

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan akan memiliki satu tujuan yang akan dicapai, tujuan tersebut akan tercapai apabila sumberdaya dalam perusahaan tersebut memiliki kualitas terbaik yang akan mencapai tujuan dari perusahaan. Upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan kinerja perusahaan dengan mengupayakan setiap sumber daya yang dimiliki dapat digunakan secara efektif, efisien dan optimal. Memiliki sumber daya terbaik merupakan harapan setiap perusahaan, maka perusahaan perlu memperhatikan keamanan, kenyamanan serta kepercayaan sumber daya terhadap perusahaan. Hal ini menjadi titik terpenting suatu perusahaan untuk tetap memperhatikan hal tersebut agar sumber daya yang ada siap bersaing dengan perusahaan lain, dengan era globalisasi seperti ini maka perusahaan akan menghadapi persaingan yang semakin ketat dan perubahan yang datang tanpa diprediksi keadaannya. Untuk membentuk sumber daya yang berkualitas maka perusahaan harus menciptakan diantaranya lingkungan kerja yang kondusif, nyaman dan dapat dipercaya agar dapat membentuk perilaku karyawan yang baik sesuai dengan harapan perusahaan.

Seperti yang disebutkan pada UU No. 19 Tahun 2003, Pengertian BUMN adalah suatu badan usaha dimana modalnya dimiliki oleh pemerintah yang berasal dari kekayaan negara. BUMN adalah termasuk pelaku ekonomi dalam sistem perekonomian secara nasional. BUMN didirikan dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai sektor. Beberapa sektor yang dinaungi BUMN diantaranya seperti sektor perkebunan, pertanian, perikanan, transportasi, perdagangan telekomunikasi, listrik, konstruksi, keuangan dan lainnya. Dengan adanya perusahaan milik negara maka negara Indonesia akan mampu bersaing dengan perusahaan asing yang juga beroperasi di Indonesia.

Oleh karena itu pentingnya meningkatkan keterikatan kerja karyawan pada Perum Perumnas pusat Jakarta yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang konstruksi dan lebih tepatnya dalam bidang konstruksi perumahan. Kantor pusat dari Perum Perumnas berada di Jl. Cipinang Cempedak Jakarta Timur dan sudah memiliki wilayah usaha hampir mencakup seluruh Indonesia yang sudah dibagi dalam beberapa regional, rumah susun sederhana sewa dan rumah susun sederhana milik yang ada di Indonesia. Dalam hal ini peneliti melihat rendahnya engagement karyawan dalam Perum Perumnas dapat dilihat dengan data banyaknya ketidakhadiran karyawan dan data intensitas *turnover* karyawan pada Perum Perumnas. Berikut adalah data

keterlambatan karyawan dan data intensitas *turnover* dari Perum Perumnas.

Tabel I.1
Data Keterlambatan Karyawan Pada Perum Perumnas Pusat Jakarta

Bulan	Jumlah karyawan	Jumlah keterlambatan karyawan	Presentase
Januari	180	50	27,78%
Februari	180	20	11,11%
Maret	180	30	16,67%
April	180	42	23,33%
Mei	180	4	2,22%
Juni	180	25	13,89%
Juli	180	80	44,44%
Agustus	180	72	40,00%
September	180	6	3,33%
Oktober	180	18	10,00%
November	180	12	6,67%
Desember	180	75	41,67%
Total rata-rata persentase			20%

Sumber: olahan penulis, 2019

Terlihat dari Tabel I.1 ternyata menunjukkan banyaknya jumlah karyawan yang terlambat datang saat jam kerja, diketahui rata-rata persentase keterlambatan karyawan pada Perum Perumnas yaitu 20% perbulan.

dikarenakan Perum Perumnas sudah menetapkan persentase keterlambatan maksimal 15%, maka persentase ini tentu tinggi dikarenakan sudah melewati batas standar persentase keterlambatan dari perusahaan yaitu sebesar 15% maka terjadinya keterlambatan kerja dapat terjadi dikarenakan rendahnya kepuasan kerja dimana kepuasan kerja dapat mempengaruhi *engagement employee* Hanya karyawan yang puas yang akan menjadi karyawan yang terikat (*engaged*) seperti yang dikemukakan oleh Harter *et al*, (2002) *engagement* sebagai keterlibatan seorang karyawan serta kepada kepuasan pada pekerjaannya yang dilengkapi dengan antusiasme terhadap kehadiran dan ketepatan waktu.

Tabel I.2
Hasil Survei Engagement tahun 2018 di Perum Perumnas Pusat Jakarta

No	Butir pertanyaan	Presentase Hasil Signifikan				
		SST	ST	N	TS	STS
1	Saya percaya terhadap atasan saya. (asman/Manager/General Manager)	√				
2	Saya paham mengenai prioritas pekerjaan saya, apa yang harus saya capai dalam 3- 6 bulan ke depan. (<i>WORK PRIORITIES</i>)				√	
3	Saya bangga bekerja di Perumnas			√		
4	saya sering merasa sangat puas bekerja di sini (<i>SATISFIED</i>)				√	
5	Manajer saya mendorong saya untuk menggunakan bakat saya sebanyak mungkin		√			
6	Manajer saya memberikan <i>feedback</i> secara reguler dan spesifik mengenai kinerja saya				√	
7	Manajer saya mendelegasikan tugas secara efektif tanpa melakukan penjelasan detail terhadap saya					√
8	Pemimpin Senior di Perumnas berkomunikasi dengan jujur			√		
9	Pekerjaan saya memanfaatkan sepenuhnya keterampilan dan kemampuan saya		√			

10	Saya memiliki kesempatan untuk tumbuh dan berkembang dalam posisi saya saat ini				√	
11	Dalam 12 bulan terakhir, kepuasan kerja saya meningkat			√		
12	Saya merasa saya adalah anggota tim yang berharga dan penting			√		
13	Saya percaya dan terinspirasi oleh apa yang ingin dicapai oleh Perumnas				√	
14	Saya memiliki hubungan baik dengan sesama rekan kerja	√				
15	Ada kerja sama tim antar departemen/bagian di Unit kerja saya	√				
16	Rekan-rekan saya berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas		√			
17	Di Perumnas, diberikan kebebasan untuk menyuarkan pendapat				√	
18	Saya percaya bahwa Perumnas memiliki masa depan yang menjanjikan		√			
19	Perumnas memberi saya pelatihan dan sumber daya untuk melakukan pekerjaan dengan baik		√			
20	Saya digaji dengan upah yang kompetitif dibandingkan dengan posisi serupa di industri ini		√			

Sumber : Olahan penulis 2019

Dari data tabel I.2 menjelaskan bahwa masih adanya karyawan yang merasa kurang puas dengan pekerjaannya dan masih belum memiliki rasa percaya yang kuat terhadap perusahaan serta masih ada ke salah fahaman dalam berkomunikasi secara vertikal yaitu pimpinan dengan bawahan yang menghasilkan bahwa karyawan masih merasa kutang terikat dengan perusahaan. Sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Simbolon (2010) Karyawan yang *engaged* adalah karyawan yang memiliki ikatan kuat antara emosi dan kognitif pada perusahaan, begitu sebaliknya, sehingga karyawan yang mengalami disengagement akan menunjukkan perilaku malas, bersifat

kaku dan tidak memunculkan pengaruh pada performa kerja hingga dapat menimbulkan rasa ingin keluar dari perusahaan.

Gambar I.1
Undang-Undang Ketenagakerjaan

Paragraf 4
Waktu Kerja

Pasal 77

- (1) Setiap pengusaha wajib melaksanakan ketentuan waktu kerja.
- (2) Waktu kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi :
 - a. 7 (tujuh) jam 1 (satu) hari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 6 (enam) hari kerja dalam 1 (satu) minggu; atau
 - b. 8 (delapan) jam 1 (satu) hari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 5 (lima) hari kerja dalam 1 (satu) minggu.
- (3) Ketentuan waktu kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak berlaku bagi sektor usaha atau pekerjaan tertentu.
- (4) Ketentuan mengenai waktu kerja pada sektor usaha atau pekerjaan tertentu sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) diatur dengan Keputusan Menteri.

Berdasarkan undang undang ketenagakerjaan no 23 tahun 2003 khususnya pada pasal 77 menjelaskan bahwa jam kerja yang harus dilakukan hanya 8 jam, namun berdasarkan tinjauan langsung peneliti jam kerja secara kasat mata yang dilakukan cukup 8 jam, namun dikarekana adanya target penyelesaian pekerjaan untuk esok hari karyawan banyak yang melakukan ketuntasan pekerjaan pada saat dan hari yang sama agar dapat terselesaikan esok harinya untuk di bahas dan di evaluasi, yang menjadikan karyawan bekerja lebih dari jam kerja yang sudah di tentukan pemerintah, hal ini menunjukkan bahwa karyawan bekerja tidak sesuai dengan peraturan yang ada, hal ini dapat menyatakan bahwa beban kerja yang ada di perusahaan perumnas kurang baik.

Berdasarkan tinjauan langsung yang dilakukan oleh peneliti yang didukung dengan beberpa jurnal yang mengatakan faktor lain yang dapat mempengaruhi keterikatan karyawan yaitu *job enrichment*, *Organizational culture*, *organizational commitment*, *Performance management*, *job*

satisfaction, turnover intention, perceived organizational support, beban kerja, *self efficacy*, dan komunikasi interpersonal

Dari hasil wawancara terhadap beberapa karyawan dapat dilihat bahwa masalah terbesar pada keterikatan karyawan (engagement) yaitu pada Kepuasan Kerja, Beban kerja dan Komunikasi. Karyawan yang memiliki tingkat keterikatan tinggi terhadap pekerjaan atau perusahaan akan berperilaku positif, karena karyawan akan memberikan kontribusi terbaiknya dan hal ini berdampak baik bagi perusahaan.

Karyawan yang memiliki tingkat keterikatan tinggi terhadap pekerjaan atau perusahaan akan menunjukkan perilaku positif dan merasa dirinya bagian terpenting dalam perusahaan, hal ini umumnya ditunjukkan dengan kontribusi terbaiknya untuk mewujudkan tujuan perusahaan sekaligus untuk mencapai tujuan individu sehingga produktivitasnya tinggi.

Keterikatan karyawan merupakan salah satu konsep yang dikembangkan dari *positive psychology* dan *positive organizational* Khan (dalam Primatexco, 2013) yang menggambarkan teori erat secara fisik, kognitif, dan emosional antara seseorang dengan perannya dalam sebuah pekerjaan, yang kemudian disebut sebagai *employee engagement*, senada dengan definisi tersebut Federman Albertech et al., (2013) memandang *employee engagement* sebagai suatu tingkat dimana seseorang memiliki komitmen terhadap sebuah organisasi sehingga

menentukan bagaimana seseorang berperilaku dan berapa lama dia akan bertahan dengan posisinya tersebut.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi keterikatan karyawan (*engagement employee*) yaitu kepuasan kerja hal ini diperoleh dari hasil kuesioner dalam prariset dan sedikit wawancara dengan beberapa karyawan yang sudah dilaksanakan peneliti, mereka mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan pekerjaannya karena fasilitas yang disediakan perusahaan sudah memadai. Maka hal tersebut dapat mempengaruhi keterikatan karyawan. Manfaat dari *employee engagement* diungkapkan oleh Roy dalam Mercer et al., (2014) yang menyatakan bahwa *employee engagement* dapat menciptakan kesuksesan bagi perusahaan melalui hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan, produktivitas, keselamatan kerja, kehadiran dan retensi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, hingga profitabilitas. Kepuasan kerja menjadi salah satu hal yang menjadi akibat dari terciptanya *employee engagement* yang tinggi.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi keterikatan karyawan (*engagement employee*) yaitu beban kerja, berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa karyawan Perum Perumnas bahwa karyawan merasa beban kerja juga dapat berdampak terhadap keterikatan karyawan. Masalah stres yang dialami oleh karyawan sangat berdampak negatif bagi suatu perusahaan, karena

stres yang dialami oleh karyawan dapat mengakibatkan kerugian yang relatif cukup diperhitungkan oleh perusahaan.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi keterikatan karyawan (*engagement employee*) yaitu komunikasi, Hasil studi yang telah dilakukan peneliti dengan cara wawancara dan tinjauan langsung yang dilakukan oleh beberapa karyawan perusahaan Perum Perumnas menunjukkan bahwa ada pengaruh antara komunikasi terhadap employee engagement secara signifikan sehingga tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara komunikasi terhadap employee engagement telah terjawab Wogan dalam Mercer et al., (2014) peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa karyawan berkenaan dengan komunikasi yang terjadi dalam perusahaan peliti dapat menyimpulkan bahwa adanya masalah yang terjadi dalam komunikasi perusahaan antar sesama rekan kerja ataupun pimpinan terhadap karyawan maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa akan adanya keterkaitan antara komunikasi terhadap keterikatan karyawan (*engagement employee*) pada Perum Perumnas Pusat Jakarta.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti hubungan antara komunikasi dengan keterikatan karyawan ini diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh Schutz dalam Mercer (2014) yaitu: Pertama Teori kebutuhan interpersonal Teori ini menjelaskan tentang adanya hubungan yang terjadi antar individu yang harus menghadirkan sesuatu dalam kondisi tertentu agar dapat menghasilkan sesuatu yang

menyenangkan. Kedua Teori *Procced view* Yaitu merupakan teori komunikasi dari pengembangan diri dalam individu seseorang yang dilihat dari kualitas pribadi, semakin seseorang berkualitas semakin banyak orang yang mendengarkan. Ketiga Teori *Social exchange* Teori ini memiliki hubungan dengan pertukaran orang lain yang dapat menghasilkan sesuatu komunikasi akan terjadi ketika adanya lingkungan dan sikap individu yang saling berhubungan.

Dan penulis mengambil keputusan untuk menyusun sebuah skripsi berjudul “*Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban kerja dan Komunikasi interpersonal terhadap Keterikatan Karyawan Pada Perum Perumnas Pusat Jakarta*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi tentang kepuasan kerja, beban kerja dan komunikasi yang akan berpengaruh pada keterikatan karyawan pada Perum Perumnas Pusat Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap keterikatan karyawan pada Perum Perumnas Pusat Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap keterikatan karyawan pada Perum Perumnas Pusat Jakarta?

4. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi dengan keterikatan karyawan pada Perum Perumnas Pusat Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang untuk mengetahui dan menganalisis, maka penulis merumuskan tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui deskripsi dari kepuasan kerja, beban kerja, komunikasi dan keterikatan karyawan pada Perum Perumnas Pusat Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan karyawan pada Perum Perumnas Pusat Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara beban kerja terhadap keterikatan karyawan pada Perum Perumnas Pusat Jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi dengan keterikatan karyawan pada Perum Perumnas Pusat Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Terhadap hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi pengetahuan, pengalaman dan pembelajaran terhadap penelitian pada manajemen sumber daya manusia secara *riil* khususnya dalam variabel kepuasan kerja, beban kerja, komunikasi dan keterikatan karyawan.

2. Bagi Perum Perumnas

Terhadap hasil dari penelitian ini, semoga memberikan informasi dan solusi dari adanya masalah yang muncul pada sumber daya manusia

terkhusus masalah pada kepuasan kerja, beban kerja, komunikasi dan keterikatan karyawan.

3. Pengembangan Ilmu dan Pengetahuan

Terhadap hasil dari penelitian ini, agar memberi informasi kepada masyarakat umum mengenai masalah yang muncul dalam sumber daya manusia, khususnya kepuasan kerja, beban kerja, komunikasi dan keterikatan karyawan, serta dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang hal serupa.

4. Bagi akademisi

Terhadap hasil dari penelitian ini, penulis berharap dapat menjadi referensi dalam pembelajaran yang baik dan dapat memberikan pengetahuan tambahan untuk mahasiswa khususnya dengan Program Studi Manajemen dengan Konsentrasi SDM (Sumber Daya Manusia)