

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Di tengah kondisi persaingan di berbagai bidang yang semakin ketat, penting bagi perusahaan-perusahaan manapun untuk meningkatkan kualitas kinerjanya agar bisa bertahan dan memiliki nilai lebih di mata masyarakat. Salah satu faktor yang sangat menentukan kualitas kinerja sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan itu sendiri. Kualitas sumber manusia ini tercermin dari kualitas sumber daya manusia di perusahaan-perusahaan di Indonesia. Faktanya, kualitas sumber daya manusia Indonesia masih tertinggal jauh dibandingkan dengan negara lain.

Berdasarkan informasi dari Suara.com Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menegaskan “pentingnya kerjasama antar pemangku kebijakan dalam peningkatan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM). Saat ini, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bank Dunia, kualitas SDM Indonesia berada pada peringkat 87 dari 157 negara sehingga masih perlu perbaikan yang menyeluruh dengan dukungan semua pihak”. Hal ini disampaikan Menkeu pada acara Penghargaan Habibie Award 2018 di Hotel Le Meridien, Jakarta, Selasa (13/11/2018).”

Berdasarkan data dari jobstreet dikatakan bahwa sumber daya manusia atau para pekerja perusahaan ini menjadi aset yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Dikatakan bahwa sepertiga bahkan lebih keuntungan atau *profit* yang didapatkan sebuah perusahaan berasal dari karyawan perusahaan

yang loyal. Hal ini menandakan pentingnya sebuah perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas karyawan, dengan begitu maka perusahaan sudah mengamankan setidaknya sepertiga keuntungan bagi perusahaan. Dikatakan pula bahwa jika sebuah perusahaan membayar penuh karyawan yang tidak loyal terhadap perusahaan tersebut, maka itu berarti perusahaan tersebut telah mengalami kerugian sebesar 50% dari biaya gaji yang dikeluarkan.

Selain itu, akan menjadi lebih baik bagi sebuah perusahaan untuk memastikan sendiri kualitas kinerja para karyawannya dengan memberikan bekal pelatihan dan pendidikan terhadap karyawan, sehingga bekal kerja dan kualitas para karyawan menjadi terjamin. Input yang diberikan perusahaan bagi karyawannya berupa bekal pelatihan dan pendidikan lanjut ini akan membuat karyawannya merasa diperhatikan dan bertanggung jawab untuk membalas “budi” perusahaan tempatnya bekerja dengan menunjukkan loyalitas dan kinerja yang lebih lagi kedepannya. Hal tersebut akan berbeda jika perusahaan memiliki karyawan yang berganti-ganti karena perusahaan harus selalu memulai dari nol lagi untuk memperhatikan kualitas kerja tiap karyawan barunya.

Pada kenyataannya, loyalitas ini menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan. Pada berita yang dilansir dari laman liputan 6.com. Sekretaris Jenderal Pelni Kristianto Tobing mengatakan 700 karyawan PT Pelni yang berstatus Pekerja kontrak paruh waktu (PKWT) telah merencanakan akan melangsungkan mogok kerja di seluruh pelabuhan dan kapal operasional Pelni di seluruh Indonesia. Kristianto Tobing menambahkan

penyebab terjadinya mogok kerja karena gaji yang diperoleh sebagian besar karyawan sangat di luar upah minimum Provinsi (UPM), padahal Pelni adalah salah satu BUMN pelayaran.

Fenomena diatas semakin menguatkan pernyataan bahwa penting bagi sebuah perusahaan untuk memastikan bahwa karyawan-karyawan yang bekerja di dalamnya memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan tersebut. Untuk itu, penting pula bagi perusahaan untuk mengenali dan mengidentifikasi indikasi menurun atau bahkan menghilangnya loyalitas para karyawannya. Indikasiindikasi tersebut dapat berupa: 1) turun atau rendahnya produktivitas kerja karyawan; 2) meningkatnya absensi atau ketidakhadiran karyawan; 3) meningkatnya *turn over* atau perpindahan; 4) timbulnya kegelisahan pada karyawan; 5) sering munculnya tuntutan dari karyawan; dan 6) adanya pemogokan karyawan.

Permasalahan tentang loyalitas ini pernah di teliti oleh Retno Djohar Juliani. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa turunnya loyalitas karyawan dikarenakan kondisi dan perlakuan perusahaan terhadap karyawan tidak ikut mendukungnya. Sudah seharusnya perusahaan introspeksi diri mengenai penyebab turunnya loyalitas karyawan. Perusahaan tidak bisa mengharapkan adanya loyalitas yang tinggi pada karyawan jika perusahaan juga belum bisa memerhatikan dukungan terhadap karyawan-karyawannya.

Untuk mengatasi fenomena diatas, maka perusahaan perlu mengidentifikasi penyebab turunnya loyalitas karyawan. Beberapa alasannya diantaranya: 1) upah atau kompensasi yang diterima karyawan tidak sesuai

dengan pekerjaannya; 2) tidak cocoknya karyawan dengan gaya perilaku pimpinan perusahaan; 3) dan lingkungan kerja yang kurang baik, lingkungan kerja ini dapat berupa beban kerja yang dirasakan oleh karyawan yang berasal dari tuntutan di sekitarnya maupun hubungan karyawan dengan rekan sesama kerjanya. Intinya, penyebab turunnya loyalitas karyawan dikarenakan adanya ketidakpuasan para karyawan. Fenomena ini diperkuat oleh JobStreet.com yang melakukan survei kepada 17,623 koresponden pada awal bulan Oktober 2014 tentang kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Dari hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya dikarenakan beberapa faktor.

Sumber ketidakpuasan ini dapat bersifat material maupun non material. Ketidakpuasan yang bersifat material seperti rendahnya upah dan fasilitas. Sedangkan ketidakpuasan yang bersifat non material seperti penghargaan perusahaan terhadap karyawannya serta pemenuhan perusahaan terhadap kebutuhan karyawan.

Permasalahan terkait beban kerja yang terlalu tinggi tak bisa di pungkiri masih sering terjadi sampai saat ini. Salah satunya terjadi di Pontianak, berita ini di lansir dari laman Pontianak post.co. id. Rangkap jabatan atau pekerjaan kadang terjadi di perusahaan. Artinya, karyawan mendapat porsi kerja lebih banyak dari seharusnya, namun tak jarang ia bekerja 'sosial', yakni beban kerja bertambah, tetapi gaji tak berubah. Dinyatakan oleh Rahmat “ saya mengurus bidang pekerjaan saya sekaligus bidang pekerjaan lain yang seharusnya dilakukan teman” kemudian beliau menambahkan bahwa “ yang bertambah

hanya beban kerjanya, namun tidak dengan gajinya”. Perusahaan tidak menambah penghasilannya, walaupun beliau harus mengerjakan pekerjaan orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang di berikan perusahaan tidak sebanding dengan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik dua faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan pada sebuah perusahaan, yaitu kompensasi yang diberikan perusahaan dan juga beban kerja yang dialami oleh karyawan tersebut. Kompensasi adalah sebuah istilah yang menggambarkan suatu bentuk ganti rugi. Dalam konteks ini, “rugi” yang dimaksud disini dapat merujuk pada hal-hal yang telah dikorbankan oleh para karyawan untuk perusahaan tempatnya bekerja, baik berupa waktu, pikiran, dan tenaga kerja. Sedangkan beban kerja dapat merujuk pada sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Dalam konteks ini maka beban kerja yang dimaksud disini bisa berupa target maupun tekanan yang harus dicapai oleh seorang karyawan berkaitan dengan tugas kerjanya.

Salah satu perusahaan yang dapat dijadikan studi kasus berkaitan dengan permasalahan loyalitas ini adalah PT Supra Primatama Nusantara (Biznet). Biznet merupakan perusahaan yang fokus di bidang telekomunikasi dan multimedia, yang memiliki komitmen untuk membangun infrastruktur modern dengan tujuan mengurangi kesenjangan digital Indonesia dengan negara berkembang lainnya. Oleh karena itu, sangat penting bagi biznet memiliki karyawan – karyawan yang loyalitasnya sangat tinggi terhadap perusahaannya.

Loyalitas dikatakan sangat penting karena kunci dari terwujudnya visi misi perusahaan tersebut terletak pada loyalitas karyawan. Misi biznet menjadi perusahaan solusi jaringan dan multimedia melalui komitmen kami untuk inovasi kelas dunia infrastruktur dan jasa. Misi ini mencerminkan bahwa biznet harus memiliki karyawan karyawan yang loyalitasnya tinggi untuk mencapai misi yang di harapkan.

PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) memiliki masalah turunnya loyalitas karyawan dilihat dari banyaknya karyawan yang keluar masuk perusahaan. Berikut data keluar masuk karyawan PT Supra Primatama Nusantara (Biznet).

**Tabel 1.1**  
**Data Turnover Karyawan pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet)**  
**Tahun 2018**

Bulan	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan yang Keluar	Jumlah Karyawan yang Masuk	Jumlah Karyawan Akhir	Presentase Turnover
Januari	170	-	-	170	0%
Februari	170	2	-	168	1.18%
Maret	168	8	7	167	0.60%
April	167	5	-	162	3.04%
Mei	162	6	-	156	3.77%
Juni	156	5	4	155	0.64%
Juli	155	4	-	151	2.61%
Agustus	151	5	-	146	3.37%
September	146	7	6	145	0.69%
Oktober	145	4	-	141	2.80%
November	141	3	-	138	2.15%
Desember	138	6	5	137	0.73%

*Sumber: data internal PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet) pada Tahun 2018*

Berkaitan dengan data *turnover*, penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, narasumber mengatakan bahwa rata-rata karyawan PT Supra Primatama Nusantara merupakan karyawan yang sudah lama menetap. Terdapat beberapa karyawan yang keluar-masuk setiap bulannya, namun hal tersebut sudah menjadi hal yang biasa. Hal ini bisa jadi dikarenakan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap timbal balik yang didapat dari perusahaan.

Berikut kutipan percakapan hasil observasi dan wawancara pada karyawan PT Supra Primatama Nusantara (Biznet):“Bagaimana pak beban kerja yang diberikan PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) terhadap karyawannya? Narasumber menjawab “Beban kerja yang di berikan sangatlah banyak dan tidak sesuai dengan *jobdesc* yang diberikan. Seringkali pekerjaan diberikan menumpuk dan harus di selesaikan dengan cepat dan sering dikejar waktu”. Berikutnya, penulis bertanya terkait bagaimana kompensasi yang diberikan ketika ada lembur?” beliau menjawab, “Ada, namun tidak sesuai dengan waktu lembur yang di berikan”.

Dari wawancara di atas bisa dilihat beban kerja dan kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang karyawan kerjakan. Oleh Karena itu, sudah sangat terlihat masalah beban kerja dan kompensasi pada PT Surya Primatama Nusantara (Biznet). Permasalahan kompendasi dan beban kerja berdampak langsung pada loyalitas karyawan yang tercermin pada keluar masuknya karyawan PT Surya Nusantara Primatama (Biznet).

Berdasarkan pemaparan-pemaparan akan fenomena yang terjadi di perusahaan PT Supra Primatama Nusantara (Biznet), penulis bermaksud melakukan penelitian berkaitan dengan Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet).

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap Loyalitas Karyawan di PT Supra Primatama (Biznet)?
2. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap Loyalitas Karyawan di PT Supra Primatama (Biznet)?
3. Apakah terdapat pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap loyalitas karyawan di PT Supra Primatama (Biznet)?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah masalah yang sudah peneliti temui, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Pengaruh antara kompensasi terhadap loyalitas karyawan pada karyawan PT Supra Primatama (Biznet)
2. Pengaruh antara beban kerja terhadap loyalitas karyawan pada karyawan PT Supra Primatama (Biznet)
3. Pengaruh antara kompensasi dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pada karyawan bagian produksi PT Supra Primatama (Biznet)



#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa hasil dari penelitian yang diperoleh dapat berguna antara lain untuk:

1. Kegunaan Teoretis

Sebagai referensi dan sarana menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap loyalitas pada karyawan. Selain itu dapat dijadikan referensi bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi PT Supra Primatama Nusantara (Biznet)

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan pada PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) dalam meningkatkan loyalitas karyawan dimasa mendatang dengan memperhatikan faktor-faktor seperti kompensasi dan beban kerja karyawan.

b. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan referensi yang dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika yang berminat meneliti masalah ini serta menambah koleksi perpustakaan.