

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rendahnya kinerja karyawan di era kompetitif dan ini masih menjadi masalah utama dalam manajemen sumber daya manusia. Kinerja karyawan yang efektif menjadi penting untuk terus ditingkatkan agar organisasi dapat mencapai tujuan bisnis (Noe, 1996). Perusahaan telah menyadari bahwa karyawan harus mengembangkan karakteristik dinamis unik yang memberdayakan keunggulan kompetitifnya untuk bertahan hidup di lingkungan pasar yang terus berubah. Karyawan berfokus pada eksploitasi sumber daya manusianya, terutama pada kinerja karyawan (EP), sebagai sumber keunggulan strategis (Wright, Dunford, & Snell, 2001). Kinerja karyawan masih menjadi perhatian, karena kinerja merupakan inti dari permasalahan dan tantangan di manajemen sumber daya manusia dari semua organisasi (R A Khan, F A Khan, & M A Khan, 2011) (Schaefer et al., 2015). Hal ini selalu menjadi masalah dari penelitian terdahulu oleh Jablonsk et al., (1972) yang menyatakan bahwa penggunaan teknik penguatan untuk memodifikasi perilaku dan meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi. Pada saat yang sama, kinerja karyawan yang efektif menjadi hal yang penting untuk terus ditingkatkan agar organisasi dapat mencapai tujuan bisnis (Noe, 1996).

Masalah kinerja karyawan yang dihadapi oleh perusahaan di berbagai sektor di banyak negara, baik bergerak di sektor publik dan swasta, di lembaga kesehatan, pendidikan, hiburan, perbankan, perusahaan milik negara, hingga perusahaan kecil yang menjadi tantangan utama bagi setiap organisasi untuk dapat menggunakan sumber daya yang tersedia bahkan lebih efisien dan efektif untuk mempertahankan daya saing. (Miring'u & Muoria, 2011) (Giri & Pavan Kumar, 2010) (Imhmed Ali, Kertahadi, & Utami, 2014) (Wanjiku & Lumwagi, 2014) (Sheehan, 2014) (Devinatz, 2019).

Sumber daya manusia orang dianggap oleh banyak orang sebagai sumber daya kunci dan paling penting dari suatu organisasi terutama di sektor pendidikan. Karena itu efektivitas dan keberhasilan suatu sektor pendidikan terletak pada orang-

orang yang membentuk dan bekerja di dalam sektor tersebut. Jadi, sumber daya manusia dari suatu organisasi adalah penentu untuk realisasi tujuannya (Beyazen, 2011). Permasalahan kinerja lainnya yaitu dalam pelaksanaan tugas sehari-hari kedisiplinan menjadi persoalan yang berulang-ulang terjadi seperti terlambat, alpha, dan pulang awal (Arifudin Husain, 2018). Selain itu, rendahnya motivasi karyawan di dalam mengembangkan tugas pokok dan fungsinya, dikarenakan kebijakan pemberian motivasi masih rendah, khususnya pemenuhan motivasi hirarki (Meilina, 2009). Adanya penempatan karyawan yang hanya pada posisi/bagian yang sama dalam waktu yang relatif lama, perubahan dan situasi kantor yang tidak terduga serta hubungan yang kurang harmonis antara pimpinan dengan karyawan maupun karyawan dengan sesama karyawan merupakan penyebab kinerja yang rendah (Mahpudin & Purnamasari, 2018).

Bimbingan Belajar Tridaya adalah salah satu unit bisnis Tridaya Group yang menaungi les yang bertujuan untuk meningkatkan dan menciptakan generasi penerus yang lebih baik. Bimbingan Belajar Tridaya menyediakan les untuk jenjang TK, SD, SMP, SMA dan kebutuhan khusus lainnya. Seiring majunya dunia pendidikan, maka guru les harus meningkatkan keterampilan dan kompetensi untuk menghadapi perubahan sistem pendidikan dan pengembangan ilmu yang sesuai dengan keadaan yang ada saat ini sehingga guru les dapat mencerdaskan anak didiknya.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan manajer Bimbingan Belajar Tridaya yaitu Ibu Eliya Wiranto menyatakan bahwa kinerja karyawan masih tergolong rendah, dan terindikasi belum optimalnya kinerja. Masalah ini terutama dialami oleh mereka yang terlambat untuk mengerjakan realisasi atau laporan bulanan, terlambat datang namun pulang lebih awal, keterampilan mengajar guru masih kaku dan kurang menyenangkan, kompetensi dasar guru les yang belum mencapai indikator, guru les yang belum bisa mengontrol emosi dirinya sendiri maupun siswa, pelayanan guru les terhadap siswa yang kurang baik dan guru yang kurang sopan santun.

Dalam banyak kasus karyawan berkinerja di bawah standar karena mereka tidak menerima umpan balik yang tepat waktu dan akurat mengenai kinerja mereka. Langkah pertama yang penting dalam meningkatkan kinerja jelas mengidentifikasi

harapan kerja. Pengembangan rencana kerja untuk karyawan individu, bersama dengan standar terukur dari kinerja yang diharapkan dan mekanisme pelaporan dapat membantu secara signifikan dalam mengklarifikasi harapan. Investasi dalam pelatihan menghasilkan peningkatan hasil kinerja. Tantangan dengan karyawan yang berkinerja buruk adalah untuk memastikan bahwa kekurangan keterampilan adalah alasan sebenarnya untuk kinerja yang buruk dan bahwa manajemen siap untuk mendukung karyawan dalam menerapkan keterampilan baru setelah pelatihan selesai (Alexander, 2000).

Kinerja sumber daya manusia secara langsung atau tidak langsung memberikan kontribusi terhadap suatu perusahaan, terutama Bimbingan Belajar Tridaya Bandung dilihat dari jumlah siswa les yang mengalami fluktuatif dari Tahun Ajaran 2012/2013 ke Tahun Ajaran 2018/2019. Berikut data yang disajikan.

Tabel 1.1 Persentase Jumlah Siswa Bimbingan Belajar Tridaya dari Tahun Ajaran 2012/2013 sampai dengan Tahun Ajaran 2018/2019

Tahun Ajaran	Jumlah Siswa	Persentase (%)
2012/2013	1068	-
2012/2013 - 2013/2014	964	-9,73
2013/2014 - 2014/2015	1018	5,6
2014/2015 - 2015/2016	1043	2,4
2015/2016 - 2016/2017	1058	1,4
2016/2017 - 2017/2018	881	-16,7
2017/2018 - 2018/2019	827	-6,13

**Data hingga 30 November 2018*

Sumber: Pengolahan Data Primer

Pada Tahun Ajaran 2012/2013 ke 2013/2014, pada Tahun Ajaran tersebut mengalami penurunan jumlah bimbingan belajar Tridaya sebesar 9,73% yang disebabkan oleh kurangnya pencarian informasi oleh masyarakat yang lebih dalam mengenai Bimbingan Belajar Tridaya khususnya terkait diskon dan kurang gencar promosi di sosial media. Selanjutnya pada Tahun Ajaran 2013/2014 ke 2014/2015 mengalami kenaikan sebesar 5,6% karena adanya perubahan kurikulum sekolah yang membuat siswa kesulitan belajar, sehingga siswa memilih tambahan jam belajar di tempat bimbel. Pada Tahun Ajaran 2014/2015 ke 2015/2016 dan Tahun Ajaran 2015/2016 ke 2016/2017 sebesar 2,4% dan 1,4% mengalami kenaikan karena adanya peningkatan jumlah siswa yang mempersiapkan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi yaitu Ujian Nasional dan SBMPTN (Seleksi Bersama Masuk

Perguruan Tinggi Negeri) dan mempersiapkan Ujian Nasional maupun Ujian Sekolah. Kemudian pada Tahun Ajaran 2016/2017 ke 2017/2018 mengalami penurunan yang paling tajam yaitu sebesar 16,7% karena kurangnya strategi pemasaran dan *follow up* kepada pihak sekolah, selain itu mulai munculnya bimbel online yang lebih memudahkan belajar siswa seperti Zenius, Quipper, dan Ruangguru yang gencar melakukan strategi pemasarannya. Selain itu adanya isu peraturan sistem zonasi yang disesuaikan dengan tempat tinggal membuat beberapa pihak seperti orang tua siswa berpikir untuk tidak mengikutsertakan anak ke bimbingan belajar. Terakhir, pada Tahun Ajaran 2017/2018 ke 2018/2019 mengalami penurunan sebesar 6,13% karena adanya peraturan sistem zonasi yaitu proses penerimaan siswa baru yang sesuai dengan tempat tinggal sehingga membuat orang tua siswa tidak mendaftarkan anaknya ke bimbingan belajar.

Penelitian ini ditekankan pada tutor Bimbingan Belajar Tridaya. Diketahui kinerja pegawai Bimbingan Belajar Tridaya belum optimal, dilihat dari hasil kinerja berdasarkan Grade tutor yang mengajar. Hal tersebut dapat diidentifikasi pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Bimbingan Belajar Tridaya

Indikator	Tahun 2015				Tahun 2016				Tahun 2017				Tahun 2018			
	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)
Penampilan tutor	13	35	33	11	10	62	11	8	20	51	14	8	16	62	13	
Komunikasi	11	41	37	16	13	66	8	9	22	52	16	9	18	66	16	
Attitude	8	39	32	17	15	67	4	11	24	57	18	8	15	67	17	
Pendekatan kepada anak	12	45	34	20	16	66	8	10	16	52	20	7	15	70	15	
Penguasaan materi	17	48	40	14	18	70	13	15	24	58	22	11	23	68	13	
Layanan yang diberikan	4	35	32	12	10	65	12	8	19	52	12	14	25	68	15	
Kedisiplinan	8	36	34	13	13	63	14	12	18	54	15	8	17	65	14	
Jumlah	73	279	242	103	95	459	70	73	143	376	117	65	129	466	103	
Rata-rata	10	40	35	15	14	66	10	10	20	54	17	9	18	67	15	

Sumber: Bagian Kepegawaian Bimbingan Belajar Tridaya

Berdasarkan penjelasan di atas, Grade A merupakan karyawan yang memiliki penilaian kinerja yaitu penilaian kuantitatif yang lebih dari 3,5 dari skala 4. Sedangkan karyawan yang berada di Grade B merupakan karyawan yang

memiliki penilaian kinerja lebih dari 3,0 – 3,49 dari skala 4. Karyawan yang berada di Grade C memiliki penilaian kinerja 2,5 – 2,99 dari skala 4. Terakhir, Grade D yaitu karyawan yang memiliki penilaian kinerja dibawah 2,5 dari skala 4.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penilaian kinerja pegawai Bimbingan Belajar Tridaya dari tahun ke tahun mengalami fluktuatif. Pada Tahun 2015, penilaian kinerja karyawan pada Grade A sebanyak 10% yang disebabkan adanya program pelatihan mata pelajaran bagi karyawan, sedangkan Grade B sebesar 40%. Kemudian pada Grade C sebesar 35% dan pada Grade D sebesar 15%. Pada Tahun 2016, penilaian kinerja karyawan pada Grade A mengalami kenaikan sebesar 4% yang disebabkan adanya kenaikan intensitas kegiatan pelatihan mata pelajaran dan ada faktor lain seperti kenaikan gaji serta bonus sehingga menimbulkan motivasi bagi karyawan, Grade B mengalami kenaikan sebesar 26%, Grade C mengalami penurunan sebesar 25% dan Grade D mengalami penurunan sebesar 5%. Pada Tahun 2017, karyawan yang berada di Grade A mengalami kenaikan sebesar 6%, Grade B mengalami penurunan sebesar 12%, Grade C mengalami kenaikan sebesar 7% yang disebabkan oleh kompetensi karyawan yang menurun terlihat dari tes konten yaitu tes mata pelajaran yang menunjukkan karyawan masih belum paham materi yang akan diajarkan, Grade D mengalami penurunan sebesar 1%. Pada Tahun 2018, karyawan yang berada di Grade A mengalami penurunan sebesar 2% dari tahun sebelumnya, karyawan yang berada Grade B mengalami kenaikan sebesar 7%, Grade C mengalami penurunan sebanyak 2%. Karyawan yang berada di Grade C, pihak manajemen akan melakukan pelatihan dan pengembangan selama 3 bulan sekali untuk mengupgrade pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan. Sedangkan karyawan yang berada di Grade D, pihak manajemen akan memanggil karyawan tersebut untuk mempertanyakan komitmen kerja karyawan tersebut disertai teguran serta diberikan pelatihan dan pengembangan seperti karyawan yang berada di Grade C.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya dari tahun ke tahun mayoritas berada di Grade B. Melihat fenomena ini tentunya belum mencapai target perusahaan yang mewajibkan 80% karyawannya memiliki penilaian kinerja Grade A. Hal ini dapat menjadi permasalahan bagi perusahaan karena kinerja karyawan yang belum mencapai target.

Dampak yang dapat terjadi apabila kinerja karyawan menurun adalah menurunnya hasil kinerja perusahaan. Hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan karena dapat menurunkan hasil pendapatan perusahaan dan akan berimbas terhadap semua bidang. Faktor pendukung yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan menurun yaitu salah satunya tingkat absensi, hal ini juga sependapat yang dikemukakan oleh Kaswan (2012) menyebutkan bahwa salah satu hambatan dalam meningkatkan kinerja perusahaan adalah ketidakhadiran atau pergantian karyawan yang tinggi sehingga perusahaan perlu menindaklanjuti hal tersebut agar kinerja karyawan kembali meningkat.

Ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka perusahaan harus terus memberikan kualitas kehidupan kerja. Serey (2006), mengamati dalam penelitiannya pada kualitas kehidupan kerja, bahwa peluang pertumbuhan karier adalah faktor penting yang menentukan konstruk kualitas kehidupan kerja. Dia menyimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja mencakup (i) peluang untuk merealisasikan potensi seseorang dan memanfaatkan bakat seseorang, untuk unggul dalam situasi yang menantang yang membutuhkan pengambilan keputusan, mengambil inisiatif dan pengarahan diri sendiri; (ii) kegiatan yang berarti yang dirasakan bermanfaat oleh individu yang terlibat; (iii) kegiatan di mana seseorang memiliki kejelasan peran yang diperlukan untuk pencapaian beberapa tujuan keseluruhan; dan (iv) perasaan memiliki dan bangga terkait dengan apa yang dilakukan seseorang dan terlebih lagi melakukannya dengan baik. Aspek ini bermakna dan pekerjaan yang memuaskan umumnya terintegrasi dengan aspek variabel terkait karir, dan diasumsikan menjadi lebih menguntungkan bagi kualitas kehidupan kerja. Kualitas kehidupan kerja meliputi keterlibatan karyawan, pengembangan karir, penyelesaian masalah, komunikasi, fasilitas yang tersedia, rasa aman terhadap pekerjaan, keselamatan lingkungan kerja, kompensasi yang seimbang, dan rasa bangga terhadap institusi (Cascio, 2003).

Beukema (1987) mengemukakan kualitas kehidupan kerja adalah sejauh mana karyawan dapat membentuk pekerjaan mereka secara aktif, sesuai dengan pilihan, minat dan kebutuhan mereka. Ini adalah ukuran kekuatan yang diberikan oleh manajemen kepada karyawannya untuk membentuk kembali pekerjaan

mereka. Dengan kata lain, seorang karyawan memiliki kebebasan penuh untuk merancang fungsi pekerjaannya sesuai dengan kebutuhan dan minat pribadinya.

Ada banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka perusahaan harus terus memberikan kualitas kehidupan kerja meliputi keterlibatan karyawan, pengembangan karir, penyelesaian masalah, komunikasi, fasilitas yang tersedia, rasa aman terhadap pekerjaan, keselamatan lingkungan kerja, kompensasi yang seimbang, dan rasa bangga terhadap institusi (Cascio, 2003).

Partisipasi karyawan dalam perusahaan merupakan hal yang dapat menunjang keberhasilan jalannya perusahaan. Komunikasi yang ada di dalam perusahaan akan lebih efektif dengan keikutsertaan karyawan (Arrizqi, dkk, 2015). Partisipasi karyawan mengacu pada semua jenis mekanisme, struktur, atau praktik yang memberikan karyawan peluang untuk mengekspresikan pendapat atau berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dalam organisasi mereka (Lavelle, Gunnigle, & Mc.Donnell, 2010).

Pengembangan adalah cadangan pembelajaran untuk membantu pertumbuhan karyawan, memperbaiki kinerja karyawan pada pekerjaan mereka untuk memperbaiki posisi karyawan di masa yang akan datang (Tjeng, Said, & Wandary, 2016). Pengembangan biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Kebutuhan tenaga-tenaga terampil didalam berbagai bidang sudah merupakan tuntutan global yang tidak dapat di tunda lagi (Soss, Fording, & Schram, 2011). Dengan demikian, keterampilan, pengetahuan dan kemampuan semakin diperlukan dalam pelaksanaan pengembangan SDM (Berge, De Verneil, Berge, Davis, & Smith, 2002).

Tidak ada awal yang tanpa komunikasi. Dengan demikian, komunikasi memfasilitasi transformasi masyarakat manusia. Komunikasi adalah fenomena banyak sisi yang memiliki arti berbeda bagi orang yang berbeda. Ini adalah proses dari sarana akses ke pikiran atau pikiran orang lain. Menurut Wilson (1997), komunikasi juga dapat dilihat sebagai pengurangan ketidakpastian, dengan demikian, komunikasi adalah pertukaran makna. Karena itu, untuk organisasi dan manusia sebagai makhluk sosial, komunikasi memiliki kepentingan yang sangat penting, baik pro atau kontra tidak dapat dipisahkan. Sepotong kehidupan dan juga

memiliki peran penting pada semua kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi (Ada et al., 2008). Perhatian telah diberikan pada studi komunikasi organisasi dalam penelitian perilaku organisasi sebagai hasil dari signifikansi variabel ini terhadap efektivitas organisasi. Sebagai contoh, telah ditemukan bahwa komunikasi yang efektif meningkatkan kepuasan kerja (Holtzhausen, 2002) dan yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas (Litterst & Eyo, 1982). Penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi meningkatkan kinerja pekerjaan karyawan (Goris, 2007), sementara komunikasi yang buruk menghasilkan komitmen karyawan yang rendah terhadap organisasi (Kramer, 1999).

Pekerjaan karyawan tergantung pada kemampuan pikirannya. Levelnya menyentuh level organisasi kemudian hadiahnya dan efek kompensasinya pada kekuatan keputusannya. Nilai karyawan tergantung pada kinerja. Untuk meningkatkan kepercayaan diri atau meningkatkan kinerja karyawan dengan bantuan gaji, insentif, dan sistem kompensasi nonkeuangan. Keuntungan atau kerugian organisasi tergantung pada kemampuan karyawan dengan imbalan, upah, dan kompensasi non-finansial dari organisasi untuk tinggal di sini untuk waktu yang lama oleh karyawan. (Muhammad Ehsan Malik, 2012). Karyawan adalah nilai utama organisasi. Jika karyawan berkinerja baik maka organisasinya juga menghargai pekerjaannya dengan bantuan imbalan dan gaji, kompensasi nonfinansial. Menyimpan uang karyawan di masa depan, bantuan keluarga dan organisasinya menyediakan fasilitas ini untuk menggandakan karyawannya tabungan seperti asuransi jiwa (Serena Aktar, 2012).

Berdasarkan pendapat sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah suatu keadaan untuk meningkatkan martabat dan harga diri karyawannya, memperbaiki keadaan baik secara fisik maupun emosional karyawan, kumpulan persepsi karyawan yang merasa aman dan puas, cara mempertahankan karyawan agar tidak terjadi *turnover*, dan kondisi untuk dapat tumbuh berkembang seperti manusia pada umumnya.

Beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Musharfan Suneth (2012), Putri Cahya Kusuma (2014) dan Dwita Angga Permana (2015) bahwa Kualitas kehidupan kerja berpengaruh langsung positif terhadap kinerja karyawan semakin tinggi kualitas kehidupan kerja berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan

secara langsung. Menurut Arifin (2012) mengemukakan bahwa, Kualitas kehidupan kerja mampu menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam perusahaan. Hal itu juga dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa kepuasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap kinerja dirinya. Kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh perusahaan kepada para karyawannya.

Menurut Hunt, Schermerchorn, & R (2010) kinerja karyawan dikaitkan dengan konsep kemampuan karena untuk perbaikan dalam meningkatkan kualitas yang terbaik. Kemampuan tersebut merupakan kapasitas seseorang didalam mengerjakan berbagai macam tugas dalam pekerjaannya. Lebih lanjut menurut teori Robbins & Mary (2012) menyatakan bahwa kinerja diartikan sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan (ability) dan motivasi (motivation) sehingga $kinerja = f(A \times M)$. Jika ada yang tidak memadai, kinerja itu akan dipengaruhi secara negatif. Terdapat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Robbins (2006) yaitu iklim organisasi, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan kerja, inisiatif, motivasi, daya tahan/kehandalan, kuantitas pekerjaan dan disiplin kerja.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah suatu sikap emosional yang menyenangkan bagi karyawan karena sudah mencapai tujuan kerja dan memiliki perasaan positif tentang pekerjaannya. Hal ini ditandai dengan karyawan yang lebih mengutamakan pekerjaannya dibandingkan dengan balas jasa, lingkungan kerja yang baik, tingkat kehadiran dan perputaran kerja yang baik, perasaan positif dengan pekerjaannya dan mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Aziri (2011) menyatakan bahwa karyawan yang puas adalah karyawan yang senang dan karyawan yang senang adalah karyawan yang aktif. Tingkat kepuasan kerja yang rendah berdampak buruk pada komitmen karyawan dan secara berurutan mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi dan kinerja (Meyer, 1999).

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap emosional yang menyenangkan dari seorang karyawan karena sudah mencapai tujuan kerja dengan baik. Kepuasan kerja ditandai oleh seorang karyawan mengutamakan pekerjaannya dibandingkan balas jasa yang diberikan, selain itu tingkat kehadiran dan perputaran kerja yang baik. Semangat kerja karyawan dapat meningkat dengan kepuasan kerja yang baik serta karyawan dapat mengevaluasi pengalaman kerjanya sendiri.

Menurut Malthis (2006), motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Biasanya orang bertindak karena suatu alasan untuk mencapai tujuan. Memahami motivasi sangatlah penting karena kinerja, reaksi terhadap kompensasi dan persoalan sumber daya manusia yang lain dipengaruhi dan mempengaruhi motivasi. Pendekatan untuk memahami motivasi berbeda-beda, karena teori yang berbeda mengembangkan pandangan dan model mereka sendiri. Meningkatnya motivasi kerja karyawan menimbulkan dampak yang positif dan menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan, dengan meningkatnya motivasi kerja karyawan akan mendorong setiap karyawan bekerja keras dalam menyelesaikan seluruh pekerjaannya dan meningkatkan kapabilitas karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan (Shahzadi, 2014). Selaras dengan hal tersebut, Khan & Mufti (2012) menjelaskan bahwa timbulnya motivasi berdampak dalam mendorong seseorang untuk bekerja dan menghasilkan sesuatu sehingga berdampak positif untuk perusahaan. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan motivasi adalah salah satu fungsi kinerja, apabila memiliki motivasi yang baik maka kerjanya akan mengikuti. Motivasi merupakan daya pendorong yang berdampak seorang karyawan mau untuk mengeluarkan kemampuan untuk mengerjakan tanggung jawab dalam pekerjaannya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka yang menjadi masalah dalam penelitian adalah kinerja karyawan. Oleh sebab itu penelitian ini berjudul ***Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bimbingan Belajar Tridaya Bandung.***

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang berkenaan dengan kinerja karyawan di Bimbingan Belajar Tridaya adalah kinerja karyawan masih tergolong rendah, dan terindikasi belum optimalnya kinerja. Masalah ini terutama dialami oleh mereka yang terlambat untuk mengerjakan realisasi atau laporan bulanan, terlambat datang namun pulang lebih awal, keterampilan mengajar guru masih kaku dan kurang menyenangkan, kompetensi dasar guru les yang belum mencapai indikator, guru les yang belum bisa mengontrol emosi dirinya sendiri maupun siswa, pelayanan guru les terhadap siswa yang kurang baik dan guru yang kurang sopan santun.

Dampak yang dapat terjadi apabila kinerja karyawan menurun adalah menurunnya hasil kinerja perusahaan. Hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan karena dapat menurunkan hasil pendapatan perusahaan dan akan berimbas terhadap semua bidang. Faktor pendukung yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan menurun yaitu salah satunya tingkat absensi, hal ini juga sependapat yang dikemukakan oleh Kaswan (2012) menyebutkan bahwa salah satu hambatan dalam meningkatkan kinerja perusahaan adalah ketidakhadiran atau pergantian karyawan yang tinggi sehingga perusahaan perlu menindaklanjuti hal tersebut agar kinerja karyawan kembali meningkat.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas kehidupan kerja, tingkat kepuasan kerja, tingkat motivasi dan tingkat kinerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap motivasi karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?
6. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?

7. Bagaimana pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja terhadap motivasi karyawan melalui kepuasan kerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?
8. Bagaimana pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap motivasi karyawan melalui kualitas kehidupan kerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?
9. Bagaimana pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?
10. Bagaimana pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kualitas kehidupan kerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?
11. Bagaimana pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?
12. Bagaimana pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk memperoleh gambaran pengaruh tingkat kualitas kehidupan kerja, tingkat kepuasan kerja, tingkat motivasi, dan tingkat kinerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung
2. Untuk memperoleh gambaran pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap motivasi karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung
3. Untuk memperoleh gambaran pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung
4. Untuk memperoleh gambaran pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung.
5. Untuk memperoleh gambaran pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bimbingan Belajar Tridaya Bandung.
6. Untuk memperoleh gambaran pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung.

7. Untuk memperoleh gambaran pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja terhadap motivasi karyawan melalui kepuasan kerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung.
8. Untuk memperoleh gambaran pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap motivasi karyawan melalui kualitas kehidupan kerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung.
9. Untuk memperoleh gambaran pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung.
10. Untuk memperoleh gambaran pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kualitas kehidupan kerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung.
11. Untuk memperoleh gambaran pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung.
12. Untuk memperoleh gambaran pengaruh tidak langsung kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi karyawan Bimbingan Belajar Tridaya Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademik
 - a. Penelitian ini ditujukan untuk memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia dan mendukung teori kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, motivasi dan kinerja karyawan pada Bimbingan Belajar Tridaya.
 - b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan pribadi khususnya mengenai kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, motivasi dan kinerja karyawan pada Bimbingan Belajar Tridaya.
 - b. Bagi Bimbingan Belajar Tridaya, secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta solusi kepada perusahaan

terkait dengan kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, dan motivasi kerja demi tercapainya kinerja karyawan yang optimal.

- c. Bagi pembaca, diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan bacaan khususnya Program Studi Magister Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia.