

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sistem operasi perusahaan, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus mengelola sumber daya manusia dengan sebaik-baiknya. Karena kunci sukses sebuah perusahaan bukan hanya keunggulan teknologi dan ketersediaan dana. Faktor manusia juga merupakan salah satu faktor yang terpenting, karena manusia pada dasarnya memiliki perilaku, perasaan, akal dan tujuan. Kualitas sumber daya manusia yang baik sangat penting bagi perusahaan. Salah satu parameter yang dapat digunakan untuk menilai kualitas sumber daya manusia adalah produktivitas kerja.

Setiap perusahaan atau lembaga pasti mengharapkan tenaga kerja atau karyawannya memberikan hasil yang maksimal dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari produktivitas kerja yang tinggi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan mencari tahu faktor-faktor apa yang mempengaruhi peningkatan produktivitas kerja karyawan tersebut, kemudian mengambil tindakan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya. Menurut Riyanto dalam Elbadiansyah (2019:250), secara teknis produktivitas kerja adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (input). Dalam hal ini tidak terlepas dengan efisiensi dan efektifitas.

Sedangkan seperti yang diketahui bahwa karyawan merupakan salah satu faktor penentu dalam proses pembangunan yang dinamis sehingga dibutuhkan peranan yang lebih besar terutama dalam penyelenggaraan kegiatan dalam organisasi. Untuk itu diperlukan suatu pembinaan terhadap karyawan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan ditentukan oleh kualitas dan kemampuan sumber daya manusia. Karyawan sebagai asset yang berharga di dalam organisasi atau perusahaan karyawan seharusnya mempunyai kinerja yang baik agar produktivitas perusahaan meningkat. Upaya yang dilakukan terhadap pekerjaan dan organisasi serta adanya dukungan dari organisasi salah satunya dengan memperhatikan kepuasan kerja pada karyawannya.

Bimbingan belajar (bimbel) PROSUS INTEN merupakan Lembaga pendidikan nonformal yang sudah ada sejak Tahun 1998 dengan slogan "*Belajar Sesuai Cara Kerja Otak*". Bimbel PROSUS INTEN memiliki tujuan untuk membantu para orangtua siswa membimbing putranya dalam mengatasi permasalahan pendidikan di sekolah dan membantu siswa/i dalam mempersiapkan SNBT. Untuk mencapai tujuan tersebut PROSUS INTEN membutuhkan tenaga pendidik dan tenaga administrasi yang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhannya. Peran tenaga administrasi yang dibutuhkan oleh bimbel PROSUS INTEN tidak hanya mempunyai keterampilan yang mumpuni di bidang administrasi tetapi juga pada bidang *Front Office* untuk melayani pendaftaran calon siswa/i maupun keluhan dari konsumen bimbel PROSUS INTEN. PROSUS INTEN telah berhasil mencetak banyak siswa berprestasi dan diterima

di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) terbaik. Untuk sebuah lembaga program khusus yang memang pangsa pasarnya masyarakat kelas menengah ke atas, dengan biaya relatif mahal, yaitu berkisar antara 16 – 18 juta perprogram (2 semester). Lembaga tersebut memiliki 6 Cabang tersebar di Jakarta.

Produktivitas sebagai aspek penting pada suatu perusahaan dalam mengelola organisasi agar dapat berkembang, menggapai misi perusahaan, mempunyai performa yang baik serta mewujudkan keseimbangan dalam memangku kepentingan organisasi (Purnami, 2019). Perusahaan perlu memperhatikan setiap karyawan agar ketika menghadapi permasalahan yang bisa menghambat kegiatan perusahaan dapat segera diatasi.

Tabel 1. 1
Pencapaian Tenaga Administrasi PROSUS INTEN Jakarta
Tahun 2023 & 2024

Jumlah Siswa Per Cabang					Penagihan		
No	Cabang	TA. 23-24	TA. 24-25	Ket	Target	Pelunasan	Ket
						Jan - Sep	
1	Matraman	185	179	Menurun	90%	92% (100%)	Meningkat
2	Rawamangun	399	415	Meningkat	90%	83% (100%)	Menurun
3	Pondok Kopi	137	103	Menurun	90%	80% (100%)	Menurun
4	Tebet	290	210	Menurun	90%	91% (100%)	Meningkat
5	Kalimalang	514	521	Meningkat	90%	94% (100%)	Meningkat
6	Kelapa Gading	305	229	Menurun	90%	78% (100%)	Menurun

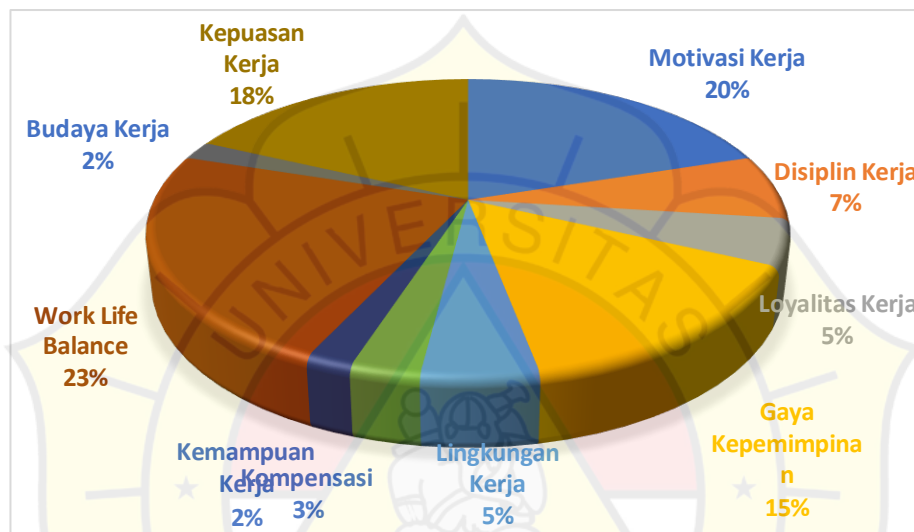
Sumber: Prosus Inten data diolah

Hasil dari pengamatan tabel 1.1 di atas terdapat permasalahan dengan pencapaian tenaga administrasi dan kepala cabang yang belum maksimal dalam memenuhi target lembaga PROSUS INTEN di tahun 2024, pada tabel bagian jumlah siswa per cabang di Jakarta menunjukkan hanya pada cabang rawamangun dan kalimalang saja yang mengalami peningkatan jumlah siswa, cabang-cabang lainnya menurun bahkan ada di beberapa cabang yang jumlahnya jauh dari tahun sebelumnya.

Selain itu, tenaga administrasi juga mendapatkan masalah dalam penagihan uang biaya yaitu dimana tiap cabang memiliki jumlah tenaga administrasi sebanyak 3-5 orang tenaga administrasi dan melakukan penagihan setiap bulan, tenaga administrasi harus mencapai angka 90% dari total 100% pelunasan siswa agar target tercapai yang sudah di tetapkan oleh lembaga PROSUS INTEN sebagai acuan. Dari data yang diperoleh juga setiap bulan tenaga administrasi tidak melulu mencapai target yang diharapkan. Tentunya ini menjadi masalah lembaga PROSUS INTEN dan juga tenaga administrasinya harus memperbaiki prestasi kerja dengan mencapai target perusahaan dikarenakan apabila tenaga administrasi dan tim pada cabang tersebut termasuk kepala cabang yang tidak mencapai target maka tidak mendapatkan bonus dan hanya mendapatkan gaji pokok saja. Lembaga PROSUS INTEN juga harus dapat mengevaluasi terkait karyawan yang belum dapat mencapai target.

Selanjutnya untuk mendukung hasil penelitian, penulis kemudian melakukan *pra survey* lebih lanjut terkait produktivitas kerja di Lembaga PROSUS INTEN Jakarta dalam hal produktivitas, untuk mengetahui variabel-

variabel yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja tenaga administrasi di lembaga PROSUS INTEN Jakarta, dengan variabel berupa Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Loyalitas Kerja, Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Kompensasi, Kemampuan Kerja, *Work-Life Balance*, Budaya Kerja dan Kepuasan Kerja. Berikut dapat dilihat dalam gambar 1.1 sebagai berikut:

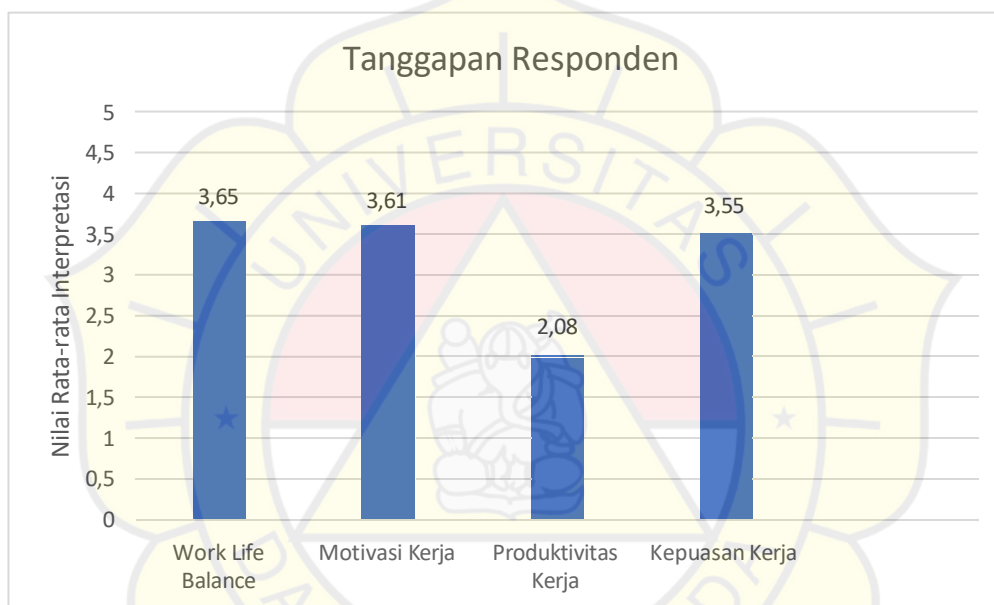


Sumber : Data diolah penulis tahun 2024

Gambar 1. 1 Variabel yang mempengaruhi Produktivitas Kerja

Berdasarkan hasil *pra survey* tenaga administrasi, gambar menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel terbanyak yang mempengaruhi produktivitas kerja tenaga administrasi ialah *Work-Life Balance* merupakan variabel yang dianggap oleh tenaga administrasi mempengaruhi produktivitas kerja sebanyak 23%, Motivasi kerja mempengaruhi sebanyak 20% dan Kepuasan kerja mempengaruhi produktivitas kerja sebanyak 18%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Work-Life Balance*, Motivasi kerja dan Kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi Produktivitas Kerja.

Kemudian penulis melakukan penyebaran pra kuisioner kepada 20 orang tenaga administrasi lembaga PROSUS INTEN, berikut merupakan tanggapan 20 orang tenaga administrasi sebagai responden mengenai pengukuran produktivitas kerja tenaga administrasi dengan variabel *work life balance*, motivasi kerja dan kepuasan kerja pada penelitian pendahuluan yang dijelaskan melalui Gambar 1.2 sebagai berikut:



Sumber: Data diolah penulis tahun 2024

Gambar 1. 2 Grafik Tanggapan Responden Work Life Balance, Motivasi, Produktivitas dan Kepuasan Kerja

Berdasarkan gambar 1.2 pada penelitian awal yang penulis lakukan, dapat dilihat bahwa interpretasi nilai *work life balance* rata-rata sebesar 3,65 yang artinya seluruh responden setuju bahwa kondisi *work life balance* sudah tinggi, selanjutnya interpretasi nilai motivasi kerja rata-rata 3,61 yang artinya seluruh responden setuju bahwa motivasi kerja sudah tinggi, lalu ada interpretasi nilai kepuasan kerja rata-rata sebesar 3,55 yang artinya dari seluruh responden setuju

bahwa kepuasan kerja tenaga administrasi tinggi, dan kemudian interpretasi nilai produktivitas kerja tenaga administrasi rata-rata 2,08 yang artinya produktivitas kerja tenaga administrasi yang dilaksanakan pada Lembaga PROSUS INTEN di Jakarta masih rendah.

Melihat aspek keseimbangan kehidupan kerja, motivasi dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja pada tenaga administrasi peneliti melakukan wawancara dengan Meliana selaku salah satu responden yaitu tenaga administrasi di cabang Kalimalang, menurutnya di cabang Kalimalang tenaga administrasi yang cenderung mengerjakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh hanya 50%, hal ini karena tidak adanya sistem pembagian kerja yang efisien. Akibatnya, pekerjaan tidak selesai sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Dia juga mengatakan bahwa tenaga administrasi cenderung mengandalkan inisiatif tanpa ada *job description* ataupun aturan kerja. Sehingga membuat para tenaga administrasi mengandalkan seseorang yang menurutnya lebih mampu dibanding dirinya dan menyebabkan tidak ada kontribusi dari diri tenaga administrasi untuk kemajuan perusahaan.

Berdasarkan pokok pemikiran di atas dapat disimpulkan, bahwa lembaga PROSUS INTEN di Jakarta perlu memanfaatkan SDM secara efektif dan efisien agar terciptanya *work-life balance* dan produktivitas yang maksimal agar mencapai kepuasan kerja tenaga administrasi dalam dunia Lembaga pendidikan nonformal. Karena tanpa adanya *work-life balance* seperti yang telah diuraikan di atas seorang tenaga administrasi akan merasa terbebani dengan seluruh tanggung jawab pekerjaan dan dampak buruknya tidak akan mampu

meningkatkan produktivitas sesuai dengan target yang ditentukan dan tidak mampu mencapai kepuasan kerja yang diinginkan. Berkaitan dengan hal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work-Life Balance* Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Tenaga Administrasi “Lembaga Prosus Inten Jakarta”)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kurang terciptanya *work-life balance* pada tenaga administrasi lembaga PROSUS INTEN Jakarta dalam melaksanakan pekerjaan terbukti dari hasil wawancara dengan salah satu tenaga administrasi yang mengatakan kurang fokus nya tenaga administrasi dalam bekerja.
2. Kurangnya motivasi kerja yang dimiliki oleh tenaga adminstrasi lembaga PROSUS INTEN Jakarta.
3. Produktivitas kerja tenaga administrasi lembaga PROSUS INTEN Jakarta dilihat dari tingkat efisiensinya mengalami penurunan terbukti dari tabel 1.1 dimana beberapa cabang terlambat dalam mengirim laporan pemasukan bulanan.
4. Kurang terciptanya kepuasan kerja oleh tenaga administrasi lembaga PROSUS INTEN Jakarta.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *work-life balance* terhadap produktivitas kerja tenaga administrasi pada lembaga PROSUS INTEN Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja tenaga administrasi pada lembaga PROSUS INTEN Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja tenaga administrasi pada lembaga PROSUS INTEN Jakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja tenaga administrasi pada lembaga PROSUS INTEN Jakarta?
5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja tenaga administrasi pada lembaga PROSUS INTEN Jakarta?
6. Apakah terdapat pengaruh *work-life balance* terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* tenaga administrasi pada lembaga PROSUS INTEN Jakarta?
7. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* tenaga administrasi pada lembaga PROSUS INTEN Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah, dan rumusan masalah maka tujuan penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap produktivitas kerja tenaga administrasi pada lembaga PROSUS INTEN Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja tenaga administrasi pada lembaga PROSUS INTEN Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* tenaga administrasi pada lembaga PROSUS INTEN Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* tenaga administrasi pada lembaga PROSUS IINTEN Jakarta.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dimanfaatkan oleh berbagai pihak, diantaranya :

1. Aspek teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang prosedur dan manfaat etos kerja, dan untuk meningkatkan motivasi kinerja tenaga administrasi khususnya pada Lembaga bimbingan belajar.

2. Aspek praktis

a. Bagi penulis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baik teoritis maupun penerapan teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dengan realita yang ada.

b. Bagi Bimbel Prosus Inten

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi pihak terkait, serta masukan, pertimbangan dan perbandingan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan aktivitas pihak terkait sebagai evaluasi dalam menentukan kebijakan pengambilan keputusan di bidang produktivitas dan motivasi kerja khususnya tenaga administrasi.

c. Bagi peneliti sebelumnya

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini.