

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan sector sentral dan penting dalam rangka pencapaian tujuan di suatu perusahaan, karena dengan adanya kemampuan skill para pekerja dan kualitas sumber daya manusia dapat menggerakkan perusahaan dengan baik dan benar. Kemampuan teknologi juga merupakan unsur penunjang penting dalam menggerakkan perusahaan, karena dengan adanya kelengkapan teknologi dan kecanggihan teknologi akan memudahkan berjalannya suatu perusahaan. Dari keempat sumber tersebut aspek yang terpenting yaitu manusia, karena manusia merupakan penggerak terpenting dalam perusahaan. Maju dan tidaknya perusahaan tergantung pada pengelolaan sumber daya manusia ini dapat dilakukan dalam suatu perusahaan itu atau oleh suatu departemen tertentu, (SUSAN, 2019)

Loyalitas Anggota Menurut (Widhiantari & Wirawan, 2022) loyalitas berarti “kesediaan karyawan yang seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran, dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus karyawan” loyalitas didefinisikan sebagai kesetiaan atau kepatuhan. Sedangkan menurut Robbins loyalitas adalah keinginan untuk memproteksi dan menyelamatkan wajah bagi orang lain”.

Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota dibutuhkan beberapa faktor seperti *Work life balance*, *Work life balance* adalah kemampuan seseorang dalam menyeimbangkan tanggung jawabnya dalam pekerjaan dan hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. **(Marhalinda & Supiandini, 2022)**

Loyalitas adalah sikap/perasaan kesetiaan pada seseorang atau grup yang dirasakan sebagai kewajiban dan rasa cinta. Salancik dalam (Steers dan Porter) lebih melihat loyalitas sebagai keadaan yang membuat individu menjadi terikat oleh aktivitas-aktivitasnya. Akibat keterikatan itu menimbulkan keyakinan untuk mempertahankan aktivitas dan keterlibatannya. **(Tamba et al., 2018)**

Selanjutnya, factor yang lain yang mempengaruhi adalah loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha, pelayanan dan perilaku terbaik **(Suteja, 2021)**.

Maka *work life balance* sangat dibutuhkan karena aspek-aspek dalam *work life balance* dalam kehidupannya antara lain Keseimbangan Waktu. Manfaat *work life balance* antara lain yakni meningkatkan produktivitas keseimbangan kehidupan di kantor dan di luar kantor, akan membuat pegawai menjadi lebih bahagia, perasaan bahagia ini akan membuat pegawai menjadi lebih produktif dan mampu memberikan inovasi-inovasi untuk kinerja yang lebih baik, **(Larastrini & Adnyani, 2019)**.

Berikutnya factor yang mempengaruhi yaitu *Leadership-Member Exchange theory* atau teori Pertukaran Pemimpin-Anggota memusatkan perhatian pada hubungan khusus antara pemimpin dan anggota/bawahan di dalam organisasi (Vermeulen et al., 2022).

Menurut (Fousiani & Wisse, 2022) Teori ini menjelaskan bahwa sikap dan perilaku pemimpin terhadap setiap anggota tim tidaklah konsisten atau sama, Teori *Leader Member Exchange* (LMX) adalah teori kepemimpinan yang berfokus pada hubungan dua arah antara atasan (manajer) dan masing-masing bawahan (karyawan) memberikan kontribusi untuk meningkatkan keberhasilan organisasi dengan menciptakan hubungan positif antara pemimpin dan bawahan.

Selain *work life balance* dan *Leader Member Exchange* yaitu kepuasan kerja bukanlah seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dan lain-lain (Muhammad, 2020).

Menurut (prayoga, 2021) kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seseorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya. Dari definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja

dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka dan beberapa indikator dari kepuasan kerja (**Sudaryana, 2020**). Departemen personalia atau pihak management harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalia vital lainnya, (**Nabawi, 2019**).

Kepuasan kerja atau kepuasan karyawan adalah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan perasaan suka terhadap pekerjaan yang ditekuninya. Produktivitas kerja merupakan suatu hasil kerja dari seorang karyawan. Hasil kerja karyawan ini merupakan suatu proses bekerja dari seseorang dalam menghasilkan suatu barang atau jasa. Proses kerja dari karyawan ini merupakan kinerja dari karyawan. Sering terjadi produktivitas kerja karyawan menurun dikarenakan kemungkinan adanya ketidaknyamanan dalam bekerja, upah yang minim dan juga ketidakpuasan dalam bekerja (**Ramadhani, 2019**).

Polres Solok Selatan teletak di Kabupaten Solok Selatan yang beralamat di jalan Golden ARM, Lintas Padang Aro Kerinci.

Berdasarkan hasil tinjauan wawancara yang penulis lakukan pada Polres Solok Selatan, maka terlihat beberapa fenomena atau masalah yang menyangkut pada Loyalitas Anggota, hal ini dapat dilihat dari kurangnya perhatian akan meningkatkan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. kurangnya Loyalitas Anggota disebabkan oleh beberapa faktor seperti rendahnya kepuasan kerja pada Anggota ini dilihat dari penurunan kinerja dikarenakan Anggota tidak puas akan kompensasi yang diterima sehingga berpengaruh terhadap motivasi kerja. Faktor kedua yang menyebabkan kurangnya Loyalitas Anggota adalah rendahnya tingkat Kepuasan kerja. Dimana Kepuasan kerja berpengaruh terhadap moral dan disiplin para Anggota. Faktor selanjutnya adalah kurangnya Loyalitas Anggota dapat membuat komitmen organisasional menurun, dimana kurangnya sikap kerja yang penuh perhatian terhadap tugas-tugasnya terhadap Polres Solok Selatan.

**Tabel 1. 1**

**Rekapitulasi Absensi Anggota Polres Solok-Selatan.**

No	Bulan	Jumlah Anggota	Absensi Anggota Bulan Januari s/d Oktober 2022					Total
			Sakit	Izin	Cuti	Terlambat	Dinas Luar	
1	Januari	267	22	80	12	196	9	319
2	Februari	267	14	43	0	400	3	460
3	Maret	267	11	27	0	51	0	89
4	April	267	8	4	0	58	2	72
5	Mei	267	3	4	0	58	2	67
6	Juni	267	3	4	0	53	2	62
7	Juli	267	28	57	42	0	0	127
8	Agustus	267	40	79	70	32	41	262
9	Septemb	267	38	37	48	10	7	140

	er							
10	Oktober	267	17	45	0	0	4	66
<b>Jumlah</b>								<b>1664</b>

*Sumber: Data Polres Solok-Selatan, 2022.*

Berdasarkan table 1.1 diatas terlihat fluktuasi peningkatan jumlah absensi Anggota pada sepuluh bulan terakhir yaitu pada bulan Januari Kesimpulan pada bulan Juli terjadi pengurangan anggota sebanyak 2 orang yang Mutasi, jumlah Anggota yang paling tinggi pada bulan Agustus sebanyak 40 kali dan jumlah Anggota yang paling sedikit sakit pada bulan Mei sebanyak 3 kali, jumlah Anggota yang izin yang paling tinggi pada bulan Januari sebanyak 80 kali dan paling sedikit pada bulan April, Mei dan Juni sebanyak 4 kali, jumlah Anggota yang cuti paling tinggi pada bulan Agustus sebanyak 70 kali dan paling sedikit pada bulan Febuari sampai bulan Juni yaitu tidak ada yang cuti, Jumlah Anggota yang terlambat paling tinggi pada bulan Februari dan paling sedikit pada bulan Maret yaitu tidak ada yang terlambat, jumlah Anggota yang dinas luar paling tinggi adalah pada bulan Agustus dan paling rendah bulan Maret dan bulan Juli yaitu tidak ada yang dinas luar, total keseluruhan absensi anggota paling tinggi pada bulan Februari sebanyak 460 kali dan paling rendah pada bulan Juni sebanyak 62 kali dan total keseluruhan absen sepuluh tahun terakhir adalah sebanyak 1664 kali.

Berdasarkan tabel 1. 1 data absensi Anggota pada sepuluh bulan terakhir yaitu pada bulan Januari 2022 sampai bulan Oktober 2022 dapat disimpulkan bahwasannya Loyalitas Anggota masih kurang memuaskan. Hal tersebut dibuktikan dengan masih tingginya tingkat absensi Anggota tiap bulannya,

terutama pada absensi jumlah keterlambatan. Jumlah keterlambatan pada Anggota melonjak pada bulan Februari yaitu sebanyak 400 kali keterlambat. Untuk target jumlah absensi sendiri, Polres Solok Selatan menetapkan bahwa tidak ada Anggota yang absen. Jadi, ketika cukup tingginya tingkat absensi Anggota, artinya terdapat masalah yang menyebabkan terjadinya cukup tingginya tingkat absensi Anggota, hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya tekad dan komitmen yang baik oleh Anggota Polres Solok-Selatan dan juga kurangnya kepuasan dan motivasi dalam kinerja Anggota.

Masih banyak faktor yang menyebabkan anggota absen atau tidak masuk kerja. Sekian banyak alasan Anggota tidak masuk kerja dapat dibedakan menjadi dua, yaitu absen karena suatu keadaan yang tidak dapat dihindari dan absen karena merosotnya disiplin dan moral kerja Anggota. Tinggi rendahnya tingkat absensi Anggota berpengaruh pada pencapaian target prestasi. Semakin tinggi tingkat absensi Anggota, semakin sulit pencapaian target kinerja. Keadaan ini tentu sangat merugikan organisasi karena pada akhirnya dapat menurunkan produktifitas organisasi.

Berdasarkan penelitian (**Suartina et al., 2020**) yang berjudul pengaruh customer relationship management dan kepuasan terhadap loyalitas anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa customer relationship management dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Berdasarkan penelitian (**Hawa & Nurtjahjanti, 2018**) yang berjudul hubungan antara *work-life balance* dengan loyalitas anggota pada Pt. Hanil

Indonesia Di Boyolali. Hasil penelitian menunjukkan *Work-Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Berdasarkan penelitian (Kambu et al., 2019) yang berjudul pengaruh *leader-member exchange*, persepsi dukungan organisasional, budaya etnis papua dan *organizational citizenship behavior*, terhadap kinerja pegawai pada Sekda Provinsi Papua. Hasil penelitian menunjukkan *leader-member exchange*, persepsi dukungan organisasional, budaya etnis papua dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan Penelitian (Saranga, 2022) yang berjudul pengaruh pengaruh *employee engagement*, *work-life balance* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (studi kasus pt prasetia dwidharma kantor makassar). Hasil penelitian menunjukkan *employee engagement*, *work-life balance* dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja.

Dari fenomena dan penelitian terdahulu antara *work life balance*, *leader member exchange*, loyalitas anggota dan kepuasan kerja pada Polres Solok-Selatan. Merujuk pada definisi, fenomena, maupun penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga penelitian ini berfokus mengenai *work life balance*, *leader member exchange*, loyalitas anggota dan kepuasan kerja yang menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“HUBUNGAN ANTARA WORK LIFE BALANCE DAN LEADER MEMBER EXCHANGE TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN KERJA**

## **SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWAN POLRES SOLOK SELATAN”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tekanan kerja yang tinggi sehingga menurunkan kepuasan kerja.
2. Masih rendahnya loyalitas organisasi yang diberikan anggota.
3. Kepuasan kerja anggota yang belum terpenuhi.
4. Tidak semua anggota mampu menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dengan baik.
5. Masih kurangnya loyalitas yang diberikan anggota.
6. Kurangnya kepuasan kerja yang membuat anggota kurang optimal dalam melakukan pekerjaannya.
7. Kurangnya tanggung jawab pada anggota yang membuat guru-guru kurang maksimal dalam mengerjakan tugasnya didalam organisasi.
8. Masih rendahnya motivasi kerja yang dilakukan para anggota.
9. Tidak semua anggota memiliki kemampuan dalam menjalankan organisasi.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar terfokus dan terarahnya penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan *Work Life Balance* (X1), dan

*Leader Member* (X2), sebagai variabel bebas terhadap Loyalitas Anggota (Y) sebagai variabel terikat dengan Kepuasan Kerja (Z) sebagai variabel intervening pada Polres Solok-Selatan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah tersebut diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja pada Polres Solok-Selatan.
2. Bagaimana pengaruh *Leader Member* terhadap pada Kepuasan Kerja pada Polres Solok-Selatan.
3. Bagaimana pengaruh *Work Life Balance* terhadap Loyalitas Anggota pada Polres Solok-Selatan.
4. Bagaimana pengaruh *Leader Member* terhadap Loyalitas Anggota pada Polres Solok-Selatan.
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Anggota pada Polres Solok-Selatan.
6. Bagaimana pengaruh *Work Life Balance* terhadap Loyalitas Anggota melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada Polres Solok-Selatan.
7. Bagaimana pengaruh *Leader Member* terhadap Loyalitas Anggota melalui Kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Polres Solok-Selatan.

## **1. 5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. 5. 1 Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan kerja pada Polres Solok-Selatan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Leader member* terhadap Kepuasan kerja pada Polres Solok-Selatan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Work Life Balance* terhadap Loyalitas anggota pada Polres Solok-Selatan.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Leader member* terhadap Loyalitas anggota pada Polres Solok-Selatan.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kepuasan kerja terhadap Loyalitas anggota pada Polres Solok-Selatan.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Work Life Balance* terhadap Loyalitas anggota melalui Kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Polres Solok-Selatan.
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Leader member* terhadap Loyalitas anggota melalui Kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Polres Solok-Selatan.

### **1. 5. 2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Penulis**

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam Menganalisa Pengaruh yang ada pada Instansi tersebut.

#### **2. Bagi Instansi**

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Polres Solok Selatan.

#### **3. Bagi Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitan selanjutnya dalam menambah penelitian akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya dibidang manajemen Sumber Daya Manusia.

#### **4. Bagi Pembaca**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khusus nya bagi yang sedang melakukan penelitian. penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang Sumber Daya Manusia.