

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia kerja, psikologi mempunyai peran penting dalam peningkatan produktivitas perusahaan dari segi sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset yang penting dalam sebuah perusahaan. Karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan yang paling dibutuhkan tenaga maupun pikirannya.

Salah satu faktor penting dalam setiap pekerjaan adalah kepuasan kerja. Ketika pekerja tidak puas dengan pekerjaannya, keterlibatan kerja menjadi berkurang, komitmen pada organisasi rendah, suasana sangat negatif, dan serangkaian akibat negatif akan muncul (Rondonuwu, 2018). Karyawan yang tidak puas bisa terlibat dalam kemerosotan psikologi, kemerosotan fisik (tidak masuk tanpa alasan, pulang lebih awal, istirahat yang lama, atau kelambatan kerja), atau tindakan agresi yang berlebihan dan pembalasan terhadap kesalahan yang terjadi. (Mangkunegara, 2014)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ambarowati (2017) PT Telekomunikasi Witel Solo, yakni masih ada beberapa kelemahan yang masih ditunjukkan oleh karyawan dimana mereka kurang termotivasi dengan pekerjaannya. Ada yang tidak tepat waktu saat masuk kantor, menunda tugas kantor, kurang disiplin waktu dan tidak bisa memanfaatkan sarana kantor secara optimal. Hal tersebut dikarenakan banyaknya karyawan yang tidak merasakan kepuasan kerja yang berdampak pada pengunduran diri. Berdasarkan data banyaknya karyawan yang mengundurkan diri pada PT Telkom Akses Solo dari tahun ketahun, jumlah karyawan yang mengundurkan diri dari PT Telkom Akses dari tahun ke tahun semakin meningkat. Pada tahun 2013 dan 2014 hanya ada 1 karyawan yang mengundurkan diri. Namun, pada tahun 2015 ada 30 karyawan

yang mengundurkan diri. Pada tahun 2016 (data yang diambil hanya sampai bulan September) jumlah karyawan yang mengundurkan diri adalah 35 karyawan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu dimana perusahaan atau karyawan sendiri dapat menciptakan keseimbangan dalam berkerja, manajemen diri, dan motivasi diri. Agar juga dapat menciptakan kualitas hidup yang lebih baik dimana akan tercipta raga dan jiwa yang sehat. Karyawan tidak hanya menghabiskan waktunya hanya untuk pekerjaan saja, tetapi dapat menciptakan *work life balance*.

Dalam dunia pekerjaan, ketika *work-life balance* tidak diseimbangkan, maka hal itu akan berdampak pada kinerja yang buruk dan kepuasan kerja karyawanyang rendah (Kim, 2014). Namun keseimbangan kerja dan kehidupan keluarga akan terkait dengan peningkatan kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Kim, 2014). Menurut Koubova & Buchko (2013) bahwa efek dari komitmen peran keluarga pada sikap dan kinerja manajer, ditemukan hubungan positif, dan dinyatakan bahwa seseorang dapat mencapai kinerja yang lebih baik berkat sejumlah besar energi yang dirawat dan diperoleh dari “emosional tenang” yang tinggi tersebut dalam lingkup kegiatan pribadi. Singkatnya, peneliti tersebut mengasumsikan bahwa seseorang yang berkinerja baik dalam keluarga dan lingkup pribadi, dimana emosi cenderung lebih umum, mengarah kepada kepuasan yang tinggi untuk kehidupan pribadi yang pada akibatnya memungkinkan individu untuk berkinerja menjadi lebih baik dengan kemungkinan lebih besar dalam promosi dan kemajuan karir.

Faktor lain yang mendukung kepuasan kerja yaitu komitmen organisasi. Yakni keadaan psikologis yang dialami oleh karyawan yang bisa dilihat dari loyalitas, dan bagaimana fokus anggota terhadap tujuan organisasi atau perusahaan. Komitmen organisasi dapat dikatakan ideal apabila karyawan memiliki pemikiran untuk tetap bertahan padasuatu perusahaan atau organisasi karena nilai ekonomi yang bisa dikatakan aman ketimbang harus mencari pekerjaan lain yang belum tentu memberikan gaji yang lebih tinggi, sehingga jika ia mengundurkan diri akan menghancurkan keluarganya.

Kota Sukabumi merupakan kota dengan tingkat kebutuhan keluarga dan tuntutan pekerjaan yang semakin pesat pertumbuhannya. Hal itu berdampak terhadap meningkatnya populasi pencari nafkah, keluarga sebagai tanggung jawab, sehingga antara kehidupan kerja dan kehidupan dalam keluarga terkadang timbul tekanan.

Hal itu mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja yang berasal dari diri karyawan terhadap perusahaan seperti yang terjadi pada karyawan PT. Telkom Witel Sukabumi.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, Telkom Group mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom Group menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

Dalam visinya yakni "*Be the King of Digital in the Region*", secara tidak langsung PT.Telkom Indonesia menuntut kualitas kerja dari para karyawannya. Namun, ketika hal itu tidak diimbangi dengan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Maka "*Be the King of Digital in the Region*" hanyalah cita-cita yang tidak akan pernah tercapai.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti mengobservasi terlebih dahulu mengenai kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Telkom Witel Sukabumi. Pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti dalam Kuisioner Pra Penelitian yakni:

Tabel 1.1 Data Wawancara Kuisisioner Pra Penelitian

No	Pernyataan	SP	P	RR	TP	STP
1.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya karena memberikan tugas yang menarik sehingga dapat kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.	1	9	2	-	-
2.	Saya merasa puas dengan upah yang saya terima dan dipandang pantas dalam organisasi	1	3	7	1	-
3.	Saya merasa puas dengan perusahaan saya karena memberikan kesempatan untuk maju dalam organisasi (naik jabatan).	1	1	3	7	-
4.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya karena terdapat penyelia/supervisor/koordinator yang memiliki kemampuan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku kepada saya.	3	6	1	2	-
5.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya karena terdapat rekan kerja yang memiliki kepandaian secara teknis dan memberi dukungan secara sosial kepada saya.	4	5	2	1	-

Sumber data: Pada Karyawan PT. Telkom Witel Sukabumi (2020)

Berdasarkan tabel diatas, terdapat masalah dalam kepuasan kerja karyawan yakni salah satunya yang paling dominan adalah perusahaan yang tidak memberikan kesempatan untuk maju dalam organisasi. Hal itu sejalan dengan hasil peninjauan peneliti kepada bagian *Human Relation Services* yang menyatakan kesempatan promosi jabatan pada PT. Telkom Witel Sukabumi sangat sulit, bahkan hampir tidak ada. Kepuasan akan timbul dengan sendirinya apabila karyawan menganggap apa yang dilakukannya selama ini cukup baik dalam mengakomodasi kebutuhan pekerjaan maupun keluarga. Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh salah satu dimensi yang ada pada *work life balance* yakni *involvement balance*. Dalam hal ini karyawan tidak adanya rasa memiliki pada pekerjaan atau tidak menjadikan pekerjaan sebagai bagian dari

kehidupan pribadi. Penyebab lainnya yaitu *continuance commitment* yang merupakan salah satu dimensi dari komitmen organisasi, karyawan belum loyal terhadap perusahaan seperti kurangnya dedikasi untuk menyelesaikan tugas diluar jam kerja.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Work Life Balance* dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada PT. Telkom Witel Sukabumi)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1** Bagaimana gambaran mengenai *work life balance*, komitmen organisasi, kepuasan kerja pada PT. Telkom Witel Sukabumi?
- 1.2.2** Bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Witel Sukabumi?
- 1.2.3** Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Witel Sukabumi?
- 1.2.4** Bagaimana pengaruh *work life balance* dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Witel Sukabumi?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka ada beberapa tujuan yang ingin peneliti ketahui dari hasil penelitian ini, yaitu:

- 1.3.1.1 Untuk mengetahui gambaran mengenai *work life balance*, komitmen organisasi, kepuasan kerja pada PT. Telkom Witel Sukabumi.
- 1.3.1.2 Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Witel Sukabumi.
- 1.3.1.3 Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Witel Sukabumi.

1.3.1.4 Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Telkom Witel Sukabumi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Ada beberapa kegunaan penelitian yang dapat peneliti kemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yang berkaitan dengan Analisis *Work Life Balance* dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja. Disamping itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan bagi penelitian berikutnya.

1.4.1.2 Aspek Praktis

- a. Bagi peneliti, diharapkan mampu menambah pengetahuan dan kesiapan peneliti bila ingin mengetahui lebih mengenai manajemen sumber daya manusia.
- b. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan bagi prodi Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Sukabumi, terutama untuk mengembangkan metode pembelajaran dan kurikulum agar dapat memberikan pengetahuan serta keterampilan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
- c. Bagi perusahaan, sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan *work life balance* dan komitmen organisasi guna mencapai kepuasan kerja pada PT. Telkom Witel Sukabumi.