BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling dominan, karena sumber daya manusia mempunyai peranan yang dapat mengarahkan, mengelola, dan melaksanakan segala aktifitas organisasi. Maka dari itu diperlukan cara dan upaya untuk mendorong setiap tenaga kerja agar bekerja seoptimal mungkin sesuai bidang dan tugasnya masing-masing. Selain itu perusahaan harus dapat menumbuhkan loyalitas kerja karyawan. Secara umum banyak organisasi yang hanya memikirkan bagaimana cara memajukan organisasinya, namun kurang memberikan perhatian terhadap karyawan. Padahal hubungan karyawan dengan organisasi adalah hubungan simbiosis mutualisme, dimana keduanya saling membutuhkan. Karena karyawan bukan hanya sekedar asset bagi perusahaan, namun juga mitra dalam bekerja.

Menurut Hasibuan (2010), Loyalitas Karyawan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatan, dan organisasinya. Sikap ini diantaranya tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang.

PT. Telkom IndiHome Jombang merupakan salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi

dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (USee TV Cable, IP TV). memiliki target usaha perseroan yang jelas sehingga fungsi manajerial perseroan mampu membentuk dan menerapkan kebijakan perseroan secara sistematis untuk mencapai tingkat profit yang optimal sehingga memberikan manfaat kepada pemodal dan pelaku manajemen mulai dari tingkat teratas sampai tingkat terendah.

PT. Telkom IndiHome Jombang melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas karyawannya yang lebih matang. Terutama untuk karyawan pada departemen produksi yang membutuhkan skil khusus untuk ketercapaian target pertahun yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam menjalankan posisinya sebagai karyawan bagian produksi, tidak sedikit masalah yang mereka hadapi dalam setiap harinya.

Berdasarkan wawancara dengan manajer PT. Telkom IndiHome Jombang, Fenomena yang terjadi adalah rendahnya loyalitas karyawan yaitu beberapa karyawan kurang menjaga asset asset penting perusahaan misalnya menggunakan peralatan tidak sesuai dengan pemakaiannya, banyak karyawan yang mengabaikan peraturan organisasi seperti meninggalkan tempat saat jam kerja tanpa ijin, pulang lebih awal dari jam kerja yang ditentukan. Masih ada beberapa karyawan yang kurang bertangung jawab terhadap pekerjaannya, misalnya tidak menyelesaikan pekerjaan dengan benar, beberapa karyawan kurang berkenan untuk lembur padahal target pekerjaan hampir memasuki batas waktu.

Loyalitas karyawan yang menurun diduga disebabkan oleh kurangnya pemberdayaan karyawan. Pemberdayaan karyawan adalah proses memberikan karyawan kemampuan dan wewenang sehingga memudahkan karyawan untuk mengambil tindakan pribadi, berkarya dan perilaku yang memberikan kontribusi positif bagi misi organisasi (Nongkeng. 2011). Pemberdayaan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mengilhami perubahan yang membantu tujuan organisasi (Sahoo, 2011).

Banyak cara yang dapat ditempuh perusahaan dalam meningkatkan loyalitas karyawan diantaranya dengan meningkatkan pemberdayaan karyawan. Menurut (Mulyadi, 2007) menyatakan bahwa pemberdayaan karyawan (*employee empowerment*) merupakan tren pengelolaan modal manusia di dalam organisasi masa depan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian sumber daya manusia fenomena yang terjadi di PT. Telkom IndiHome Jombang adalah kurangnya pemberdayaan karyawan dilihat dari adanya kurang kepercayaan terhadap karyawan sehingga menimbulkan kepercayaan diri karyawan menurun serta pimpinan kurang memberikan kesempatan secara terbuka pada karyawan dalam menyampaikan kritik dan saran atas permasalahan yang sedang terjadi dalam organisasi. Menurut (Sedarmayanti, 2011) pemberdayaan karyawan adalah suatu proses kegiatan usaha untuk lebih memberdayakan “daya manusia” melalui perubahan dan pengembangan manusia itu sendiri, berupa kemampuan, kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab dan rangka pelaksanaan kegiatan-kegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerja

sebagaimana diharapkan. Selain itu perusahaan memiliki program pemberdayaan perusahaan yaitu berupa pelatihan dan pemeliharaan aset-aset sumber daya manusia melalui sistem pengembangan sumber daya manusia dengan memberikan kesempatan karyawan untuk melaksanakan studi penyetaraan pendidikan akan tetapi belum berjalan secara maksimal.

Pemberdayaan yang kurang maksimal berdampak pada penurunan kepuasan kerja sehingga loyalitas karyawan menurun. Menurut (Hasibuan 2016) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaanya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, jika kepuasan kerja karyawan rendah bisa jadi berimbas pada rendahnya loyalitas. (Lin, 2013) menunjukan bahwa perilaku kepemimpinan dan pemberdayaan menjadi suatu hal yang penting dan berdampak positif bagi kepuasan.

Melalui kepuasan kerja karyawan, dapat diketahui bagaimana karyawan merespon berbagai program atau rencana perusahaan, yang kemudian menjadi umpan balik yang sangat berharga dari perusahaan (Sartika, 2014). Kepuasan kerja sangat berpengaruh dalam menentukan tetap tinggal atau meninggalkan pekerjaannya, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, maka karyawan cenderung akan meninggalkan organisasinya, begitu pula sebaliknya. (Hartono, 2013) mengemukakan bahwa karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh faktor kebutuhan psikologis yang berkaitan dengan penghargaan terhadap pekerjaannya dan merupakan sumber kepuasan.

Tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Telkom IndiHome Jombang diduga masih belum sepenuhnya terpenuhi, seperti dalam pemeberian tugas masih saja ada yang tidak sesuai dengan bidangnya, terdapat karyawan yang merasa gaji yang diberikan kurang memenuhi kebutuhannya. Selain itu, kurangnya penghargaan dari pimpinan terhadap karyawan berupa rasa terimakasih maupun pujian atas hasil kerja karyawan, karyawan terkadang merasa terbebani dengan tugas yang diberikan ditambah lagi hubungan antar rekan rekan kerja yang kurang mendukung dalam hal kerjasama dan sering terjadi *missed commuincation*. Fenomena tersebut menunjukkan adanya rasa ketidak puasan karyawan dalam pekerjaannya.

Perusahaan harus berupaya menjadikan karyawan untuk memiliki bukan hanya sekedar kesetiaan atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pemikiran, perhatian, gagasan serta dedikasi tinggi terhadap organisasi. Menurut (Ardana *et all*, 2011), loyalitas karyawan sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan karena merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukan oleh sikap setia terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik atau buruk.

Maka dari itu kepuasan kerja karyawan diindikasikan menjadi pemediasi pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap loyalitas karyawan. Sehingga penelitian ini mengambil judul **"Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Variabel mediasi (Studi pada** PT. Telkom IndiHome Jombang**)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas maka perumusan masalah yang dapat dibuat sebagai berikut:

1. Apakah pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Indihome Jombang?
2. Apakah pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan PT. Telkom Indihome Jombang?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan PT. Telkom Indihome Jombang?
4. Apakah kepuasan kerja mediasi pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap loyalitas karyawan PT. Telkom Indihome Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Indihome Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap loyalitas karyawan PT. Telkom Indihome Jombang.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan PT. Telkom Indihome Jombang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara pemberdayaan karyawan terhadap loyalitas karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi PT. Telkom Indihome Jombang untuk meningkatkan pemberdayaan karyawan dan juga kepuasan kerja dengan loyalitas karyawan.