

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada akhir tahun 2019, dunia digemparkan oleh wabah virus corona (Covid-19) yang pertama kali ditemukan di Wuhan, Cina. *World Health Organization* (WHO) mengkonfirmasi bahwa penyakit tersebut merupakan sebuah pandemi dan terdeteksi masuk ke Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020. Dampak endemi ini, membuat banyak perusahaan mulai melakukan strategi baru untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Syarat ini menuntut pengurus perusahaan buat lebih mengembangkan inovasi baru sehingga dapat diaplikasikan pada tujuan perusahaan, itu tujuan sementara juga tujuan dalam jangka panjang. Tentang tujuan sementara, cenderung dilakukan melalui keuntungan yang optimum, sedangkan tujuan yang ditarik adalah keinginan perusahaan untuk maju dan berkreasi dan terus berjalan cukup lama. Upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan ini, perusahaan seharusnya memiliki pilihan untuk menahan pekerja untuk terus mengabdikan dan setia kepada perusahaan. Dengan melibatkan dan memperluas batas sumber daya manusia (SDM) hingga yang paling ekstrim (Hotner, 2016: 24)

Rivai (2016: 37) menyatakan bahwa SDM adalah aset krusial bagi perusahaan serta dapat menciptakan ide-ide baru yang menarik sehingga akan meningkatkan reputasi serta keuntungan bagi perusahaan. Pembinaan dan pelatihan SDM di perusahaan wajib diutamakan karena dapat berfungsi menaikkan minat karyawan serta membuat kinerja karyawan lebih berkembang. Melihat SDM memiliki peranan inti dalam hal merealisasikan visi misi yang dimiliki perusahaan, maka

harus diiringi dengan kapabilitas perusahaan untuk memutuskan nilai yang dapat menentukan besarnya kenyamanan karyawan dalam lingkungan perusahaan.

Chaerudin (2020: 91) menyatakan bahwa loyalitas merupakan sifat berperilaku taat, serta loyal sendiri bisa dimaksud sebagai aktivitas untuk menunjukkan bantuan, penyerahan tegas dan konsisten pada individu maupun kelompok, dalam hal ini adalah perusahaan. Loyalitas karyawan adalah pengabdian yang merupakan masalah utama karyawan untuk perusahaan. Seorang pekerja yang setia pada perusahaan memiliki pemahaman untuk memanfaatkan kapasitas yang terdapat pada dirinya, untuk mencapai kemajuan perusahaan. Loyalitas bisa diartikan menjadi keyakinan serta kapasitas individu buat mematuhi, melakukan, serta mengerjakan sesuatu menggunakan penuh kesadaran dan kewajiban. Ada beberapa unsur seorang karyawan bisa menjadi loyal terhadap perusahaan. Sesuai dengan Steers dan Porter (2018: 89) unsur-unsur penyebab karyawan memiliki loyalitas yaitu perilaku inisiatif, efisiensi, kepuasan asumsi gaji atau kompensasi, tipe pekerjaan, komposisi perusahaan, pengembangan karir, korelasi kerja dan lingkungan kerja.

Suwatno (2018: 24) menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan dan nyaman akan menjadikan karyawan dapat bekerja secara ideal, solid, cepat, dan aman. Tentu saja, lingkungan kerja yang negatif dapat mengurangi keandalan karyawan. Lingkungan kerja yang menyenangkan dan nyaman melalui hubungan yang baik dengan bos, kolega, dan bawahan dan didukung oleh tempat kerja dan kantor yang memuaskan akan sangat memengaruhi performa karyawan.

Sunyoto (2013: 43) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah bagian penting dalam karyawan yang mengurus kegiatan bisnis maupun aktivitas kerja. Lingkungan kerja yang baik juga dapat mencegah kejemuhan kerja pada karyawan dan menghindarkan defisit bagi perusahaan sehingga lingkungan kerja yang stabil dan mengatasi masalah karyawan dapat meningkatkan gairah kerja pekerjaan, tujuan perusahaan adalah untuk mencapai manfaat maksimal dan efisiensi kerja yang tinggi, sementara ini akan tercapai dengan asumsi ada tenaga kerja atau karyawan dalam bekerja untuk itu diperlukan tempat kerja yang bagus dan menyenangkan.

Bangun (2013: 25) menyatakan bahwa kompensasi merupakan variabel yang signifikan dan menjadi kekhawatiran bagi beberapa perusahaan dalam mengejar dan menjadikan SDM yang berkualitas. Keuntungan perusahaan dalam memberikan kompensasi adalah mendapatkan imbalan sebagai pelaksanaan pekerjaan yang lebih diperhatikan dari para karyawan dan akan berdampak pada kinerja perusahaan itu sendiri. Kepentingan karyawan pada kompensasi yang didapat, yang dapat mengatasi masalah dan keinginan mereka dan menjadi keamanan moneter bagi keluarga mereka.

Kompensasi adalah salah satu variabel penting untuk memiliki pilihan untuk menarik karyawan yang akan datang, juga dapat menjadi semangat dan menahan karyawan lama untuk bekerja lebih giat dan menambah efek yang baik terhadap perusahaan. (Afandi, 2018: 15) menyatakan bahwa kompensasi adalah semua hadiah yang diperoleh pekerja sebagai upah/tingkat upah, insentif, dan beberapa keuntungan (*benefit*).

Sutrisno (2019: 74) menjelaskan bahwa kepuasan kerja tidak semata-mata meningkatkan efisiensi, tetapi juga menambah level kualitas pekerjaan oleh karyawan. Sangat penting agar perusahaan dapat melihat apa yang dirasakan, dipikirkan, diinginkan oleh karyawan bersama-sama dengan menemukan bagaimana tenaga kerja yang memiliki pengabdian dan tanggung jawab dapat dibawa ke tingkat berikutnya. Dengan memperkuat pengabdian pekerja, hasil bisnis dapat diperluas, efisiensi dapat diperluas, tanggung jawab dapat ditingkatkan dan laju penurunan dapat dikurangi

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional karyawan yang menyenangkan sehingga dapat mencintai pekerjaannya. Kepuasan dalam pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang dirasakan dalam bekerja dengan mendapatkan pujian hasil kerja, penempatan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik Suhartini, (2013: 14). Perusahaan juga harus fokus pada pemenuhan pekerjaan, karena karyawan yang merasa sangat canggung di tempat kerja, tidak dihargai, atau tidak dapat mengembangkan semua kapasitas mereka yang sebenarnya, akibatnya pekerja tidak dapat membidik dan fokus sepenuhnya pada pekerjaan mereka.

Marpaung (2013: 68) menjelaskan bahwa tanda loyalitas karyawan dapat dinilai dengan level absensi kerja, derajat disiplin bisa dinilai melalui kurangnya level kehadiran karyawan partisipasi karyawan dalam bekerja. Disiplin pekerja sangat penting bagi perusahaan, jadi manajer perlu fokus pada karyawan untuk membatasi karyawan karyawan. Kondisi ini secara positif dapat mengganggu pencapaian kinerja perusahaan secara menyeluruh termasuk upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

Kudus menjadi Kabupaten di Jawa Tengah yang lumayan kecil secara geografis jika dibandingkan dengan Kabupaten sekitar. Tetapi Kudus bisa dikenal dengan kota industri rokok sehingga mendapat julukan “Kota Kretek”. Ada berbagai industri berada di Kudus, contohnya industri elektronik, percetakan, konveksi, telekomunikasi. Dengan semakin masifnya perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis mengharuskan setiap perusahaan untuk siap mengikuti perkembangan yang ada. Salah satunya adalah PT. Telkom Akses yang bergerak disektor telekomunikasi dengan memiliki cakupan pekerjaan dalam hal pemasangan serta pemeliharaan jaringan telekomunikasi milik Telkom. PT Telkom merupakan salah satu BUMN yang berbentuk persero atau juga dikenal dengan perseroan terbatas (PT). Dikutip dari laman resmi perusahaan, PT Telkom merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang telekomunikasi. PT Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT Telkom) yang bergerak dalam bisnis penyediaan layanan instalasi jaringan akses, pembangunan infrastruktur jaringan, pengelola *Network Terminal Equipment* (NTE), serta operasi dan pemeliharaan jaringan akses. Terbagi dari Regional 1 sampai dengan Regional 7, dan salah satunya berada di kota Kudus yang merupakan wilayah dari Regional 4 Jateng-DIY dengan sebutan PT. Telkom Akses Kudus.

Tingkat loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan merupakan kunci semangat yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari ketidakhadiran karyawan. Daftar presentase ketidakhadiran karyawan PT. Telkom Akses Kudus selama tahun 2022, ditunjukkan dengan tabel 1.1.

Tabel 1.1
Prosentase Ketidakhadiran Karyawan PT. Telkom Akses Kudus
Tahun 2022-2023

Bulan	Tahun	Jumlah Keseluruhan Karyawan	Jumlah Ketidakhadiran Karyawan	Prosentase Ketidakhadiran Karyawan
Januari	2022	176	4	2,27%
Februari	2022	176	5	2,84%
Maret	2022	176	5	2,84%
April	2022	180	10	5,56%
Mei	2022	180	7	3,89%
Juni	2022	180	6	3,33%
Juli	2022	180	7	3,89%
Agustus	2022	183	14	7,65%
September	2022	183	7	3,83%
Oktober	2022	183	10	5,46%
November	2022	186	9	4,84%
Desember	2022	186	13	6,99%
Januari	2023	190	13	6,84%
Februari	2023	190	15	7,89%

Sumber: PT. Telkom Akses Kudus (2023)

Data mengenai absensi karyawan PT. Telkom Akses Kudus pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa prosentase ketidakhadiran karyawan pada tahun 2022 sampai 2023 mengalami kecenderungan meningkat. PT. Telkom Akses Kudus tetap melakukan kegiatan operasionalnya secara langsung di tempat kerja, oleh karena itu semua karyawan tetap masuk dan tidak ada peraturan untuk WFH. Prosentase ketidakhadiran karyawan dari bulan Maret ke April terjadi kenaikan jumlah hingga dua kali lipat. Hal serupa juga terjadi lagi dari bulan Juli ke bulan Agustus. Berdasarkan tingkat absensi atau ketidakhadiran karyawan, semakin banyak jumlah karyawan yang absen atau tidak hadir maka semakin rendah level loyalitas karyawan begitupun sebaliknya. Hal tersebut membuktikan PT. Telkom Akses

Kudus memiliki sebagian besar karyawan yang merasakan ketidakpuasan kerja sehingga berakibat pada tidak hadir kerja. Data yang diperoleh dari PT. Telkom Akses Kudus yaitu terjadinya tingkat *turnover* cukup tinggi. Tabel 1.2 yang menunjukkan karyawan yang keluar dari PT. Telkom Akses Kudus dari tahun 2019 sampai 2022 yang mengindikasikan kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan banyak karyawan.

Tabel 1.2
Prosentase *Turnover* Karyawan PT. Telkom Akses Kudus
Tahun 2022-2023

Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan <i>Resign</i>
2019	16	25
2020	10	17
2021	8	10
2022	18	27

Sumber: PT. Telkom Akses Kudus (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan yang mengundurkan diri tiap tahunnya cenderung meningkat, sehingga PT. Telkom Akses Kudus perlu segera mengisi kekosongan tenaga kerja agar kegiatan operasional perusahaan tetap berjalan lancar. Data tingkat *turnover* karyawan bagian operasional pada PT. Telkom Akses Kudus di atas data tahun 2019-2022. Tingkat *turnover* karyawan mengalami peningkatan yang sangat tinggi pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebanyak 27 karyawan jika dibandingkan pada tahun 2021 ada 10 karyawan yang *resign*. Tingginya *turnover* karyawan pada PT. Telkom Akses Kudus menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dirasa karyawan masih rendah dan dipengaruhi oleh beberapa faktor penyebab karyawan tersebut keluar dari perusahaan. Fenomena yang terjadi terkait loyalitas karyawan PT. Telkom

Akses Kudus muncul disebabkan tidak adanya perhatian karyawan dalam menjaga tempat kerja mereka, misalnya menempatkan sampah tidak pada tempatnya, membuat keributan pada area kerja, serta peletakan dokumen dan alat-alat kerja yang masih berantakan yang membuat beberapa karyawan merasa kurang konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Terdapat *research gap* dalam hasil penelitian ini Sari (2019), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Berbeda dengan penelitian Umar Gani & Hasbi, (2018), Angesti (2018) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Penelitian oleh Majusip, Kojo, Lengkong (2019) mengemukakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Alexander, Johnly, Tatimu (2019) yang menyatakan bahwa kompensasi memiliki hubungan secara langsung dengan loyalitas karyawan.

Penelitian oleh Meidita, et al (2019), Rohimah (2018) menghasilkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Berbeda dengan penelitian oleh Melino dan Fahmi (2019) yang menghasilkan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas kerja karyawan.

Berasal uraian tersebut di atas, penulis melakukan penelitian pada PT. Telkom Akses Kudus tentang faktor-faktor yang menjadi penunjang timbulnya rasa loyalitas karyawan. Faktor-faktor tersebut antara lain kompensasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja. Judul yang diangkat berdasarkan permasalahan dan

research gap di atas yaitu “**Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Loyalitas Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT. Telkom Akses Kudus**”.

1.2. Ruang Lingkup

Pada penulisan skripsi ini, ruang lingkupnya adalah sebagai berikut:

1.2.1. Penelitian ini menggunakan variabel:

- a. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja (X_1) dan kompensasi (X_2).
- b. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah loyalitas karyawan (Y_2).
- c. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (Y_1).

1.2.2. Objek penelitian di semua karyawan PT. Telkom Akses Kudus.

1.2.3. Penelitian dilakukan pada bulan April s/d Mei tahun 2023.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang diperlihatkan dari tabel 1.1 dan 1.2 mengenai karyawan PT. Telkom Akses Kudus terdapat beberapa permasalahan yaitu:

- a. Prosentase ketidakhadiran karyawan pada tahun 2022 sampai 2023 mengalami kecenderungan meningkat.
- b. Jumlah karyawan yang mengundurkan diri cenderung meningkat setiap tahunnya.

Berdasarkan keterangan latar belakang di atas, maka penelitian ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1.3.1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT.

Telkom Akses Kudus?

1.3.2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom

Akses Kudus?

1.3.3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT.

Telkom Akses Kudus?

1.3.4. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan pada PT.

Telkom Akses Kudus?

1.3.5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT.

Telkom Akses Kudus?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Akses Kudus.

1.4.2. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Akses Kudus.

1.4.3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT. Telkom Akses Kudus.

1.4.4. Untuk menganalisis pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan pada PT. Telkom Akses Kudus.

1.4.5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT. Telkom Akses Kudus.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik secara teoritis maupun manfaat secara praktis. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman tentang dampak lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja yang berakibat pada loyalitas karyawan, sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga untuk menentukan sistem peningkatan aset manusia yang berhubungan dengan tempat kerja dan kompensasi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan pengaruhnya terhadap loyalitas karyawan di PT. Akses Telkom Kudus.