

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada dasarnya disetiap perusahaan pasti memiliki harapan besar dimasa depan akan mengalami perkembangan yang pesat didalam sistem perusahaannya. Maka dari itu, keberadaan suatu perusahaan baik yang berskala besar maupun kecil pasti tidak terlepas dari unsur utamanya yaitu sumber daya manusia. Sebuah organisasi dalam menjalankan kegiatan dalam mencapai tujuannya pasti memiliki beberapa faktor yang mengikat dan saling berpengaruh sehingga organisasi dituntut untuk mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia. Di jaman globalisasi saat ini dimana semua orang dituntut untuk menggali informasi digital secara mudah yang dapat memberikan dampak yang besar dan solusi bagi perusahaan dalam menyelesaikan masalah. Menjadi suatu trobosan baru bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya dan meningkatkan eksistensi sebuah organisasi atau perusahaan, dengan cara langkah perusahaan dalam memperkuat hubungan internal perusahaan itu sendiri. Perusahaan yang bisa bersaing di jaman digital ini, salah satu faktornya yaitu kualitas dari sumber daya manusia yang potensial dengan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, mulai dari atasan atau pemimpin hingga bawahan atau karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik sehingga menimbulkan rasa komitmen yang tinggi.

Bentuk komitmen atau loyalitas karyawan juga merupakan faktor paling penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Menurut Mulyadi (2015:5) sumber daya manusia menjadi hal yang sangat krusial, dimana selayaknya kebutuhan karyawan diperhitungkan agar karyawan memiliki tanggung jawab dan peranan yang baik serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Kesuksesan sebuah perusahaan tidak terlepas dari kemampuan terbaik yang diberikan oleh para karyawannya. Namun, tidak semua karyawan disuatu perusahaan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya.

Berbicara mengenai fenomena komitmen yang ada diperusahaan. Ada hal yang menarik ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi, kemungkinan karyawan tersebut sudah memiliki hubungan emosional dengan perusahaan tersebut, hubungan kerjasama yang terjalin dengan baik, proses penunjang karir yang berjalan dengan efektif dan efisien dan karyawan telah merasa puas dengan apa yang dikerjakan selama diperusahaan. Sebaliknya, apabila karyawan memiliki komitmen yang rendah maka hal tersebut dapat disebabkan kurangnya partisipasi pemimpin perusahaan karena komunikasi yang tertutup, pengembangan karir yang tidak jelas dan kepuasan kerja karyawan yang menurun menurut (Syarif Hidayat:2018)

Objek penelitian yang akan diteliti yaitu Jobhun, Jobhun merupakan perusahaan *startup* dibidang pengembangan karier masyarakat Indonesia khususnya para millennial dan generasi Z, didirikan pada tahun 2010 dan berjalan hingga sekarang. Dengan banyak inovasi yang dikembangkan pendiri perusahaan, hal ini yang dapat menjadi solusi dari setiap masalah yang ada di masyarakat. Jobhun memiliki layanan utama berupa *Jobhun Career Hub* dan *Jobhun Academy*. Melalui platform inilah, Jobhun akan mempertemukan pencari kerja atau calon kandidat dan pemberi kerja dengan cara yang cepat dan mudah. Pencari kerja dapat melamar kerja dengan mudah, sedangkan *Jobhun Academy* dibuat guna membekali para calon pekerja atau kandidat berbagai *skill* yang saat ini sedang dibutuhkan didunia kerja. Nantinya mereka akan disalurkan oleh Jobhun pada beberapa perusahaan *partner* Jobhun yang sedang mencari tenaga kerja atau talent.

Berdasarkan survey awal, ditemukan indikasi permasalahan yang ada pada komitmen organisasi di Jobhun, beberapa karyawan memiliki komitmen yang rendah karena beberapa faktor yang mempengaruhi. Sehingga hal ini mengakibatkan *tingkat turnover of labour* di Jobhun semakin meningkat setiap tahunnya. Dengan adanya keterbatasan penelitian, maka dari itu data yang digunakan dimulai dari tahun 2017-2019 (dalam kurun waktu 3 tahun) berikut digambarkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Data *turnover of labour* karyawan startup Jobhun dalam kurun waktu 3 tahun (2017-2019)

**Tabel 1.1**

**Rekapitulasi *Turnover Intention* Karyawan Jobhun Surabaya Selama Tahun 2017 - 2019**

<b>Tahun</b>	<b>Karyawan Awal Tahun</b>	<b>Karyawan baru</b>	<b>Karyawan keluar</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
2017	55	6	4	57
2018	57	5	8	54
2019	54	0	5	49

*Sumber : Jobhun.id. Data telah diolah*

Tingkat karyawan yang keluar di Jobhun mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2017 jumlah karyawan Jobhun berjumlah 55 orang dengan jumlah karyawan keluar sebanyak 4 orang. Sedangkan di tahun 2018, ini merupakan tahun dengan tingkat karyawan keluar tertinggi yaitu sebanyak 8 karyawan sehingga jumlah total karyawan Jobhun saat itu adalah 55 orang. Dan ditahun 2019, tidak adanya penambahan karyawan baru hal ini menyebabkan penurunan jumlah karyawan yang drastis dari 54 menjadi 49 orang karena karyawan keluar pada tahun itu berjumlah 5 orang. Berdasarkan data diatas, mengindikasi ada masalah di *turnover intention* karyawan Jobhun yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Komitmen memiliki indikasi permasalahan meliputi kemauan karyawan, kesetiaan karyawan, kepuasan kerja dan kebanggan karyawan terhadap organisasi Menurut Indra Kharis (2015:46). Dengan indikasi tersebut, disebutkan komitmen organisasi dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Menurut Badeni, (2017:43) Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaan dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

Dapat berupa sikap positif atau negatif. Seorang karyawan yang merasa tidak puas cenderung lebih sering absen, komitmen kerja yang menurun atau rendah, mengalami stress kerja hingga terus-menerus mencari pekerjaan. Sama halnya dengan permasalahan yang ada di Jobhun, ditandai dengan rekapan absensi tanpa keterangan karyawan setiap tahunnya yang meningkat. Berikut tabel data absensi karyawan Jobhun selama 3 tahun terakhir.

Tabel 2. Absensi kerja karyawan Jobhun selama 3 tahun (2017-2019)

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan Jobhun Surabaya Selama Tahun 2017 - 2019**

Tahun	Jumlah Karyawan	Absen Tanpa Keterangan		Izin		Sakit	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
2017	57	4	7,01%	6	10,52%	3	5,26%
2018	54	5	9,25 %	3	5,55%	5	9,25%
2019	49	8	16,32%	4	8,16%	3	6,12%

*Sumber: Jobhun.id. Data telah diolah*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat absensi karyawan Jobhun mengalami kenaikan tiap tahunnya. Pada tahun 2017 terdapat 7,01% karyawan yang absen tanpa keterangan lalu 10,52% karyawan izin dan 5,26% karyawan sakit. Tingkat absensi karyawan tanpa keterangan paling tinggi ada di tahun 2019 sebesar 16,32%. Permasalahan terhadap absensi dan besarnya jumlah karyawan yang keluar dari Jobhun inilah dapat diasumsikan bahwa perusahaan belum mampu menciptakan sistem kerja yang baik sehingga ditemukan indikasi permasalahan pada kepuasan karyawan Jobhun. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi

oleh beberapa faktor didalamnya seperti komunikasi dan pengembangan karir yang kurang jelas (Andi, Patricia & Heru, 2016).

Komunikasi adalah usaha menyampaikan suatu gagasan ( dari atas ke bawah atau sebaliknya) untuk menerima umpan balik dari gagasan yang kita sampaikan (Nurudin 2016:118). Beberapa hal yang menunjukkan kurangnya komunikasi yaitu rendahnya tingkat kepuasan, kejelasan, dan kesinambungan atau konsistensi yang tidak stabil (Rachman 2017:3). Berdasarkan teori ini, ditemukan permasalahan komunikasi di Jobhun karena kurangnya kejelasan informasi yang diterima sehingga adanya miskomunikasi tentang jadwal penugasan yang tidak teratur. Selain itu terdapat beberapa informasi yang disampaikan namun tingkat konsistensi cenderung tidak stabil antara bawahan dan atasan.

Selain komunikasi, keterlibatan karyawan sangat penting dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja. Jika suatu perusahaan memiliki karyawan yang rasa keterikatannya tinggi akan membuat karyawan betah untuk bekerja di tempat tersebut sehingga kepuasan kerja ikut meningkat (Rachmawati 2015). Indikator keterlibatan karyawan yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, dukungan untuk berbagai alasan, mengembangkan keterampilan, memiliki kekuatan untuk menilai. Di Jobhun, terdapat indikasi permasalahan pada keterlibatan karyawan disebabkan oleh kurangnya keterlibatan karyawan dalam hal kontribusi di suatu kegiatan, tidak berpartisipasi, dan tidak memberikan *feedback* (umpan balik) dalam meningkatkan sistem kerja di perusahaan.

Berdasarkan data uji empiris menunjukkan bahwa penelitian keterlibatan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Risa Maulinda, 2018). Selain itu terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Dimas Okta, 2016). Sedangkan penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional (Ratu Gera, 2012).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Dampak Komunikasi Dan**

**Keterlibatan Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Di Perusahaan Jobhun Surabaya**". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan komitmen kinerja karyawan dan dapat tercapainya tujuan perusahaan startup Jobhun.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan penelitiannya sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi di Jobhun?
2. Apakah keterlibatan karyawan terhadap kepuasan kerja di Jobhun?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi di Jobhun?
4. Apakah keterlibatan karyawan terhadap komitmen organisasi di Jobhun?
5. Apakah keterlibatan karyawan berpengaruh terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja di Jobhun?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian hendak dicapai adalah untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap komitmen organisasi di Jobhun.
2. Untuk menganalisis pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kepuasan kerja di Jobhun.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi di Jobhun.
4. Untuk menganalisis pengaruh keterlibatan karyawan terhadap komitmen organisasi di Jobhun.
5. Untuk menganalisis pengaruh keterlibatan karyawan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja di Jobhun.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan komunikasi, lingkungan, dan kepuasan kerja yang sesuai dengan kondisi perusahaan, sehingga dapat menjaga dan meningkatkan komitmen organisasi yang lebih baik.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan referensi, sumber informasi, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun penelitian-penelitian selanjutnya bagi pembaca.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan bagi peneliti yang nantinya dapat berguna dan dapat diterapkan peneliti dalam dunia kerja.