

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Bekerja merupakan suatu kewajiban manusia yang harus dipenuhi dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidup di masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Bekerja bukan hanya sekedar memperoleh penghasilan dan mengejar kekayaan, akan tetapi dalam bekerja juga harus dilandasi dengan norma dan aturan yang ada dalam tempat bekerja. Perusahaan merekrut para karyawan untuk bergabung ke dalam perusahaan dengan tujuan agar karyawan dapat bekerja secara sungguh-sungguh dan memiliki komitmen yang tinggi demi kemajuan perusahaan itu sendiri. Menurut komitmen karyawan terhadap perusahaan ditunjukkan melalui kesetiaan dan loyalitas. Seorang karyawan yang memiliki sikap loyalitas, apapun yang didapat dia akan bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya.

Sumber daya manusia juga menjadi salah kunci penentu berkembangnya organisasi. Karena hakikatnya, sumber daya manusia dipekerjakan dalam suatu organisasi sebagai pemikir, penggerak dan perencana guna sebagai tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja dalam suatu organisasi, baik perusahaan maupun instansi yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga perlu adanya dan pengembangan untuk kemampuannya. Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting bahkan tidak bisa terlepas dalam

suatu organisasi, sumber daya manusia menjadi salah satu kunci penentu berkembangnya organisasi.

Dalam tercapainya suatu tujuan perusahaan, tentunya perusahaan membutuhkan kinerja karyawan yang baik. Dengan baiknya kinerja karyawan, karyawan akan mengalami kepuasan tersendiri sehingga karyawan tersebut bisa loyal terhadap tempat kerjanya. Menurut **(Fajarullaili, 2018)** loyalitas adalah setia terhadap sesuatu dengan penuh rasa cinta, sehingga dengan begitu tidak mengharapkan imbalan apapun dalam melakukan suatu hal untuk orang lain atau perusahaan tempat dimana dia meletakkan loyalitasnya.

Menurut **(Febriana & Kustini, 2022)** mendefinisikan loyalitas sebagai komitmen seseorang terhadap semua keberhasilan perusahaan dan fakta bahwa mereka akan bekerja untuk perusahaan. Berdasarkan loyalitas karyawan, karyawan dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya, di sisi lain juga dapat membantu pemimpin dalam menyelesaikan pekerjaannya. Loyalitas adalah timbal balik yang diberikan kepada tempat kerja oleh karyawan. Tidak mudah untuk meningkatkan loyalitas karyawan di setiap perusahaan. Berbagai metode harus digunakan untuk memperoleh rasa loyalitas pada seorang pekerja yang berkomitmen untuk pekerjaan mereka.

Menurut **(Suhardi et al., 2021)** Loyalitas merupakan kondisi yang mengikat antara karyawan dengan perusahaannya, karena loyalitas bukan hanya kesetiaan yang tercermin dari seberapa lama seseorang berkerja di

dalam organisasi perusahaan, namun dapat dilihat juga dari seberapa besar pikiran, ide, gagasan, serta kinerjanya tercurah sepenuhnya kepada perusahaan itu.

Karena dengan tingginya loyalitas yang diberikan oleh karyawan terhadap perusahaan akan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuannya begitu jugasebaliknya. Loyalitas karyawan dapat membantu perusahaan mencapai tujuan, di sisi lain juga dapat membantu pemimpin dalam menyelesaikan pekerjaannya, hal ini merupakan timbal balik yang diberikan pemimpin dan karyawan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan terhadap perusahaan yaitu beban kerja yang diberikan kepada karyawan dan lingkungan yang ada disekitar karyawan tersebut.

Hal pertama yang mempengaruhi loyalitas adalah karakteristik pekerjaan merupakan salah satu bagian terpenting dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Menurut pendapat (**Lestsari, 2022**) karakteristik pekerjaan merupakan bagian dari desain tugas yang berupa ruang lingkup kerja yang memiliki dimensi macam-macam kemampuan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Karakteristik pekerjaan berisi mengenai tugas pekerjaan yang ditentukan perusahaan serta mengacu pada kondisi tertentu, dalam teori karakteristik pekerjaan ada beberapa keadaan psikologis yang akan dirasakan seorang individu, karyawan akan merasakan apa itu makna kerja, memikul tanggung jawab atas tugas yang diberikan

oleh perusahaan, selain itu kondisi ini akan mempengaruhi kinerja, motivasi dan loyalitas suatu karyawan.

Menurut **(Sihombing et al., 2018)** karakteristik pekerjaan mengacu pada isi dan kondisi dari tugas-tugas pekerjaan itu sendiri. Menurut teori karakteristik pekerjaan, sebuah pekerjaan memiliki tiga keadaan psikologis dalam diri seorang karyawan yakni: (1) mengalami makna kerja (2) memikul tanggung jawab akan hasil kerja (3) dan pengetahuan akan hasil kerja, dan ketiga kondisi psikologis ini akan mempengaruhi motivasi kerja, kinerja, perputaran karyawan, serta loyalitas kerja karyawan. Lingkungan kerja adalah suatu tempat yang terdapat sebuah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. **(Loviana, 2021)**.

Menurut **(Suhardi et al., 2021)** Komitmen organisasional merupakan suatu ikatan emosional antara karyawan dengan organisasi yang timbul karena adanya kepercayaan, kemauan untuk mencapai suatu tujuan serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaan diri sebagai bagian dari organisasi dan hal tersebut yang menjadikan karyawan akan tetap bertahan dalam suatu organisasi baik dalam kondisi menyenangkan maupun tidak.

Karyawan yang mempunyai komitmen yang kuat akan tetap konsisten tinggal pada organisasinya. Kuatnya komitmen dari karyawan pada perusahaan turut menjadi penentu bagaimana sifat dan tingkah laku karyawan tersebut selama berada dalam perusahaan. Komitmen organisasional mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya

dan menunjukkan hasil yang seharusnya. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan menunjukkan kualitas yang baik, lebih totalitas dalam bekerja dan tingkat pergantian karyawan terhadap perusahaan pun rendah.

Menurut **(Lumiu et al., 2019)** mengemukakan bahwa komitmen organisasi yang kuat akan mendorong para individu untuk berusaha lebih keras dalam mencapai tujuan organisasi. Sehingga komitmen yang tinggi menjadikan individu lebih mementingkan organisasi daripada kepentingan pribadi dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik lagi. Komitmen organisasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja yang tinggi pula.

Menurut **(Siboro, 2022)** lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Lingkungan kerja itu mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja

Menurut **(Fajarullaili, 2018)** lingkungan kerja adalah semua yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi diri karyawan dalam

mengerjakan tugasnya. Karena karyawan akan menilai dan merasakan seperti apa lingkungan yang mereka tempati baik lingkungan kerja fisik ataupun lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan segala sesuatu yang berwujud atau mempunyai bentuk fisik yang berada disekitar tempat kerja, serta secara langsung maupun tidak langsung mempunyai pengaruh pada kinerja karyawan.

Sedangkan lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan maupun kejadian yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja secara vertikal dalam hal ini atasan dan bawahan maupun hubungan kerja secara horizontal dengan sesama rekan kerja. Adapun Menurut **(Burhannudin et al.,2019)** lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja ini sangat mempengaruhi langsung para pekerja, karena para pekerja setiap harinya melakukan aktivitas pekerjaan di tempat yang sama, sehingga mereka akan menilai dengan sendirinya bahwa lingkungan tersebut nyaman atau tidak bagi mereka.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bukittinggi adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum dan berkedudukan di Bukittinggi. Dengan jumlah karyawan 68 orang perusahaan mencoba untuk membuat karyawan menjadi nyaman dalam bekerja agar meningkatnya rasa loyalitas terhadap perusahaan.

PDAM Kota Bukittinggi membutuhkan karyawan yang memiliki kemauan, dan kesetiaan menetap pada suatu organisasi, seperti pada tabel 1.1 yang menunjukkan data *turnover* karyawan.

Tabel 1.1
Data *Turnover* Karyawan Tetap Karyawan Pada PDAM Kota Bukittinggi

Tahun	Karyawan Awal Tahun	Masuk	Keluar	Karyawan Akhir Tahun	Presentase
2017	52	13	2	63	3.4%
2018	63	1	2	62	3.2%
2019	62	14	2	74	2.9%
2020	74	1	5	70	6.9/%
2021	70	0	2	68	2.9%

Sumber : PDAM Kota Bukittinggi

Pada tabel 1.1 diatas ditunjukkan bahwa setiap tahun jumlah karyawan semakin berkurang, dapat dilihat bahwa jumlah akhir karyawan tahun 2017 berjumlah 63 orang dengan presentase 3.4%, pada tahun berikutnya ditahun 2018 jumlah karyawan akhir mengalami penurunan berjumlah 62 orang dengan presentase 3.2%, pada tahun 2019 jumlah karyawan akhir mengalami kenaikan berjumlah 74 orang dengan presentase 2.9%, pada tahun 2020 jumlah karyawan akhir menurun menjadi 70 orang dengan presentase 6.9%, dan pada tahun 2021 jumlah karyawan kembali menurun menjadi 68 orang dengan presentase 2.9%.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa rendahnya loyalitas karyawan juga dapat dipengaruhi oleh karyawan yang tidak memegang

teguh visi dan misi organisasi tersebut dan adanya karyawan yang masih tidak mengikuti peraturan. Keluarnya karyawan juga dipicu oleh keinginan dari karyawan tersebut dengan mengajukan surat pengunduran diri, *turnover* karyawan mempengaruhi tingkat loyalitas karyawan.

Dalam sebuah perusahaan, karyawan merupakan aset yang sangat penting, tetapi masih ada kendala dalam penempatan kerja yang tidak sesuai dengan kompetensi, pendidikan dan tugas yang dibebankan kepada karyawan yang mengakibatkan kegelisahan karyawan dalam bekerja, serta masih adanya karyawan yang berkeluh kesah dalam melakukan pekerjaan yang diberikan.

Hal ini juga menyangkut dengan persepsi mereka terhadap kelengkapan sarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kehangatan hubungan kerja dengan atasan maupun sesama kerja. Melihat hal tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan PDAM Kota Bukittinggi.

Adapun faktor yang menyebabkan rendahnya loyalitas karyawan disebabkan oleh karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja dan komitmen organisasi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (**Lestsari, 2022**) dengan judul Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Inisiatif Dan Fasilitas Kerja Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Pada Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersamaan Kota Palembang memiliki kesamaan dengan

penelitian saat ini yakni judul penelitian atau topik pembahasan mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap loyalitas karyawan kesamaan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap loyalitas karyawan. Metode penelitian yang digunakan pun memiliki kesamaan terhadap penelitian saat ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif bersifat asosiatif dengan teknik analisis data regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan pada Kota Palembang, sementara itu perbedaan yang diperoleh terletak pada objek penelitian, dimana pada penelitian sebelumnya pelaksanaan penelitiannya dilaksanakan pada Kota Palembang, sementara itu pada objek penelitian saat ini dilaksanakan pada PDAM Kota Bukittinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ayu & Adnyani, 2019) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja Lingkungan Kerja Dan *Work-Life Balance* Terhadap Loyalitas Karyawan. Memiliki kesamaan dengan penelitian saat ini yakni judul penelitian atau topik pembahasan mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan kesamaan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan Rumah Sakit Umum Puri Raharja. Sementara itu, pada objek pelaksanaan penelitian saat ini dilaksanakan pada

PDAM Kota Bukittinggi dan penelitian sebelumnya dilakukan pada Rumah Sakit Umum Puri Raharja.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Sopali et al., 2021) memiliki kesamaan dengan penelitian saat ini yaitu judul penelitian pengaruh komitmen organisasi terhadap loyalitas karyawan, kesamaan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap loyalitas karyawan. Metode penelitian ini sama – sama menggunakan metode kuantitatif. Menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan pada Rumah Sakit Tk. III dr. Reksodiwiryo Padang. Sementara itu, perbedaan yang diperoleh terletak pada objek penelitian, dimana pada penelitian sebelumnya pelaksanaan penelitian saat ini dilaksanakan pada PDAM Kota Bukittinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Pada PDAM Kota Bukittinggi.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat loyalitas karyawan pada PDAM Kota Bukittinggi terbilang rendah dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Masih adanya karyawan PDAM Kota Bukittinggi yang kurang puas dalam melaksanakan pekerjaannya.
3. Lingkungan kerja PDAM Kota Bukittinggi yang kurang kondusif.
4. Masih rendahnya hubungan baik antara atasan dan bawahan pada PDAM Kota Bukittinggi.
5. Karakteristik individu yang berbeda pada PDAM Kota Bukittinggi.
6. Rendahnya komitmen karyawan pada PDAM Kota Bukittinggi.
7. Karakteristik pekerjaan yang masih menyulitkan karyawan pada PDAM Kota Bukittinggi.
8. Pegawai PDAM Kota Bukittinggi yang belum ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan pendidikannya.
9. Jam kerja yang tidak fleksibel pada PDAM Kota Bukittinggi.
10. Tidak semua pegawai PDAM Kota Bukittinggi dalam suatu instansi atau organisasi memiliki tingkat loyalitas yang sama.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis memberikan batasan penelitian agar penelitian ini sesuai dengan yang diharapkan, maka dalam penelitian ini dibatasi variabel independen Karakteristik Pekerjaan (X1), Lingkungan Kerja (X2) dan Komitmen Organisasi (X3) dan variabel dependen Loyalitas Karyawan (Y) Pada PDAM Kota Bukittinggi.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk mempermudah penganalisaan dalam penelitian ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Loyalitas Karyawan pada PDAM Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PDAM Kota Bukittinggi?
3. Bagaimana Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan pada PDAM Kota Bukittinggi?
4. Bagaimana pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Lingkungan Kerja, Komitmen Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PDAM Kota Bukittinggi.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun penelitian yang dilakukan bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Loyalitas Karyawan pada PDAM Kota Bukittinggi.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PDAM Kota Bukittinggi.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan pada PDAM Kota Bukittinggi

4. Untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas secara simultan pada PDAM Kota Bukittinggi.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, komitmen organisasi dan loyalitas karyawan serta dapat membandingkan teori – teori yang didapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya di dalam instansi pemerintah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini menjadi kontribusi dan bahan perbandingan serta referensi bagi peneliti lain yang merasa tertarik untuk melakukan penelitian berikutnya.

3. Bagi pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang karakteristik pekerjaan terhadap loyalitas karyawan dari instansi sendiri dalam rangka meningkatkan loyalitas karyawan.