

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan pertumbuhan *E-Commerce* yang termasuk tertinggi di dunia. Beberapa tahun terakhir, makin banyak pelaku usaha, baik perusahaan besar maupun ritel, beralih atau mengembangkan usaha ke arah digital. Jumlah pelaku *E-Commerce* akan terus bertumbuh, hal ini diperkuat dengan sejumlah survei lembaga riset teknologi informasi komunikasi dalam dan luar negeri. "Data Sensus Ekonomi 2016 yang peneliti peroleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan, industri *E-Commerce* Indonesia dalam sepuluh tahun terakhir tumbuh sekitar 17% dengan total jumlah usaha *E-Commerce* mencapai 26,2 juta unit. Perkembangan *E-Commerce* di Indonesia terjadi karena perilaku hidup manusia yang mengedepankan efisiensi waktu dan kemudahan dalam berbelanja.

Perubahan perilaku masyarakat dalam *E-commerce* ini merupakan tantangan tersendiri bagi perusahaan yang menggunakan *E-commerce* agar mampu memenuhi kebutuhan dari konsumen untuk memilih pembelian yang sudah ada, besarnya potensi *E-commerce* dapat sangat terbuka luas untuk akhirnya dapat membuat *venture capital*, dapat meningkatkan teknoprenur dan dapat karakteristik usahanya masing-masing. Kemudian konsumen dalam melakukan transaksi online ini di indikasikan berpengaruh terhadap kepercayaan konsuen yang pada akhirnya akan

mempengaruhi sikap konsumen terhadap melakukan pembelian ulang. Potensi pertumbuhan *E-Commerce* yang besar tidak sebanding oleh semua pihak perusahaan, hal ini disebabkan oleh beberapa kendala seperti rendahnya kepercayaan konsumen terhadap *E-Commerce* untuk melakukan pembelian barang online.

Era globalisasi saat ini, manusia sangat membutuhkan teknologi untuk menunjang kegiatan sehari-hari. Salah satu bentuk penerapan dari teknologi adalah teknologi informasi. Teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat di era globalisasi dimana perkembangannya tidak bisa kita hindari. Teknologi saat ini bisa membantu kita untuk hidup lebih modern, lebih mudah dan lebih praktis dalam melakukan kehidupan sehari-hari.

Perkembangan teknologi dari tahun ke tahun turut mendorong internet menjadi lebih maju lagi, salah satunya di Indonesia itu sendiri. Para pengguna internet di Indonesia ini sendiri mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Internet ini juga membawa perubahan yang sangat besar terutama dalam pemanfaatannya di dunia bisnis dan pemasaran. Didalam pemasaran, terdapat sebuah konsep dimana untuk mengukur serta menganalisis keunggulan pesaing yang baik bila perusahaan tersebut mampu membangun Sembilan elemen marketing yang ada, salah satu dari sembilan elemen tersebut adalah *selling*. Perusahaan dapat menjual atau memasarkan barang dagangan kepada konsumen melalui sebuah sistem penjualan. Proses yang terjadi didalam sistem penjualan meliputi beberapa data yang dihasilkan yaitu, data pelanggan, data barang yang tersedia untuk dijual

serta data hasil penjualan yang diterima. Sistem penjualan dapat dilakukan dengan berbasis web atau yang biasa disebut dengan *E-commerce*. Masyarakat memanfaatkan teknologi dan internet untuk menunjang mekanisme bisnis secara elektronik.

Dengan adanya mekanisme bisnis secara elektronik, fenomena yang terjadi saat ini adalah masyarakat lebih memilih produk dan jasa yang lebih praktis, lebih efisien waktu, lebih mudah, harga terjangkau dan kualitas layanan yang memuaskan. Oleh karena itu, masyarakat saat ini banyak yang lebih memilih produk atau jasa yang memanfaatkan *E-commerce* untuk berbelanja online, pembayaran, memesan tiket online, atau memesan jasa transportasi online. *E-commerce* dibagi dalam beberapa jenis yaitu *B2B (Business to business)* dan *B2C (Business to Customer)*.

B2B (Business to Business) adalah *E-commerce* yang meliputi transaksi elektronik barang atau jasa yang dilakukan perusahaan. Produsen dan pedagang tradisional menggunakan jenis *E-commerce* ini. Umumnya *E-commerce* dengan jenis ini dilakukan dengan menggunakan EDI (*Electronic Data Interchange*) dan email dalam proses pembelian barang dan jasa, informasi konsultasi atau pengiriman dan permintaan proposal bisnis. EDI (*Electronic Data interchange*) adalah proses transfer data yang terstruktur, dalam format standar yang disetujui, dari satu sistem komputer ke sistem komputer lainnya, dalam bentuk elektronik. Biasanya *E-commerce* jenis ini digunakan untuk menyediakan solusi bagi perusahaan yang memiliki masalah dalam hal pengadaan suplai dan jasa kebutuhan bisnis.

Sedangkan *B2C (Business to Customer)* adalah jenis *E-commerce* antara perusahaan dengan konsumen akhir. Dalam hal ini sesuai dengan bagian ritel dari

E-commerce yang biasa dioperasikan oleh perdagangan ritel tradisional. Jenis ini bisa lebih mudah dan dinamis, namun juga lebih menyebar secara tak merata atau bahkan bisa berhenti. *E-commerce* jenis ini berkembang dengan sangat cepat karena adanya dukungan munculnya *website* serta banyaknya toko virtual bahkan mal di internet yang menjual beragam kebutuhan masyarakat. Jika dibandingkan dengan transaksi ritel tradisional, konsumen biasanya memiliki lebih banyak informasi dan harga yang lebih murah serta memastikan proses jual beli hingga pengiriman yang cepat. *E-commerce* ini biasanya digunakan oleh atau produsen yang serius menjalankan bisnis dan mengalokasikan sumber daya untuk mengelola situs.

Pada dunia *E-commerce* atau pada *financial technology (fintech)* karyawan atau pegawai pada suatu organisasi dapat bekerja dimanapun dan kapanpun, maka dari itu pada suatu kantor yaitu alterra group, para pegawai atau karyawan diberikan jatah untuk bekerja dirumahnya masing-masing dan apabila sakit atau kendala apapun pekerjaan masih dapat dilakukan, istilah ini dikenal sebagai *work from home*, pemberian kebijakan seperti ini akan memberikan berbagai dampak, dampak positifnya para karyawan atau pegawai dapat bekerja dimanapun dan kapanpun secara fleksibel. Akan tetapi terdapat dampak negatif, dampak negatif yang memungkinkan akan muncul yaitu malas-malasan atau kinerja yang kurang maksimal karena tidak dipantau oleh atasan secara langsung, atau faktor lingkungan kerja yang kurang dapat memenuhi kebutuhan karyawan tersebut untuk menunjang atau untuk mengerjakan pekerjaannya.

Untuk dapat mengetahui dan mengaplikasikan teknologi, pendidikan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, Pendidikan mempengaruhi secara penuh pembangunan dan perekonomian suatu bangsa. Dalam hal ini Pendidikan tidak hanya mempengaruhi produktivitas akan tetapi juga berpengaruh pada kualitas masyarakat. Pendidikan menjadikan sumber daya manusia lebih cepat mengerti dan siap dalam menghadapi perubahan, bukan hanya hal itu Pendidikan adalah investasi suatu bangsa, dapat diartikan Pendidikan adalah proses belajar yang dapat dilakukan dimana dan kapan saja.

Pendidikan yang dimaksud tidak hanya Pendidikan formal, akan tetapi mencakup Pendidikan non formal seperti kursus, dan pelatihan – pelatihan. Program pelatihan sumber daya manusia berhubungan dengan usaha berencana yang dilakukan untuk mencapai penguasaan skill pengetahuan, dan sikap-sikap pegawai atau anggota organisasi. Pada pelatihan sumber daya manusia memfokuskan terhadap serangkaian kegiatan untuk memberikan peluang pada setiap karyawan untuk mendapatkan atau meningkatkan keterampilan yang berkaitan dengan pekerjaannya, dan berujuan agar setiap karyawan mampu menghadapi situasi-situasi yang selalu berubah. Pengembangan sumber daya manusia merupakan proses Pendidikan jangka Panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan teoritis untuk mencapai visi dan misi dari perusahaan atau organisasi.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi, bukan hanya sebagai tempat produksi, namun juga sebagai indikator penting sebagai pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan atau organisasi yang

sangat vital, karena itu fungsi dan perannya tidak dapat digantikan oleh sumberdaya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, dan sebesar apapun dana yang dikeluarkan, tanpa adanya sumber daya manusia yang professional semuanya menjadi tidak bermakna.

Namun pada kenyataannya masih banyak ditemukan karyawan yang merasa pekerjaan yang dilakukannya bukan pekerjaan yang menyenangkan atau merasa pekerjaan yang sedang dikerjakan bukan merupakan kemampuan yang sesuai dengan Pendidikan yang mereka raih, ini menandakan bahwa karyawan tidak memenuhi pada salah satu aspek keterikatan kerja yaitu dedikasi (*dedication*), lalu ada karyawan yang merasa tertekan dengan tuntutan pekerjaannya, merasa jenuh dan bosan sehingga bekerja dengan tidak mendapatkan hasil yang maksimal hal ini menandakan bahwa karyawan tersebut tidak memenuhi objek semangat (*vigor*), selanjutnya ada karyawan yang merasa keluhan yang dialami sehingga berfikir untuk berhenti dari pekerjaannya dan mengakibatkan ketidakmampuan menyelesaikan tugas-tugas, selain itu pekerjaan yang diulang-ulang akan membuat karyawan merasa bosan dengan pekerjaan tersebut.

Fenomena yang terjadi pada Alterra group ditemukan karyawan yang menyalahgunakan kebijakan yang telah diterapkan oleh kantor, dan orang yang melakukan pekerjaan yaitu dengan bekerja dirumah akan tetapi karyawan tersebut malah pergi berlibur dan tidak mengerjakan tugas-tugasnya, banyak faktor yang mempengaruhi hal tersebut, bisa karena karyawan atau pegawai itu malas karena tidak dipantau oleh atasan, lingkungan kerja atau keadaan rumah yang kurang memfasilitasi atau kurang

enak nyaman untuk melakukan kegiatan pekerjaannya. Permasalahan ini akan berpengaruh pada suatu organisasi atau perusahaan dalam pencapaian visi dan misinya.

Keterikatan kerja menjadi penting karena memberikan manfaat bagi karyawan dan perusahaan, manfaat bagi karyawan adalah dapat meningkatkan kinerja dan memberikan dampak bahwa pekerjaannya adalah bagian daripada dirinya, sedangkan manfaat untuk perusahaan meningkatkan produktivitas.

Maka dari itu untuk mengatasi permasalahan yang sudah tertera di atas maka perusahaan perlu memperhatikan adalah keterikatan kerja dengan adanya keterikatan kerja, maka karyawan akan memberikan kinerja yang lebih baik karena mereka akan merasa bahwa pekerjaan yang mereka lakukan sekarang adalah bagian dari diri mereka sehingga karyawan tersebut akan memberikan kinerja terbaik dan memberikan timbal balik positif apabila perusahaan memperhatikan keterikatan kerja karyawannya.

Keterikatan kerja adalah sebuah konsep yang bisa mencerminkan bahwa seorang individu memiliki semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan penghayatan (*absorption*) yang kuat dalam pekerjaannya. *Vigor* ditandai dengan tingginya energi dan ketahanan mental saat bekerja, keinginan untuk berusaha dalam menyelesaikan pekerjaan, dan ketekunan dalam menghadapi kesulitan. *Dedication* digambarkan dengan keterlibatan yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan dan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan bermakna, merasa antusias, insipirasi, kebanggaan, dan tantangan. sedangkan *Absorption* adalah konsentrasi penuh dan merasa senang

dalam melakukan pekerjaan sehingga merasa waktu cepat berlalu dan sulit melepaskan diri dari pekerjaannya.

Pada kenyataannya masih banyak para karyawan yang tidak merasa terikat dengan pekerjaannya dan kemudian keluar dari pekerjaannya. Menurut (Arsih, S, & Susubiyani, 2018) tingkat *Turnover* pada tahun 2011 sampai dengan 2016 pada suatu perusahaan di Indonesia cukup tinggi dan perlu ditindak lanjuti.

Hal tersebut berkaitan dengan masalah yang saat ini terjadi pada PT. Alterra Group, berdasarkan hasil wawancara terdapat jumlah karyawan masuk dan keluar yang terjadi selama 1 tahun disetiap bulannya pada tahun 2019 sebagai berikut :

Tabel I.1
Data Turnover Karyawan PT Alterra Group Tahun 2019

Bulan	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
Januari	130	0	4	134
Februari	134	1	2	135
Maret	135	0	3	138
April	138	2	3	139
Mei	139	2	0	137
Juni	137	2	1	136
Juli	136	3	2	135
Agustus	135	3	5	137
September	137	3	4	138
Oktober	138	0	8	146
November	146	2	5	143
Desember	143	11	1	133
Total		38	29	
Presentase		21,8%		

Sumber: PT Alterra Group

Dari data diatas Presentase turn over PT Alterra Group sebesar 21,8% dengan jumlah karyawan Keluar 38 dan jumlah karyawan yang masuk 29 orang pada tahun 2019. (Widjaja, Fulbertus, & Kusuma D.W., 2012)mengatakan bahwa jika *annual turnover* di dalam suatu perusahaan melebihi angka 10%, maka turnover di dalam perusahaan tersebut dapat dikategorikan tinggi.

Kemudian (Setiyanto & Hidayati, 2017) menyatakan bahwa *Turnover Intention* mengarah pada kenyataan akhir berupa keluarnya karyawan pada saat tertentu. *Turnover Intention* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit perusahaan, pemberhentian atau kematian anggota perusahaan. Oleh sebab itu, tingginya tingkat *turnover* ini akan menjadi masalah yang berarti bagi perusahaan, dimana proses rekrutmen yang mereka lakukan pada akhirnya akan menjadi sia-sia karena staf yang direkrut tersebut lebih memilih pekerjaan baru di perusahaan lain.

(Rachman & Dewanto, 2016) menyatakan keterikatan kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* jika kepuasan kerja dalam suatu perusahaan itu dapat terpenuhi. Yang di maksud dari kepuasan kerja ini adalah faktor-faktor lingkungan yang dapat menunjang keberlangsungan pekerjaan, seperti fasilitas, rekan kerja, imabalan yang adil dengan pekerjaannya yang koperatif dan juga kondisi fisik yang sehat. Jika faktor-faktor tersebut dapat terpenuhi maka tingkat *turnover* dalam suatu perusahaan akan menurun, dan membuat karyawan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan pada saat itu adalah sesuai dengan tujuan hidupnya.

Turnover cukup merugikan perusahaan karena banyak biaya yang akan dikeluarkan oleh perusahaan seperti uang pesangon, ketidak manfaatan fasilitas

sampai dengan perusahaan mendapatkan pengganti dari karyawan yang telah keluar, biaya kepegawaian (seperti biaya *interview*, *recruitment*, *test*, pelatihan dan sebagainya). Kerugian yang akan timbul adalah menurunnya produktivitas perusahaan sampai menemukan pengganti yang tingkat produktivitasnya sama dengan karyawan yang lama. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka penelitian ini berusaha untuk memahami faktor-faktor memungkinkan dapat meningkatkan keterikatan kerja pada karyawan, yaitu faktor personal dari karyawan itu sendiri dan juga faktor lingkungan kerja pada perusahaan. Peneliti melakukan pra-riset pada karyawan PT Alterra Group dengan jumlah reponden sebanyak 30 yang akan dijelaskan dalam Table I.2.

Tabel I.2
Faktor yang mempengaruhi Keterikatan Kerja

No	Faktor	Ya	Tidak	Jumlah
1	Karakteristik Pekerjaan	20%	80%	100%
2	Dukungan Pengawasan Organisasi	36,7%	63,3%	100%
3	Kualitas Kehidupan Kerja	83,3%	16,7%	100%
4	Hadiah dan Pengakuan	26,7%	73,3%	100%
5	Persepsi Dukungan Organisasi	23,3%	76,6%	100%
6	Determinasi Diri	76,6%	23,3%	100%

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan pra riset yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa faktor dengan nilai tertinggi yang mempengaruhi keterikatan kerja adalah kualitas kehidupan kerja dan determinasi diri. Perusahaan saat ini membutuhkan Lingkungan Kerja yang baik dan mendukung para karyawan untuk melakukan pekerjaan dan juga suatu motivasi untuk karyawan agar karyawan terus bekerja dengan baik dan bisa terjadi permasalahan dapat melakukan tindakan terbaik untuk menhadapi

permasalahan tersebut agar visi dan misi dari perusahaan tercapai. Oleh sebab itu variabel independent dalam penelitian ini adalah Kualitas Kehidupan Kerja (X1) dan Determinasi Diri (X2).

Kualitas Kehidupan Kerja merupakan suatu pendekatan sistem manajemen atau cara pandang organisasi yang bertujuan untuk melakukan peningkatan kualitas kehidupan karyawan dalam lingkungan kerja dengan cara simultan dan berkesinambungan. kualitas kehidupan kerja dapat di jalankan dengan memberikan perasaan aman dalam bekerja, kepuasan kerja, menghargai dalam bekerja dan tercipta suatu kondisi untuk tumbuh dan berkembang sehingga meningkatkan harkat dan martabat karyawan. Oleh karena itu kualitas kehidupan kerja sangat diperlukan untuk dapat membuat karyawan mampu bekerja dengan baik dan juga kinerja dari para karyawan terus dapat meningkat karena kebutuhan para karyawan untuk menunjang pekerjaannya terpenuhi yang membuat seseorang menjadi giat dan selalu menghasilkan yang terbaik.

Adanya kualitas kehidupan kerja pada diri karyawan juga mampu menumbuhkan keinginan karyawan untuk bertahan di perusahaan. Hal ini dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan ke karyawan. Perusahaan yang kurang memerhatikan kualitas kehidupan kerja karyawannya akan sulit mendapatkan bahkan mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan karena pada dasarnya karyawan yang tidak mendapatkan kualitas kerja yang baik di suatu perusahaan akan memilih tempat kerja lain yang menawarkan kualitas kerja karyawan yang lebih menjanjikan, sehingga akan perusahaan akan

menghadapi kondisi perpindahan karyawan yang akan mengakibatkan tingginya *turnover* dan menurunnya keterikatan pada perusahaan.

Kualitas Kehidupan Kerja yang baik menyebabkan kenyamanan bagi para karyawannya dalam menjalankan suatu pekerjaan dan menambahkan semangat karyawan apabila mengalami kendala dengan kualitas kehidupan kerja yang memfasilitasi kinerja karyawan maka akan memberikan semangat dan menjadikan karyawan terus berusaha untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Kualitas kehidupan kerja juga berpengaruh terhadap determinasi diri.

Perusahaan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik karyawannya akan mampu mengerjakan suatu hal dengan tingkat kesulitan yang tinggi dengan berusaha semaksimal mungkin meskipun tidak mengasai tugas dengan baik akan tetapi dengan lingkungan kerja yang memfasilitasi maka akan membantu para karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara fenomena yang terjadi pada PT. Alterra adalah suasana ruangan kerja atau lingkungan dari kantornya yang memang dibuat seperti kondisi rumah pada umumnya, pada dasarnya dibuat dalam konsep tersebut agar karyawan bisa dengan nyaman dalam pengerjaan tugasnya, akan tetapi dengan lingkungan kerja yang sedemikian dibuat belum tentu dapat membuat karyawan terikatan dengan pekerjaannya dan membuat kinerjanya dan produktivitasnya meningkat.

Faktor lain yang memiliki nilai tertinggi dari pra riset sebelumnya adalah determinasi diri, determinasi diri merupakan suatu sikap mental yang di tandai dengan

komitmen yang kuat untuk mencapai suatu tujuan tertentu walaupun mengalami banyak kesulitan dan hambatan. Dengan artian bahwa determinasi diri adalah ketetapan hati atau kebulatan tekad seseorang pada suatu tujuan yang ingin dicapai dalam hidupnya.

Perusahaan menuntut karyawan untuk dapat mengerjakan tugas dengan baik dan mencapai tujuan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Beban-beban dari pekerjaan membawa dampak bagi para karyawan. Jika karyawan yang bersangkutan memiliki determinasi diri yang tinggi maka akan berusaha atau mencoba lebih keras dalam menghadapi permasalahan hingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan individu yang memiliki determinasi diri yang rendah maka akan menghindari semua tugas dan pekerjaan ketika masalah muncul.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai PT Alterra, perusahaan ini memiliki resiko yang cukup tinggi dalam bisnisnya, maka dari itu ketika menghadapi hambatan para karyawannya harus siap dan dapat mengambil keputusan atau sikap yang terbaik agar dapat menjalankan visi dan misi dari perusahaan, maka dari itu determinasi diri karyawan yang baik sangat dibutuhkan bagi perusahaan.

Berdasarkan hasil pra riset yang telah peneliti lakukan, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul : **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Determinasi Diri Terhadap Keterikatan Kerja”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, keterikatan kerja memiliki permasalahan yang menarik untuk diteliti, adapun perumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap keterikatan Kerja ?
2. Apakah terdapat pengaruh determinasi diri terhadap keterikatan kerja?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas kehidupan kerja dan determinasi diri terhadap keterikatan kerja ?

C. Kegunaan Penelitian

Penelitian tentang pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Determinasi diri terhadap Keterikatan Kerja yang dilaksanakan di PT. Alterra Group memiliki kegunaan antara lain

1. Teoritis

1. Menambah pengetahuan yang dapat mengaplikasikan ilmu Sumber Daya Manusia yang diperoleh selama kuliah ke dalam dunia kerja.
2. Sebagai Referensi dan masukan dalam mengembangkan penelitian dengan alat atau variabel yang berbeda untuk penelitian selanjutnya.

2. Praktis

a. Bagi peneliti

Keseluruhan penelitian ini akan peneliti jadikan acuan untuk studi literature, pengamatan maupun penelitian terkait sumberdaya manusia dan keterikatan karyawan ditempat kerja di masa yang akan mendatang

b. Bagi PT. Alterra Group

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan dan bahan evaluasi untuk PT. Alterra Group, terutama kepada bagian SDM, untuk memperhatikan karyawan untuk terlibat langsung dalam pekerjaannya.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan referensi berupa kajian literature yang dapat menambah penerahuan bagi mahasiswa yang berminat meneliti masalah ini, civitas akademika yang fokus mengkaji dalam bidang sumber daya manusia.