dan Els et al., (2021) menunjukkan bahwa karyawan mendapatkan kualitas kerja yang baik dan dianggap sebagai bagian terpenting di tempat kerja.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Agus & Selvaraj (2020) menunjukkan bahwa kurangnya perhatian akan *Quality of Work Life (QWL)* menyebabkan adanya peningkatan *Turnover Intention* karyawan pada rumah sakit swasta di Malaysia. *Turnover Intention* adalah pengunduran diri permanen secara sukarela atau tidak sukarela dari perusahaan (Sentana & Surya, 2017). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Els et al., (2021) menjelaskan bahwa *Quality of Work Life (QWL)* memiliki dampak signifikan terhadap *Turnover Intention* pada industri manufaktur Afrika Selatan. Sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agus & Selvaraj (2020) menunjukkan bahwa *Quality of Work Life (QWL)* memiliki dampak signifikan terhadap *Turnover Intention* pada rumah sakit swasta di Malaysia. Namun, bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rostiana (2017) yang menyatakan bahwa *Quality of Work Life (QWL)* tidak berpengaruh signifikan pada *Turnover Intention* pada perusahaan distribusi telekomunikasi di Indonesia. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Elshahat et al., (2019) yang menyatakan bahwa *Quality of Work Life (QWL)* tidak berpengaruh signifikan pada *Turnover Intention* karyawan di rumah sakit pemerintah Alagouza dan penelitian yang dilakukan oleh Indhumathi et al., (2019) menyatakan bahwa *Quality of Work Life (QWL)* tidak berpengaruh signifikan pada *Turnover Intention* karyawan di perusahaan tekstil. Terdapat dua indikator *Turnover Intention* yaitu keputusan karyawan untuk berhenti (*voluntary turnover*) atau keputusan perusahaan untuk memberhentikan karyawan (*involuntary turnover*) (Sentana & Surya, 2017).

PT Karunia Alam Segar merupakan salah satu anak perusahaan PT Wings Surya yang bergerak dibidang manufaktur pembuatan makanan dan minuman

instan. Menurut data yang dilansir dari klikjatim.com menyatakan bahwa PT Karunia Alam Segar merupakan salah satu perusahaan terbesar dengan jumlah karyawan kurang lebih 17.000. Karyawan PT Karunia Alam Segar dituntut untuk memiliki kualitas kerja yang baik dan mampu menyeimbangkan antara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi. Terkadang karyawan PT Karunia Alam Segar mengalami beberapa permasalahan yang kerap terjadi di lingkungan kerja. Permasalahan tersebut seperti, hubungan dengan rekan kerja kurang stabil yang menyebabkan terkendalanya kerjasama dan komunikasi antar sesama karyawan, jam kerja/*shift* yang diatur sesuai dengan kebijakan perusahaan, beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan berupa pekerjaan selama kurang lebih 12 jam dalam sehari, serta permasalahan pribadi (konflik keluarga, kematian, pernikahan) yang muncul beriringan dengan kehidupan kerja. Akan tetapi, karyawan tetap dituntut perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan. Beberapa permasalahan tersebut diduga sebagai pemicu dari niat dalam diri karyawan untuk berhenti dari pekerjaan, bahkan karyawan merasa dirinya tidak dianggap penting dalam pekerjaan sehingga memutuskan untuk melakukan hal yang negatif seperti absensi kerja. Menurut salah satu karyawan PT Karunia Alam Segar yang diwawancarai peneliti menyebutkan bahwa terdapat beberapa masalah muncul dalam lingkungan kerja seperti konflik pribadi antar sesama rekan kerja, dan kebijakan perusahaan yang hanya memberikan cuti untuk kehidupan pribadi tidak lebih dari dua hari. PT Karunia Alam Segar juga akan memberikan surat peringatan pemberhentian kerja jika karyawan tidak mengikuti kebijakan yang telah ditetapkan terkait permasalahan tersebut. Hal tersebut termasuk kedalam *Quality of Work Life* (QWL) dan dianggap dapat mempengaruhi *Turnover Intention* pada karyawan PT Karunia Alam Segar.

Terdapat beberapa hal yang juga harus dipertimbangkan dalam menghadapi tantangan terkait karyawan di PT Karunia Alam Segar selain *Quality of Work Life* (QWL) dan pengaruhnya terhadap *Turnover Intention* karyawan, yaitu tantangan mengenai *Employee Commitment* atau komitmen karyawan selama bekerja di PT Karunia Alam Segar. *Employee Commitment* adalah cara karyawan membentuk keterikatan dengan perusahaan tempatnya bekerja (Els et al., 2021). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Agus & Selvaraj (2020)

menyatakan bahwa *Employee Commitment* memiliki dampak signifikan terhadap *Turnover Intention* pada rumah sakit swasta di Malaysia. Namun, berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Rostiana (2017) menunjukkan bahwa *Employee Commitment* tidak berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada perusahaan distribusi telekomunikasi di Indonesia. Pendapat lain mengenai *Employee Commitment* adalah keterikatan psikologis dan emosional yang dibangun karyawan dengan tempat kerjanya (Metin & Asli, 2018). Dengan adanya penurunan *Employee Commitment*, akan menyebabkan karyawan tidak menjalankan dan menyelesaikan pekerjaan dengan semestinya, atau bahkan karyawan memilih untuk melakukan hal yang tidak dianjurkan seperti absensi, hal tersebut mengarah kepada *Turnover Intention* karyawan. *Employee Commitment* berhubungan erat dengan *Turnover Intention*, sangat penting bagi perusahaan untuk mempertimbangkan kepuasan dan kualitas kehidupan kerja karyawan dan mempertahankan atau meningkatkan komitmen yang dimiliki oleh karyawan. Terdapat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Employee Commitment* dan *Turnover Intention* pada industri manufaktur Afrika Selatan (Els et al., 2021). Terdapat dua indikator *Employee Commitment* yaitu *Organizational Commitment* (afektif, normatif, berkelanjutan) dan *Career Commitment* (Agus & Selvaraj, 2020).

Kondisi *Employee Commitment* terjadi karena adanya ketidakpuasan dalam bekerja, yang timbul akibat tidak adanya perhatian terkait kualitas kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan. Pada, penurunan *Employee Commitment* terjadi ketika adanya perasaan yang timbul dalam benak karyawan terkait perhatian yang diberikan kepada karyawan. Menurut salah satu karyawan PT Karunia Alam Segar yang diwawancarai peneliti menyebutkan bahwa narasumber hanya diberikan waktu selama dua hari untuk menjalani kondisi berduka, yang menyebabkan narasumber sempat merasa kecewa dan berpikiran bahwa perusahaan tidak memperhatikan kehidupan pribadi yang sedang dialami karyawan. Bahkan terdapat konflik antar sesama rekan kerja di PT Karunia Alam Segar yang seharusnya menjadi perhatian perusahaan untuk menyelesaikannya dengan cepat dan tidak dibiarkan terjadi berlarut-larut. Permasalahan tersebut juga diduga menjadi pemicu turunnya *Employee Commitment* dari salah satu karyawan

yang diwawancarai oleh peneliti. Hal tersebut jika dikaitkan dengan indikator *Turnover Intention* menurut Sentana & Surya (2017), dimana penurunan *Employee Commitment* akan menyebabkan karyawan merasa tidak puas dan memutuskan untuk berhenti dari pekerjaan dan atau karyawan melakukan suatu tindakan yang menyebabkan perusahaan terpaksa untuk memberhentikan karyawan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Tamimi (2019) menjelaskan bahwa karyawan diharapkan untuk tetap memberikan kontribusi kepada perusahaan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam perjanjian awal kerja. Pernyataan tersebut tidak menutup kemungkinan akan menyebabkan karyawan merasa tidak puas terhadap perusahaan bahkan akan mengalami penurunan terhadap *Employee Commitment*. Sama halnya ketika karyawan tetap harus menjalankan komitmen terbaik meskipun sedang mengalami beberapa permasalahan di lingkungan kerja. Hal tersebut akan membuat karyawan yang awalnya berkontribusi baik menjadi tidak berkontribusi secara penuh dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan perusahaan, atau bahkan mereka memilih untuk meninggalkan perusahaan.

Employee Commitment juga dapat dipengaruhi oleh adanya *Quality of Work Life* (QWL). Adapun penelitian yang dilakukan Agus & Selvaraj (2020) menunjukkan bahwa *Quality of Work Life* (QWL) memiliki dampak signifikan terhadap *Employee Commitment* pada rumah sakit swasta di Malaysia. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Sahni (2019) & Els et al., (2021) menyatakan bahwa *Quality of Work Life* (QWL) memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Employee Commitment*. Namun, berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Viljoen et al., (2014) menyatakan bahwa *Quality of Work Life* (QWL) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Commitment* pada karyawan di perusahaan makanan dan minuman Potchefstroom. Karyawan pada PT Karunia Alam Segar yang tidak mendapatkan perhatian terkait *Quality of Work Life* (QWL), tidak menutup kemungkinan akan bekerja sesuai dengan kemauannya sendiri, tidak memperhatikan kebijakan yang diterapkan perusahaan atau bahkan merasa tidak puas terhadap pekerjaan dan perusahaan. Tuntutan yang dihadapi oleh karyawan PT Karunia Alam Segar terkait *Quality of Work Life* (QWL) mengenai kenyamanan di tempat kerja, konflik kehidupan pribadi

mengenai keluarga dan konflik antar sesama karyawan dapat menyebabkan penurunan *Employee Commitment*. Penurunan *Employee Commitment* dapat menyebabkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja atau bahkan memutuskan untuk berhenti dari pekerjaan. Dengan meningkatkan perhatian terkait *Quality of Work Life* (QWL) pada karyawan, yang dapat meningkatkan *Employee Commitment*, sehingga dapat meminimalisir adanya *Turnover Intention* karyawan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menguji peran mediasi *Employee Commitment* antara *Quality of Work Life* (QWL) terhadap *Turnover Intention*.

Dengan adanya fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara kuantitatif dengan judul “**Pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) Terhadap *Turnover Intention* Melalui Variabel Mediasi *Employee Commitment* di PT Karunia Alam Segar, Gresik**”, teknik pengumpulan data diambil melalui wawancara dan kuesioner dengan teknik analisis data PLS-SEM menggunakan *software* SmartPLS 3.0.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT Karunia Alam Segar, Gresik ?
2. Apakah *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh terhadap *Employee Commitment* di PT Karunia Alam Segar, Gresik ?
3. Apakah *Employee Commitment* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT Karunia Alam Segar, Gresik ?
4. Apakah *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh terhadap *Turnover Intention* melalui *Employee Commitment* di PT Karunia Alam Segar, Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT Karunia Alam Segar, Gresik
2. Untuk menganalisis apakah *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh terhadap *Employee Commitment* di PT Karunia Alam Segar, Gresik

3. Untuk menganalisis apakah *Employee Commitment* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT Karunia Alam Segar, Gresik
4. Untuk menganalisis apakah *Quality of Work Life* (QWL) berpengaruh terhadap *Turnover Intention* melalui *Employee Commitment* di PT Karunia Alam Segar, Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Akademis

Secara Akademis, manfaat penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) di Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI).

1.4.2 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, manfaat penelitian ini adalah sebagai sarana dalam berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada ilmu pengetahuan yang telah diterima selama di bangku perkuliahan, terkhusus lintas minat manajemen sumber daya manusia.

- a. Penelitian yang bermanfaat untuk penambah informasi dan pengembangan ilmu yang berkaitan dengan *Quality of Work Life* (QWL), *Employee Commitment* dan *Turnover Intention*.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dilanjutkan oleh peneliti lain dengan topik penelitian yang serupa.

1.4.3 Manfaat Praktis

Secara Praktis, manfaat penelitian ini bagi PT Karunia Alam Segar adalah untuk dapat memberikan saran maupun pertimbangan dalam hal pengambilan keputusan dan kebijakan internal, sehingga meminimalisir adanya keputusan karyawan melakukan *Turnover Intention* dimasa mendatang.

~Halaman Sengaja Dikosongkan~

