

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

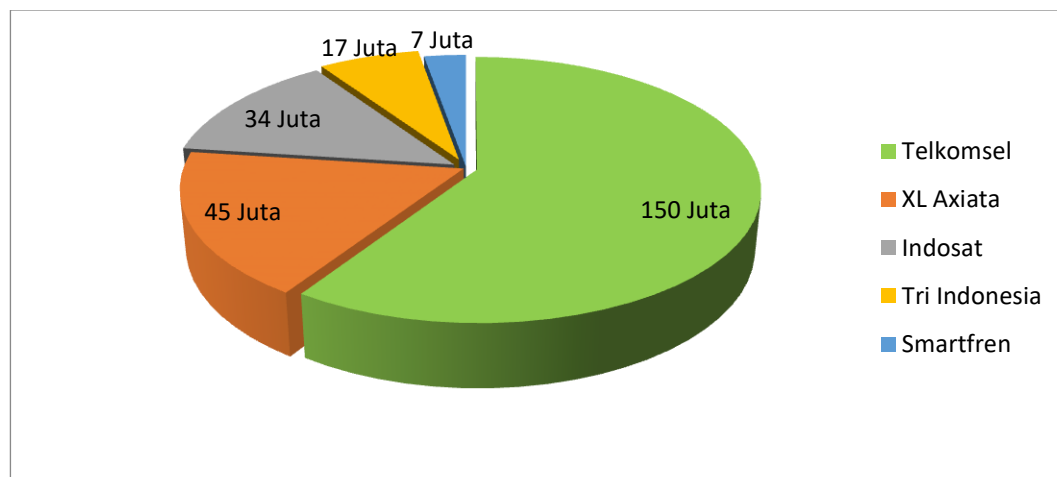
Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia dan merupakan salah satu kebutuhan manusia yang sangat fundamental dalam membentuk peradaban. Seiring perkembangan jaman metode manusia dalam berkomunikasi terus mengalami perkembangan, yang dulunya tidak bisa berkomunikasi jarak jauh sekarang menjadi lebih mudah dan bahkan manusia pada saat sekarang ini dapat berkomunikasi tatap muka langsung melalui *video call* dengan seseorang yang berada dibelahan bumi lainnya. Jarak tidak lagi menjadi penghalang bagi manusia dalam berkomunikasi karena teknologi komunikasi dan informasi terus berkembang dan memberikan kemudahan bagi manusia untuk berinteraksi.

Teknologi informasi dan komunikasi yang pada saat ini banyak digunakan bahkan dapat dikatakan sudah menjadi kebutuhan pokok manusia yaitu *Smartphone*. *Smartphone* tidak saja berfungsi sebagai alat untuk komunikasi tetapi juga untuk pengumpul informasi dengan akses internet serta bisa digunakan sebagai alat untuk dokumentasi karena dilengkapi dengan fitur kamera dan video. Banyak fungsi *Smartphone* lainnya yang dapat membantu manusia dalam melakukan aktivitasnya namun dalam penggunaannya, *Smartphone* ini ditunjang oleh kartu SIM (Subscriber Identity Module) dan koneksi internet atau wifi. Dengan kata lain tanpa kartu SIM serta jaringan internet maka secanggih apapun *Smartphone* yang digunakan tidak akan berfungsi sepenuhnya. Oleh karena itu

provider seluler saling berlomba memberikan layanan jaringan terbaik mengingat tingginya tingkat kebutuhan manusia akan komunikasi dan informasi serta maraknya penggunaan *Smartphone* dikalangan masyarakat pada saat sekarang ini.

Penyedia jasa layanan jaringan atau yang disebut dengan provider seluler, memberikan kartu SIM kepada pelanggan untuk dimasukkan kedalam *Smartphone* sehingga layanan jaringan dapat diakses baik itu untuk komunikasi telpon ataupun untuk jaringan internet. Di Indonesia sendiri terdapat 5 provider seluler yang memberikan layanan jaringan melalui kartu SIM yaitu Telkomsel, XL Axiata, Indosat Ooredoo, Tri Indonesia dan Smartfren. Adapun jumlah pelanggan dari provider tersebut pada tahun 2018 menurut data Kominfo dapat dilihat pada diagram berikut ini.

**Gambar 1. Diagram Pelanggan Tahun 2018 Provider seluler di Indonesia**



(Sumber: <https://kominfo.go.id/> di akses pada 14 Oktober 2019)

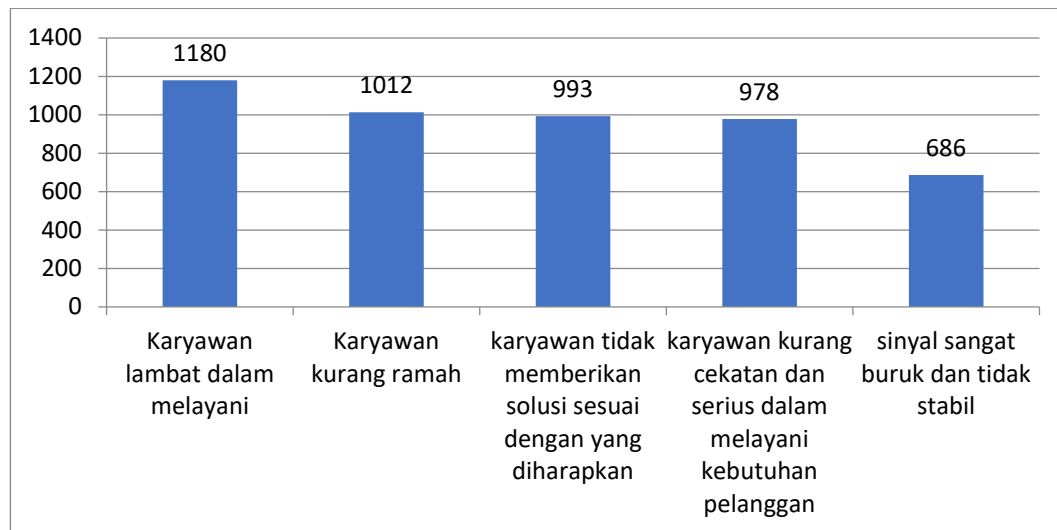
Pada Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa jumlah pelanggan Telkomsel adalah sebanyak 150 juta pelanggan, XL Axiata 45 juta pelanggan, dan Indosat Ooredoo 34 juta pelanggan, berikutnya Tri Indonesia 17 juta dan Smartfren 7 jutapelanggan (<https://kominfo.go.id/> di akses pada 14 Oktober 2019). Hal ini

berarti provider seluler dengan jumlah pelanggan terbanyak adalah Telkomsel, dengan kata lain lebih dari 50% masyarakat Indonesia merupakan pelanggan dari Telkomsel.

Sebagai perusahaan dengan jumlah pelanggan terbanyak, Telkomsel mendirikan Telkomsel GRAPARI sebagai pusat pelayanan yang tersebar hampir diseluruh wilayah di Indonesia salah satunya GRAPARI Simpang Empat Pasaman Barat. GRAPARI Simpang Empat Pasaman Barat didirikan Pada tahun 2011, merupakan pusat pelayanan bagi pelanggan Telkomsel yang ada di daerah Pasaman Barat. Adapun layanan yang diberikan yaitu pembelian pulsa, paket internet, bantuan registrasi, bantuan untuk sms banking, bantuan untuk meng-*upgrade* jaringan kartu dari 3G menjadi 4G serta menerima segala macam aduan pelanggan sehubungan gangguan dalam penggunaan kartu Telkomsel. Tidak itu saja, GRAPARI juga memberikan pelayanan penjualan semua jenis kartu Telkomsel seperti kartu AS, Kartu Simpati, Hallo dan lain sebagainya.

Pada perusahaan jasa, karyawan memiliki peran yang sangat penting karena nilai baik buruknya pelayanan yang diberikan berada ditangan karyawan tersebut. Banyaknya keluhan terhadap karyawan mengindikasikan bahwa karyawan tidak bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan hal ini terjadi di GRAPARI Simpang Empat Pasaman Barat, dimana berdasarkan kotak kritik dan saran pada tahun 2018 diketahui bahwa aduan yang memperoleh jumlah tertinggi adalah mengenai karyawan sebagai mana yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Gambar 2. Grafik Top 5 Aduan Pelanggan Tahun 2018**



(Sumber: GraPARI Simpang Empat Pasaman Barat)

Berdasarkan gambar 2 dapat dijelaskan bahwa keluhan yang terbanyak adalah sehubungan dengan karyawan GRAPARI Simpang Empat Pasaman Barat, dimana menurut pelanggan karyawan lambat dalam melayani serta kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Tidak itu saja, menurut pelanggan, karyawan tidak memberikan solusi atas masalah atau keluhan-keluhan sehubungan dengan kartu atau jaringan Telkomsel sesuai dengan yang diharapkan, dengan kata lain karyawan tidak memberikan jalan keluar atas masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Berikutnya, menurut pelanggan, karyawan kurang cekatan dan serius dalam melayani kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelanggan banyak merasakan kekecewaan atas pelayanan dari GRAPARI Simpang Empat Pasaman yang disebabkan oleh karyawannya.

Banyaknya keluhan kepada karyawan GRAPARI Simpang Empat Pasaman Barat mengindikasikan keterikatan karyawan kepada pekerjaannya sangat rendah, karena jika karyawan merasa memiliki keterikatan kerja maka mereka akan bekerja dengan cekatan dan memiliki dedikasi yang tinggi kepada

pekerjaannya sebagaimana yang diungkapkan oleh Nugroho *etal*(2013) bahwa karyawan yang memiliki keterikatan kerja akan bekerja secara energik, cekatan, dan memiliki dedikasi tinggi pada perusahaan

Keterikatan kerja menuntut individu untuk menanamkan diri secara total terhadap pekerjaan dengan meningkatkan *self-efficacy* dan berdampak positif pada kesehatan (Robertson dan Markwick, 2009). Karyawan yang merasa terikat dengan perusahaan semangat dalam bekerja dan merasakan adanya hubungan mendalam terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Mereka mendorong adanya inovasi dan bergerak maju ke depan bersama perusahaan (Truss *et al*, 2008). Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa karyawan yang merasa memiliki keterikatan kerja dengan perusahaan akan berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk perkembangan, kemajuan dan profitabilitas perusahaan dengan bekerja secara aktif dan sebaik mungkin untuk mendapatkan hasil yang baik untuk perusahaan. Hal ini seperti berbanding terbalik dengan yang ditunjukkan oleh karyawan GRAPARI Simpang Empat Pasaman Barat karena kebanyakan karyawannya lambat dan kurang cekatan dalam bekerja sebagaimana yang dikeluhkan oleh pelanggan. Rendahnya keterikatan kerja karyawan GRAPARI Simpang Empat Pasaman Barat tentu ada faktor yang mempengaruhinya dan hal ini diduga karena adanya pengaruh dari kesesuaian kerja, pengayaan pekerjaan dan kepemimpinan transformasional.

Kesesuaian kerja memiliki peran dalam mempengaruhi keterikatan kerja karyawan, hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Rahmadani dan Sebayang (2017) bahwa kesesuaian kerja mempengaruhi keterikatan kerja karyawan. Hal

senada juga diungkapkan oleh Noviyana (2015) bahwa kesesuaian kerja berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja. Sementara itu hasil yang berbeda diperoleh dalam penelitian Memon *et al.* (2014) bahwa kesesuaian kerja berpengaruh negatif terhadap keterikatan kerja.

Variabel lainnya yang diduga memiliki pengaruh terhadap keterikatan kerja yaitu pengayaan pekerjaan, hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Sungkit dan Meiyanto (2015) bahwa pengayaan pekerjaan (*job enrichment*) berpengaruh signifikan terhadap keterikatan kerja (*job engagement*). Hasil penelitian yang konsisten juga diperoleh oleh Kuntari (2015) menemukan bahwa *job enrichment* berpengaruh positif terhadap *job engagement* karyawan. Hasil yang diperoleh mengisyaratkan bahwa semakin tinggi nilai *job enrichment* yang dirasakan karyawan akan meningkatkan nilai *job engagement* dalam diri karyawan. Sementara itu hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Rachmawati (2014) bahwa *job enrichment* tidak berpengaruh terhadap *job engagement* yang dirasakan karyawan.

Variabel berikutnya yang diduga memiliki pengaruh terhadap keterikatan kerja yaitu kepemimpinan transformasional. Pada penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2017) menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap *job engagement*, hasil penelitian yang sama juga diperoleh dalam penelitian Luthfiana dan Ariati (2017) yang menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap *job engagement*. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai nilai

kepemimpinan transformasional dalam organisasi akan meningkatkan keterikatan kerja yang dimiliki karyawan pada organisasi.

Berdasarkan kepada uraian ringkas latar belakang dan sejumlah penelitian terdahulu peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian modifikasi dari sejumlah peneliti terdahulu. Penelitian ini merupakan gabungan dari beberapa penelitian terdahulu yang dijelaskan diatas, dimana didalam penelitian ini diajukan beberapa perbedaan yang meliputi gabungan dari beberapa variabel bebasdimana pada penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel bebas tetapi pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga variabel bebas, dan perbedaan lainnya yaitu objek yang digunakan. Beranjak dari hal tersebut, maka pada penelitian peneliti mengangkat judul: **Pengaruh Kesesuaian Kerja, Pengayaan Pekerjaan dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Keterikatan Kerja Karyawan Grapari Simpang Empat, Pasaman Barat Sumatera Barat.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka permasalahan yang akan dibuktikan yaitu:

1. Apakah kesesuaian kerja berpengaruh terhadap keterikatan kerja karyawan Grapari Simpang Empat Pasaman Barat?
2. Apakah pengayaan pekerjaan berpengaruh terhadap keterikatan kerja karyawan Grapari Simpang Empat Pasaman Barat?
3. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap keterikatan kerja karyawan Grapari Simpang Empat Pasaman Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kesesuaian kerja terhadap keterikatan kerja karyawan Grapari Simpang Empat Pasaman Barat
2. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh pengayaan pekerjaan terhadap keterikatan kerja karyawan Grapari Simpang Empat Pasaman Barat.
3. Menganalisis dan membuktikan secara empiris kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap keterikatan kerja karyawan Grapari Simpang Empat Pasaman Barat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi:

1. Perusahaan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai alat evaluasi untuk mengetahui tingkat keterikatan kerja karyawan kepada perusahaan sehingga kedepannya perusahaan dapat merumuskan strategi untuk meningkatkan keterikatan kerja karyawannya.
2. Akademisi, hasil yang diperoleh dapat dijadikan bahwa acuan atau replikasi bagi peneliti dimasa mendatang yang juga tertarik membahas permasalahan serupa dengan yang permasalahan pada saat ini.