

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya peranan transportasi, menjadikan lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan. Lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah. Kebutuhan tersebut dimungkinkan tidak dapat terpenuhi dalam satu lokasi. Oleh karena itu manusia memerlukan transportasi untuk melakukan perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat yang lain dengan menggunakan kendaraan.

Qyta Trans merupakan salah satu perusahaan transportasi umum yang melayani berbagai jasa perjalanan dengan menjalankan prinsip perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan. Di antaranya seperti perjalanan wisata, carter, pengiriman paket, shuttle dan angkutan travel di Jawa Tengah serta beberapa wilayah di Pulau Jawa. Mengaspal sejak tahun 2011 dengan nama PERWIRA pada awal mula berdiri. Sejalan perkembangan waktu, perubahan nama ditetapkan menjadi Qyta Trans yang diiringi dengan pengelolaan sistem layanan ke arah yang lebih baik lagi. Qyta Trans telah memiliki lebih dari 80 unit armada yang dioperasikan dalam melayani konsumen. Kendaraan yang dioperasikan tersebut diantaranya

Toyota HIACE, INNOVA, Isuzu ELF, Honda MOBILIO dan Daihatsu LUXIO (tebarpesonatravel, 2017).

Selanjutnya untuk mendukung pelayanan jasa dalam perjalanannya, Qyta Trans membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya. Sumber daya manusia yang paling utama dalam hal ini adalah pengemudi. Pengemudi diwajibkan untuk selalu siap sewaktu-waktu untuk mengantar penumpang dan mengutamakan kenyamanan, keamanan pelanggan dan kedisiplinan dalam bekerja. Pengemudi merupakan karyawan yang paling utama bagi sebuah travel karena tanpa pengemudi travel tidak akan beroperasi. Oleh karena itu pengemudi diharapkan memiliki etos kerja yang kuat, berkomitmen terhadap pekerjaan dan siap selalu sewaktu-waktu dibutuhkan diluar jam tugas.

Pengemudi dalam hal ini harus mengikuti instruksi dari kantor terkait jadwal pemberangkatan travel. Hal ini di maksudkan agar visi dan misi dalam melayani pelanggan dapat terlaksana dengan maksimal. Jika pengemudi mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik sesuai dengan instruksi yang telah di tetapkan maka pengemudi tersebut semakin produktif dan kinerjanya meningkat. Mangkunegara (2015) dalam Nurnida dan Prasetyo (2017) mendefinisikan “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Mangkunegara (2010:13) merumuskan faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja sebagai berikut:

### 1. Faktor Kemampuan (*Ability*).

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + Skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

### 2. Faktor Motivasi (*Motivation*).

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersifat positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Faktor yang kedua, diterapkannya religiusitas ke dalam kegiatan sehari-hari. Beberapa diantaranya yaitu suasana religiusitas dan spiritual dimana banyak orang-orang yang dilaporkan menghabiskan terlalu banyak waktunya di tempat kerja atau dalam kegiatan social dan kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan dan beberapa memiliki sedikit waktu untuk hal lain (Klerk, 2005) Prabowo (2017) khususnya *driver* pada Qyta Trans yang akan membuat individu tersebut melakukan perintah dan nilai-nilai agama yang telah diatur

agama karena hal tersebut merupakan suatu tanggung jawabnya kepada Allah SWT. Selain itu tentunya orang yang memiliki jiwa religiusitas tidak hanya melakukan pekerjaan untuk mendapatkan rejeki atau keuntungan semata namun juga untuk mendapatkan pahala untuk bekal dan kebahagiaan di akhirat kelak. Menurut Ancok & Suroso (2001 : 54) dalam Rina Setiawati (dkk) 2019, religiusitas adalah sebuah sistem yang memiliki dimensi yang banyak dan diwujudkan dalam berbagai lingkup kehidupan baik itu yang tampak oleh mata manusia maupun yang tidak tampak oleh mata manusia. Penelitian sebelumnya oleh Karina Dewi Alfisyah dan Moch. Khoirul Anwar (2018) pada Kantor Pusat PT. Perkebunan Nusantara X1 dengan jumlah sampel 72 responden yang menunjukkan hasil bahwa religiusitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Penelitian oleh Wahidya Difta Sunandya (2020) pada karyawan Waroeng Spesial Sambal kantor pusat dan outlet di koya Yogyakarta dengan jumlah sampel 172 responden yang menunjukkan hasil bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kemudian penelitian oleh Linda Puspita Sari dkk (2020) pada guru di Lembaga Pendidikan Yayasan Al Kahfi Somalangu Kebumen dengan jumlah 47 responden guru yang menunjukkan hasil religiusitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasi. Penelitian diatas menunjukkan hasil yang tidak konsisten sehingga menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti kembali oleh peneliti.

Faktor yang ketiga, sebuah perusahaan dikatakan baik apabila mampu memenuhi *Quality of Work Life* pekerjanya dengan baik agar dapat terus bekerja di perusahaan. Sojka (2014) dalam Nur Hasmalawati (2018) mendefinisikan kualitas kehidupan kerja adalah sekumpulan fenomena dan atribut yang muncul dalam interaksi seseorang dan lingkungannya di tempat dia bekerja dalam sebuah organisasi. Permasalahan yang meliputi *quality of work life* di suasana kerja yang kurang kondusif sehingga menghambat tujuan dari perusahaan serta hubungan karyawan bekerja sama dalam satu tim yang masih kurang saat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan. Hal ini dapat berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan karena ketika semangat kerja dan kinerja karyawan menurun maka target yang dicapai oleh perusahaan tidak akan optimal dan hal ini berkaitan dengan kualitas kehidupan kerja bagi pengemudi Qyta Trans yang merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan, kepuasan kerja, harapan dan kebutuhan keluarga. Penelitian sebelumnya oleh Putra dan Dewi (2020) pada karyawan Bukit Cili Rafting Karangasem dengan jumlah sampel sebanyak 45 responden yang menunjukkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Kemudian penelitian sebelumnya Astrianditya Januar Ristanti (2016) pada pada karyawan tetap bagian shift PT. Pertamina Persero RU Cilacap dengan populasi 600 karyawan yang juga dijadikan sampel membuktikan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian selanjutnya oleh Ahmad Dicky Husnan dkk (2020) pada pegawai negeri sipil

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Malang dengan responden 52 orang juga dijadikan sampel membuktikan bahwa quality of work life berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional . Dengan kualitas kehidupan kerja yang diperoleh karyawan tinggi maka dapat meningkatkan komitmen organisasional menjadi semakin tinggi.

Faktor keempat, Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen, seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab dan komermen terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Biasanya karyawan yang memiliki suatu komitmen, akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaanya. Sehingga apa yang sudah dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Maka dengan berkomitmen pun akan mengurangi intensitas untuk meninggalkan perusahaan dengan berbagai alasan.Maka dari itu komitmen yang tinggi sangat penting bagi suatu Qyta Trans untuk pencapaian tujuan yang sesuai dengan yang diharapkan Thambrin, M.M dkk (2018). Menurut Kuntjoro (2015:1) dalam Juliansyah (2019) komitmen merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Penelitian sebelumnya oleh Meutia dan Husada (2019) pada karyawan Koperasi Pegawai Perum Bulog dengan

jumlah sampel 100 responden yang menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan data dan hasil penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali dan bermaksud untuk mengembangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra dan Dewi (2020), Laksana (dkk) (2017) Dari beberapa penelitian diatas, dapat disimpulkan secara umum keterkaitan variabel saling berpengaruh positif, namun kebanyakan dari penelitian tersebut memiliki sampel yang relatif sedikit (dibawah 100). Maksud penelitian ini adalah ingin mengetahui pengaruh variabel religiusitas dan *quality of work life* terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi yang telah terbukti di penelitian sebelumnya namun belum pernah mengkaji pada obyek transportasi khususnya travel. Penelitian ini sekaligus memecahkan isu kinerja pengemudi di perusahaan Qyta Trans.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Religiusitas, *Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap komitmen organisasi di Qyta Trans Group Purwokerto?
2. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap komitmen organisasi di Qyta Trans Group Purwokerto?
3. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Qyta Trans Group Purwokerto?

4. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap *kinerja karyawan* di Qyta Trans Group Purwokerto?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *kinerja karyawan* di Qyta Trans Group Purwokerto?
6. Apakah komitmen organisasi mampu memediasi religiusitas, *quality of work life* dan *kinerja karyawan* di Qyta Trans Group Purwokerto?
7. Apakah *komitmen organisasi* mampu memediasi religiusitas, dan *kinerja karyawan* di Qyta Trans Group Purwokerto?

#### C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilaksanakan pada *driver* pegawai Qyta Trans Purwokerto. Batasan masalah yang digunakan agar tujuan penelitian tercapai, yaitu :

1. Responden adalah hanya pengemudi perusahaan travel Qyta Trans Purwokerto.
2. Penelitian ini dibatasi pada variabel (X1) religiusitas , variabel (X2) *quality work of life*, variabel (M) komitmen organisasi. variabel (Y) adalah *kinerja karyawan* pada perusahaan travel Qyta Trans Purwokerto.

#### D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas terhadap komitmen organisasi di Qyta Trans Group Purwokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* terhadap komitmen organisasi di Qyta Trans Group Purwokerto.

3. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas terhadap kinerja karyawan di Qyta Trans Group Purwokerto.
4. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas terhadap kinerja karyawan di Qyta Trans Group Purwokerto.
5. Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Qyta Trans Group Purwokerto.
6. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Qyta Trans Group Purwokerto.
7. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi mampu memediasi religiusitas, *quality of work life* dan kinerja karyawan di Qyta Trans Group Purwokerto.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Bagi manajer dari travel Qyta Trans Purwokerto**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk perusahaan travel Qyta Trans Purwokerto dalam upaya untuk meningkatkan kinerja *driver* agar meningkat.

##### **2. Bagi Ilmu Manajemen SDM Qyta Trans Purwokerto**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah literature tentang pengaruh lingkungan kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan pada perusahaan travel qyta trans purwokerto.

### 3. Bagi peneliti

- a. Untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh dari perkuliahan ke dalam dunia kerja khususnya teori manajemen sumber daya manusia mengenai kinerja pegawai dan hal-hal yang mempengaruhi.
- b. Untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan program studi manajemen S1 di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

