

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Infomedia Solusi Humanika

Diambil dari web resmi perusahaan Infomedia Solusi Humanika (www.ish.com.id), PT Infomedia Solusi Humanika atau yang dikenal dengan ISH merupakan anak perusahaan PT Infomedia Nusantara yang didirikan di Jakarta pada tanggal 24 Oktober 2012. PT Infomedia Solusi Humanika merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang *Human Capital Services* di Indonesia. Portofolio bisnis PT Infomedia Solusi Humanika meliputi *Business Process Outsourcing (BPO) HR Solution* yang memberikan layanan *end to end HR Process*, mengelola seluruh siklus karyawan mulai dari proses seleksi, rekrut, pengembangan, menjaga, mengelola hingga proses berakhirnya kerja sama karyawan dengan perusahaan. Kemudian *HR Process Service*, yang meliputi *Business Process Outsourcing (BPO) Payroll* dan *HR recruit*. Layanan *Business Process Outsourcing (BPO) Payroll* yang kami berikan adalah solusi manajemen penggajian yang lengkap, layanan kami dijalankan oleh tim profesional dalam penggajian dan berdedikasi serta memiliki sistem pengolahan yang efektif. Pendekatan berbasis tim kami memungkinkan kami untuk menyediakan layanan penggajian outsourcing tanpa interupsi karena kami menetapkan orang yang berdedikasi dan memiliki tim cadangan yang memastikan semua berjalan sesuai kebutuhan bisnis Anda. *HR Recruit* sendiri memberikan layanan untuk mencari dan menyalurkan kandidat yang spesifik sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dan portofolio yang terakhir yaitu *HR Learning Solution*.

Saat ini, PT Infomedia Solusi Humanika telah mampu memberikan solusi layanan pengelolaan SDM terbaik kepada lebih dari 100 perusahaan yang tersebar di 420 kota dan mengelola lebih dari 22.115 karyawan di seluruh Indonesia.

1.1.2 Visi dan Misi Infomedia Solusi Humanika

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, PT Infomedia Solusi Humanika memiliki visi dan misi, sebagai berikut:

Visi

Menjadi Pemimpin untuk layanan sumber daya manusia di regional.

Misi

Memberikan layanan prima dalam solusi: *Business Process Outsourcing HR Solution, Payroll Services, Recruitment, Training* dan *E-Learning Solutions*.

1.1.3 Logo Pemerintah Provinsi Jawa Barat



Gambar 1.1

Logo Perusahaan Infomedia Solusi Humanika Tbk

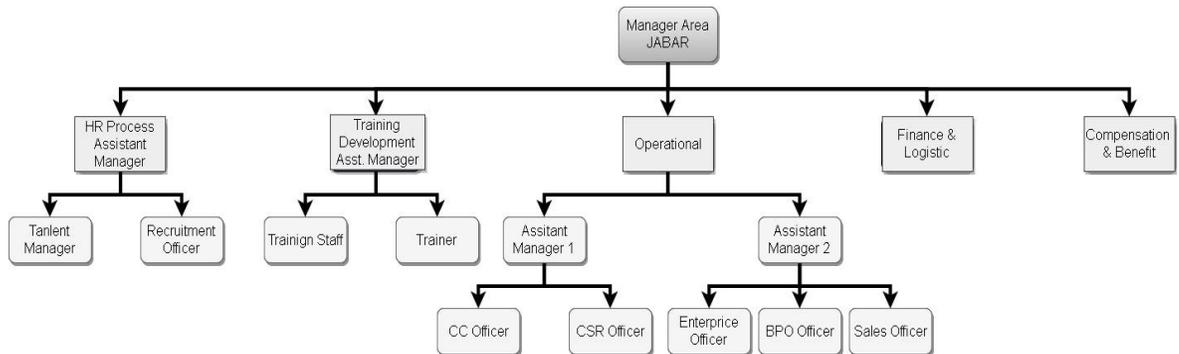
Sumber: Dokumen PT Infomedia Solusi Humanika

Pada dasarnya setiap warna yang terdapat pada logo pada PT Infomedia Solusi Humanika memiliki filosofi warna sama seperti PT Telkom sebagai berikut:

- a. Merah yaitu berani, cinta, energi, dan ulet. Mencerminkan spirit PT Infomedia Solusi Humanika untuk selalu optimis, dan berani dalam menghadapi tantangan, dan perusahaan.
- b. Putih yaitu suci, damai, cahaya, dan bersatu. Mencerminkan spirit PT Infomedia Solusi Humanika untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- c. Hitam yaitu terdapat pada warna dasar, melambangkan kemauan keras.
- d. Abu yaitu merupakan warna transisi, melambangkan teknologi.

1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun struktur organisasi pada PT Infomedia Solusi Humanika Bandung sebagai berikut:



Gambar 1.2

Struktur Organisasi PT Infomedia Solusi Humanika

Sumber: Dokumen Perusahaan

1.1.5 Lokasi Objek Penelitian

Pelaksanaan penelitian bertempat di PT Infomedia Solusi Humanika regional Jawa Barat yang berlokasi di Jalan Terusan Buah Batu No. 33 Lt. 2 Bandung, Jawa Barat



Gambar 1.3

PT Infomedia Solusi Humanika Regional Bandung

Sumber: Dokumen Perusahaan

1.1.6 Unit Human Resource Development (HRD)

a. *Business Process Outsourcing (BPO) HR Solution*

Memberikan layanan *end to end HR Process*, mengelola seluruh siklus karyawan mulai dari proses seleksi, rekrut, pengembangan, menjaga, mengelola hingga proses berakhirnya kerja sama karyawan dengan perusahaan.

b. *HR Process Service*

Business Process Outsourcing (BPO) Payroll Layanan *Business Process Outsourcing (BPO) Payroll* yang kami berikan adalah solusi manajemen penggajian yang lengkap, layanan kami dijalankan oleh tim profesional dalam penggajian dan berdedikasi serta memiliki sistem pengolahan yang efektif. Pendekatan berbasis tim kami memungkinkan kami untuk menyediakan layanan penggajian outsourcing tanpa interupsi karena kami menetapkan orang yang berdedikasi dan memiliki tim cadangan yang memastikan semua berjalan sesuai kebutuhan bisnis Anda. *BPO Payroll* Menyediakan Solusi Penggajian yang lengkap. Produk *BPO Payroll*:

- 1) *Payroll Administration*
- 2) *Compensation and Benefit Policies*
- 3) *Payroll Software Solution*

c. *HR Recruit*

Mencari dan menyalurkan kandidat yang spesifik sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Produk:

- 1) *Executive search*
- 2) *Recruitment services for mid level management positions*

d. *HR Learning Solution*

HR Learning Solution merupakan solusi bagi perusahaan, akademik dan konsumen personal dalam mengembangkan dan meningkatkan keahlian dan pengetahuan. ISH memberikan training lintas industri dengan berbagai fix module maupun modul-modul yang disesuaikan dengan kebutuhan dari client.

e. *E-Learning Solution*

PT Infomedia Solusi Humanika memiliki layanan training berbasis ICT. Layanan *E-Learning* ISH memiliki 2 model yaitu: Metode Statis (*learning portals, hyperlinked pages, screen cam tutorials streaming audio/video, dan live Web broadcasts*) dan metode interaktif (*threaded discussions, chats, and desk-top video conferencing*).

In-House Training, merupakan pelatihan yang ditunjukkan secara spesifik disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.

Public Training, merupakan produk pelatihan yang menawarkan secara umum kepada perusahaan maupun personal secara periodic dengan materi-materi yang *up to date*, disesuaikan dengan perkembangan dan kondisi real business.

1.2 Latar Belakang Penelitian

PT Infomedia Solusi Humanika merupakan salah satu perusahaan besar yang melakukan bisnis penyedia jasa tenaga *outsourcing*. Tertulis pada Undang-Undang No. 13 Tahun 2003, bahwa suatu perusahaan dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja/buruh yang dibuat secara tertulis. Dengan demikian dapat diketahui karyawan *outsourcing* merupakan karyawan kontrak yang dipasok dari sebuah perusahaan penyedia jasa tenaga *outsourcing*. Belakangan ini mulai banyak perusahaan yang merekrut tenaga kerja mereka melalui perusahaan penyedia jasa tenaga kerja.

Menurut Hartatik (2014:337) dalam bukunya, persaingan dunia usaha bisnis yang ketat saat ini menuntut perusahaan untuk berusaha meningkatkan kinerja usahanya melalui pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mempekerjakan tenaga kerja seminimal mungkin untuk dapat memberi kontribusi maksimal sesuai sasaran perusahaan. Dengan menggunakan jasa *outsourcing*, memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan. Perusahaan tidak perlu lagi menyediakan fasilitas maupun tunjangan makan sebab yang bertanggung jawab

adalah perusahaan *outsourcing* itu sendiri. Maka dari itu tidak heran jika perusahaan *outsourcing* memiliki tingkat *turnover intention* yang sangat tinggi.

PT Infomedia Solusi Humanika sendiri memiliki beberapa *client* (penerima jasa), dan ada salah satunya provider di Indonesia. PT Infomedia Solusi Humanika sebagai pengelola sumber daya manusia dengan *end to end process*. *End to end process* disini dimaksudkan bukan hanya dari pertama kontrak namun dari mulai *sourcing* kebutuhan perusahaan, seleksi, *training* hingga selesai kontrak karyawan semua dikelola oleh PT Infomedia Solusi Humanika. Bukan hanya itu saja, PT Infomedia Solusi Humanika juga mengelola administrasi karyawan, seperti halnya penggajian, remunerisasi, dan benefit. Layanan contact center sendiri memiliki 3 layanan, diantaranya adalah layanan *e-care* (*electronic care*) yang bergerak dalam pelayanan customer berbasis website ataupun media sosial, layanan *Inbond Call Center* merupakan panggilan yang dilakukan oleh pelanggan untuk mendapatkan informasi, melaporkan kejanggalan, keluhan, atau bertanya untuk minta bantuan maupun solusi. Yang ketiga adalah layanan *Outbound Call Center* merupakan panggilan yang dilakukan oleh *agent* untuk *selling*, promo, *survey*, pengecekan autentikasi data konsumen, dan sisanya untuk keluhan yang hanya sebesar 10%. Dibanding kedua layanan yang lain, *Outbound* merupakan penghasil revenue terbesar, pencetak customer baru, maka dari itu posisinya sangat penting untuk menciptakan ataupun menambah customer baru. Jika *Outbound Call Center* tidak produktif maka revenue perusahaan akan menurun, dengan ini posisi *Outbound Call Center* memiliki peranan yang penting.

Outbound Call Center juga termasuk layanan yang memiliki tingkat *turnover* paling tinggi. Hal ini dapat dilihat melalui data *turnover* pada PT Infomedia Solusi Humanika di layanan *Outbound Call Center* seperti berikut:

Turnover atau pergantian karyawan dalam organisasi merupakan fenomena yang sudah tidak asing lagi. Tingginya tingkat keluar-masuk karyawan membuat proses bisnis tidak efektif. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi adanya *turnover intention* pada perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Mathieu dan Zajac dalam Angelia (2014) sangat pentingnya komitmen yang tinggi pada karyawan bagi suatu organisasi. Dimana berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan Ibu Gina dan Pak Regi selaku staff HRD, masih rendahnya komitmen karyawan pada layanan *Outbound Call Center*. Dikatakan bahwa masih ada 18% karyawan yang menyalahi aturan perusahaan. Setiap perusahaan pasti mempunyai peraturan dalam menjalankan kegiatannya agar berjalan dengan baik dan teratur. Pelanggaran yang sering terjadi contohnya yakni masih adanya karyawan yang terlambat masuk kerja sebanyak 4%, menggunakan telepon genggam pada saat menjalankan pekerjaannya sebanyak 7% dan juga masih banyaknya karyawan yang mengulur waktu pada jam istirahat yang sudah ditentukan sebanyak 7%.

Selain itu, komitmen organisasi juga dapat dilihat dari sejauh mana karyawan bertahan disuatu perusahaan. Diketahui data rata-rata lamanya karyawan LOS (*Length of Stay*) selama periode Maret sampai Agustus 2017 pada PT Infomedia Solusi Humanika sebagai berikut:

TABEL 1.1
LENGTH OF STAY OUTBOUND CALL CENTER MARET-AGUSTUS 2017

LOS (Bulan)	Jumlah Karyawan
$X < 3$	66
$3 > X < 6$	36
$6 > X < 12$	26
$12 > X < 18$	25
$X > 18$	23

Sumber: Data Resign dan Promosi PT Infomedia Solusi Humanika

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata karyawan dengan LOS kurang dari 3 bulan memiliki *turnover intention* paling tinggi sejumlah 66 karyawan. Dengan adanya komitmen yang tinggi pada karyawan maka akan berdampak positif pada

organisasi, seperti meningkatnya produktivitas, kualitas kerja, dan kepuasan kerja, serta menurunnya tingkat keterlambatan, absensi dan *turnover* karena karyawan yang memiliki komitmen kemungkinan besar akan bertindak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang ada pada organisasi (Angelia, 2014)

Dalam penelitian Afsar (2014) menyatakan kondisi seperti ketidakpuasan kerja, keterasingan kerja, lingkungan kerja dan ketidaksetaraan upah merupakan hasil perebutan antar karyawan dan perusahaan, dan juga krisis global dan perubahan politik, social dan ekonomi mengharuskan perusahaan untuk mencoba metode baru dan inovatif. Satu-satunya subjek dari perusahaan ini adalah manusia dengan kata lain “karyawan”. Karyawan menjadi salah satu sumber daya perusahaan yang memiliki peranan penting dengan banyak terlibat dalam perencanaan proses produksi dan pengelolaan kegiatan perusahaan. Tidak hanya sebagai pengguna sumber daya lainnya, karyawan juga harus diperlakukan sebagai sumber daya yang harus dikembangkan dan dijaga.

Kurangnya tingkat komitmen karyawan dapat disebabkan *Quality of Work Life* yang belum sesuai harapan karyawan. Riggio dalam penelitian Chrisienty (2015) juga mengemukakan bila kualitas kehidupan kerja pada karyawan baik maka akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan, seperti menurunkan tingkat *obsensteeism* (kemangkiran) dan *turnover* (keluar masuk karyawan). Sajjad dan Abbasi (2014) menyebutkan bahwa ada delapan dimensi ddalam *Quality of Work Life* yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber saya manusia, yaitu kompensai yang memadai dan adil, lingkungan kerja yang aman dan sehat, kesempatan untuk terus berkembang dan keamanan kerja, pengembangan kemampuan manusia, integrasi sosial, hak-hak karyawan dalam perusahaan, keseimbangan pekerja dan kehidupan, tanggung jawab sosial perusahaan.

Berdasarkan hasil *survey* pendahuluan dengan 30 karyawan, dimensi dimensi yang terdapat pada *Quality of Work Life* selama ini belum menjadi perhatian manajemen PT Infomedia Solusi Humanika. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 1.2
HASIL SURVEY PENDAHULUAN MENGENAI *QUALITY OF WORK LIFE*

No.	Indikator	Pilihan Jawaban				Respon den
		SS	S	TS	STS	
		4	3	2	1	
Kompensasi yang memadai dan adil						
1.	Perusahaan memberikan saya kompensasi yang sesuai	-	20%	60%	20%	30
2.	Saya sering terlibat dalam kegiatan-kegiatan perusahaan.	-	20%	66%	13%	30
Hak-hak karyawan dalam perusahaan						
3.	Saya sadar akan rugi jika saya meninggalkan perusahaan.	20%	10%	50%	23%	30

Berdasarkan Tabel 1.2 ketidaksesuaian *Quality of Work Life* dengan harapan karyawan pada dimensi kompensasi yang memadai dan adil, dimana sebanyak 24 karyawan (80%) tidak mendapatkan kompensasi yang sesuai standart. Hal ini disebabkan karena kebijakan kompensasi yang baru, kompensasi hanya diberikan berdasarkan pencapaian target perhari. Perusahaan tidak memberlakukan kembali gaji pokok setiap bulannya. Dan juga sebanyak 22 karyawan (73%) tidak mendapatkan secara penuh hak-haknya seperti jam istirahat yang masih diburu-buru.

Konsep *Quality of Work Life* menjelaskan bahwa apresiasi pada karyawan di lingkungan kerja mereka sangat penting. Hal ini telah menjadi penting bagi individu dalam organisasi untuk menyeimbangkan kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka dalam rangka untuk membuat mereka menikmati dalam hidup mereka dan karir mereka (Liswandi, 2016). Perhatian organisasi untuk pelaksanaan program kualitas kehidupan kerja dianggap efektif untuk membuat orang-orang yang potensial dalam organisasi menikmati untuk bekerja dan membangun komitmen mereka untuk organisasi mereka. Selain itu, saat ini perusahaan yang dapat menawarkan kualitas hidup kerja yang lebih baik kemungkinan akan mencapai maksimal dalam merekrut dan mempertahankan

orang-orang yang berharga. Tujuan dasar dari program *Quality of Work Life* yang efektif adalah untuk memperbaiki kondisi kerja di perusahaan, terutama dari sudut pandang karyawannya dan juga efektivitas organisasi yang lebih besar jika ditinjau dari perspektif pengusaha (Parvar *et. Al*, 2013). Khan (2015) juga menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat menjadi hasil dari kualitas kehidupan kerja yang baik, sehingga dengan menerapkan kualitas kehidupan kerja yang efektif dalam suatu organisasi akan membangun komitmen organisasi karyawan. Bagaimanapun juga perusahaan harus mempertahankan kualitas kehidupan kerja karyawan dengan efektif maka karyawan secara otomatis akan menikmati bekerja di tempat kerja mereka dan pada akhirnya menimbulkan rasa berkomitmen yang tinggi untuk perusahaan mereka. Dengan kata lain jika perusahaan ingin tetap produktif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff HRD dan didukung dengan hasil data pada Tabel 1.1, *Outbound Call Center* merupakan salah satu layanan yang tercatat memiliki tingkat *turnover* yang tinggi. Dengan hal ini peneliti memperoleh pandangan untuk menjadikan karyawan *Outbound Call Center* sebagai objek penelitian. Hal tersebut menarik peneliti untuk dilakukan penelitian terhadap *Quality of Work Life* pada karyawan layanan *Outbound Call Center* di PT Infomedia Solusi Humanika.

Penelitian yang dilakukan oleh Sajjad & Abbasi (2014) tentang kualitas kehidupan kerja mengungkapkna bahwa terdapat hubungan yang positif dan bermakna antara kualitas kehidupan kerja dan dimensinya termasuk lingkungan yang aman dan sehat, pengembangan kemampuan manusia, hak-hak karyawan dalam perusahaan, integrasi sosial, total ruang hidup atau keseimbangan antara waktu kerja dan keluarga dengan komitmen organisasi.

Yusoff, Rimi, Meng (2015) menyatakan bahwa kesempatan untuk melanjutkan pertumbuhan karir, keamanan dan relevansi sosial kehidupan kerja dan integrasi sosial dalam organisasi kerja ditemukan berhubungan positif dengan komitmen afektif. Selain itu, kesempatan untuk melanjutkan pertumbuhan karir, keamanan dan relevansi sosial kehidupan kerja secara langsung terkait dengan komitmen berkelanjutan. Kompensai dan relevansi sosial kehidupan kerja dan integrasi sosial dalam organisasi kerja secara positif terkait dengan komitmen normatif. Komitmen afektif, dan komitmen normatif sebagian memediasi hubungan antara kualitas hidup kerja dan niat berpindah. Temuan

keseluruhan menunjukkan pentingnya dimensi *Quality of Work Life* yang berbeda untuk mendapatkan hasil karyawan yang lebih baik dalam hal komitmen dan retensi.

Liswandi (2016) mengungkapkan bahwa *Quality of Work Life* menjadi isu penting dan topic besar saat ini karena dianggap dapat membangun komitmen dan kinerja organisasi karyawan. Penerapan *Quality of Work Life* yang baik tidak dianggap memiliki dampak yang baik terhadap komitmen organisasi saja tetapi juga terhadap produktivitas dan efisiensi organisasi. Organisasi atau perusahaan harus mempertimbangkan dua variabel ini sebagai penentu bagi organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan mereka.

Hasil penelitian Chrisienty (2015) menunjukkan ada pengaruh *Quality of Work Life* terhadap komitmen organisasional karyawan di CV Sinar Plasindo. Dengan demikian *Quality of Work Life* sangat penting dalam menciptakan komitmen organisasional karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi *Quality of Work Life* maka semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi.

Dengan adanya situasi tersebut maka permasalahan ini layak diteliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Quality of Work Life* terhadap komitmen organisasi sehingga PT Infomedia Solusi Humanika dapat melakukan perbaikan mengenai *Quality of Work Life* dan komitmen organisasi karyawannya. Hal-hal diatas menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul

“PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL) TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA PT INFOMEDIA SOLUSI HUMANIKA BANDUNG (Studi Pada Karyawan Layanan *Outbound Call Center*)”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana *Quality of Work Life* pada PT Infomedia Solusi Humanika pada karyawan *Outbound Call Center* (OBC)?
- b. Bagaimana komitmen organisasi pada PT Infomedia Solusi Humanika pada karyawan *Outbound Call Center* (OBC)?

- c. Seberapa besar pengaruh *Quality of Work Life* dan Komitmen Organisasi pada PT Infomedia Solusi karyawan *Outbound Call Center (OBC)*?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. *Quality of Work Life* di PT Infomedia Solusi Humanika pada karyawan *Outbound Call Center (OBC)*
- b. Komitmen organisasi di PT Infomedia Solusi Humanika pada karyawan *Outbound Call Center (OBC)*
- c. Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap komitmen organisasi pada PT Infomedia Solusi Humanika pada karyawan *Outbound Call Center (OBC)*

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Bagi kalangan akademis, penelitian ini sangat bermanfaat guna menambah pembendaharaan keilmuan dan penelitian khususnya di bidang analisis pengaruh *Quality of Work Life* terhadap komitmen organisasi pada PT Infomedia Solusi Humanika di layanan *Outbound Call Center*

1.5.2 Kegunaan Praktis

Bagi PT Infomedia Solusi Humanika hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai gambaran manajemen sumber daya manusia PT Infomedia Solusi Humanika di layanan *Outbound Call Center* dan sumbang saran serta bahan evaluasi yang sangat berguna untuk meningkatkan keberhasilan PT Infomedia Solusi Humanika pada layanan *Outbound Call Center* dalam peningkatan *Quality of Work Life*.

Bagi masyarakat penulis sangat berharap penelitian ini dapat menambah informasi yang lengkap mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya PT Infomedia Solusi Humanika di layanan *Outbound Call Center* dan bagi masyarakat pada umumnya.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama empat bulan yaitu pada tanggal 1 September sampai 31 Desember 2017. Periode penelitian yaitu bulan September 2017 s.d. Desember 2017