

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan, pada hakikatnya, SDM merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. SDM terdiri dari daya pikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya setiap kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur utama. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan, pada hakikatnya, SDM merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. SDM terdiri dari daya pikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya setiap kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitasnya yang dilakukan.

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk mempunyai kualitas yang sangat baik, sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di

Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta. Telkom pusat yang berada di Jalan Yos Sudarso No.9, 001, Kotabaru, Gondokusuman, Kotabaru, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta ini memiliki banyak karyawan, karena sebagai telkom pusat di yogyakarta. Kantor Telkom Jogja yang berada di Jl. Yos Sudarso ini merupakan Kantor Cabang Daerah Yogyakarta. Berbagai layanan tersedia di Telkom Yogyakarta ini seperti layanan Telpon rumah, Speedy, Flexi, hiburan rumah TV, dan layanan lainnya.

Pelayanan yang diberikan oleh kantor Telkom Jogja juga sudah cukup baik dari segi pembayaran dan di pelayanan serta para karyawan yang sangat ramah dan sopan kepada para pelanggan pelayanan yang diberikan di luar dan di dalam yang cukup baik tempat parkir yang disediakan oleh kantor Telkom Jogja juga mampu menampung kendaraan pelanggan dengan luas serta pelayanan yang diberikan di dalam pemasangan wifi misalnya, juga sangat baik

Tentang pelayanan yang baik di kantor Telkom Jogja tentunya hal tersebut tak terlepas dari kualitas SDM yang berkualitas di kantor Telkom Jogja. Dalam merekrut calon pegawai (karyawan), kantor Telkom Jogja sangatlah teliti dan hati-hati dalam menyeleksi calon pegawainya, karena bila sudah menjadi pegawai kantor Telkom Jogja mereka akan membawa nama kantor Telkom Jogja, dan untuk itu system seleksi dan pelatihan sangat penting dalam menyeleksi calon pegawai di kantor Telkom Jogja, karena itu

sistem pelayanan dan kualitas SDM sangat baik, karena sistem tersebut pastilah kualitas SDM-nya baik dan berkompeten karena telah mengerti akan tugasnya masing-masing. Dan pastilah pegawai yang telah lolos seleksi diharapkan mampu membawa umy kepada arah yang lebih baik kedepanya.

Pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan adalah tentang kinerja karyawan Kantor Telkom Jogja yang kurang memuaskan, namun ada juga pelanggan yang beranggapan bahwa kinerja karyawan sangat memuaskan, namun pada kenyataanya terdapat karyawan yang mengaku bahwa di setiap pekerjaanya dia tidak selalu ikut serta berarti dalam hal ini membuktikan bahwa tidak semua pekerjaan melibatkan karyawan. Kemudian dalam realita kasus yang lain karyawan juga tidak terlibat dalam setiap pengambilan keputusan saat rapat hal ini membuktikan bahwa beberapa karyawan yang terlibat dalam setiap pengambilan keputusan saat rapat. Tentunya ini dapat membuat beberapa spekulasi dari karyawan tentang tidak transparanya proses pengambilan keputusan terebut, karyawan juga sering tidak menyelesaikan pekerjaanya dengan baik. Hal ini juga menjelaskan tentang tidak sesuainya dengan keterangan sebelumnya yang mengatakan bahwa pekerjaan tidak merupakan bagian dari hidup mereka, dikarenakan karyawan menganggap pekerjaan hanya sekedar untuk mencari penghasilan, memperoleh jabatan dan mendapatkan *reward*, hal itulah yang menyebabkan karyawan tidak mencintai pekerjaan mereka, yang terakhir ada karyawan yang mengaku bahwa pekerjaan

kurang memberikan pelayanan hal ini membuktikan bahwa masih kurangnya tingkat pemahaman karyawan akan bidang yang dikerjakannya dan mereka kurang mencintai pekerjaan yang mereka lakukan.

Dari semua kasus di atas dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya keterlibatan kerja terhadap SDM di Kantor Telkom Jogja bila terus berlangsung maka kedepannya akan mengakibatkan akan menurunnya kualitas SDM di Kantor Telkom Jogja, untuk itu pihak kantor Telkom Jogja perlu melakukan perbaikan dan perombakan dan pembenahan yang signifikan dan teratur pada sektor keterlibatan terhadap SDM di Kantor Telkom Jogja agar tidak menyebabkan hal yang lebih buruk untuk kedepannya dan menjadikan Kantor Telkom Jogja semakin maju dan dapat berkembang lebih pesat.

Menurut Robbins (2010), Keterlibatan kerja yaitu suatu proses partisipasi yang menggunakan seluruh kapasitas karyawan dan dirancang untuk mendorong peningkatan komitmen bagi suksesnya organisasi. Kanungo (1982) dan Lawler & Hall (1970) juga mendefinisikan keterlibatan kerja merupakan tingkat di mana seseorang memihak pada pekerjaan yang sedang dilakukannya sekarang. Keterlibatan kerja juga di ungkapkan oleh Srivastara (1988) yaitu sebuah fungsi yang paling utama dari beberapa pekerjaan yang mampu membuat seseorang merasa puas, dipentingkan, dibutuhkan dan dihormati. Anggota tersebut akan menyadari pentingnya untuk berusaha dan memberikan kontribusi bagi kepentingan organisasi (Sumarto, 2009). Randal dan Cote (1991) dalam Arifudin dkk

(2002) mengemukakan bahwa keterlibatan kerja sebagai mediator didasari oleh teori timbal balik sosial, yang memberikan syarat tertentu kepada orang-orang yang ingin membalas budi atas keuntungan yang mereka dapat.

Keterlibatan kerja adalah internalisasi nilai-nilai mengenai kebaikan sebuah pekerjaan atau pentingnya sebuah pekerjaan dalam diri seseorang, dan kemungkinan mengukur sejauh mana seseorang dapat bersosialisasi dengan sebuah organisasi. Keterlibatan kerja merupakan bentuk partisipasi dalam diri individu untuk berusaha semaksimal mungkin guna mencapai komitmen yang tinggi terhadap organisasi (Aryaningtyas dan Lieli Suharti, 2013). Keterlibatan kerja akan meningkat apabila anggota dalam organisasi menghadapi suatu situasi yang penting untuk didiskusikan bersama. Ivancevick (2001), berpendapat bahwa keterlibatan kerja memiliki arti yang berbeda bagi organisasi yang berbeda.

Dari berbagai macam teori yang ada, dapat kita tarik arti penting keterlibatan kerja. Keterlibatan kerja adalah tingkat sejauh mana performa kerja seseorang mempengaruhi harga dirinya dan sejauh mana seseorang mengidentifikasi pekerjaannya terhadap dirinya sendiri.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari jurnal penelitian yang berjudul “Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi” yang ditulis oleh Eka Mariyanti. Perubahan

dilakukan pada objek dan subjek penelitian, serta mengganti posisi variabel kepuasan menjadi independen dan variabel keterlibatan menjadi dependent, Selain itu, peneliti juga mengganti alat analisis penelitian dengan Analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Dan Komitmen Terhadap Keterlibatan Kerja Karyawan Di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk”

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dibahas di atas, maka dalam penelitian ini dapat di simpulkan menjadi pokok-pokok permasalahan sebagai berikut.

Seorang karyawan yang dalam pekerjaannya mendapatkan tekanan yang cukup tinggi tentu saja akan membuat karyawan menjadi tidak aman, selain itu pekerjaan karyawan yang mengharuskan memenuhi target dari perusahaan yang tinggi itu sangat berat, apalagi masa depan pekerjaannya tergantung pada pekerjaannya yang sekarang, jelas membuat karyawan menjadi tidak nyaman dan tidak aman serta memiliki tingkat kecenderungan komitmen organisasinya menurun, dan jika komitmen organisasinya turun maka pekerjaan akan di selesaikan secara baik dan kemauan untuk bekerja juga berkurang, rasa kepuasan kerja yang ada dalam organisasi pun juga akan ikut menurun jika keterlibatan kerja pada

karyawan sudah terpengaruh ancaman dan tekanan dari perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dirumuskan masalah yang akan di teliti adalah;

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap keterlibatan kerja karyawan?
2. Apakah komitmen kerja berpengaruh positif terhadap keterlibatan kerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah di jelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa :

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh kepuasan kerja terhadap keterlibatan kerja karyawan.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh komitmen kerja terhadap keterlibatan kerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Kantor Telkom Yogyakarta

Sebagai informasi dan bahan pertimbangan tentang permasalahan-permasalahan yang sering kali muncul seperti kurangnya tingkat kepuasan kerja dan keterlibatan kerja.

2. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini sebagai bahan informasi mengenai tingkat kepuasan karyawan dan Komitmen karyawan

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan melatih kemampuan dalam rangka penerapan ilmu pengetahuan yang diterima selama kuliah.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dan informasi tambahan untuk penelitian yang terkait dengan kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan komitmen kerja.

