

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan melakukan berbagai aktivitas membutuhkan berbagai macam sumber (*resources*), yaitu sumber finansial, sumber material dan sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia adalah salah satu sumber yang sangat penting karena selain sebagai aset perusahaan, juga merupakan mitra perusahaan dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Berkembangnya dunia usaha yang semakin pesat memunculkan persaingan yang semakin ketat pula, menjadikan setiap perusahaan harus mempersiapkan diri untuk menghadapi berbagai macam tantangan serta menuntut adanya sumber daya manusia yang lebih kreatif dan memiliki kemampuan tinggi. Kreatifitas, loyalitas dan kemampuan karyawan yang tinggi inilah yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Karyawan memiliki peranan penting sebagai sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan dalam menentukan berhasil tidaknya suatu perusahaan.

Begitu juga dalam perusahaan PT.Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya yang memiliki karyawan yang cukup banyak. Akan tetapi karyawan yang cukup banyak yang dimiliki perusahaan ternyata tingkat *turnover* nya pun cukup tinggi. Ada beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut salah satunya adalah adanya *penghiringan* oleh perusahaan lain yang disebutkan oleh staf bagian HR PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya. Dan staf bagian HR PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya melanjutkan bahwa kebanyakan karyawan yang memang keluar itu adalah karyawan-karyawan muda atau hanya baru bekerja sekitar 1-2 tahun.

Loyalitas karyawan dapat didefinisikan sebagai kepercayaan karyawan bahwa mereka tidak menyesal untuk bekerja dalam organisasi mereka dan mereka menganggap itu adalah pilihan terbaik bagi mereka (Yin et.al 2012). Karyawan

yang dinilai memiliki loyalitas yang tinggi akan bersedia bekerja melebihi kondisi pada biasanya, bangga menceritakan perusahaan tersebut kepada orang lain, bersedia menerima berbagai tugas, merasa adanya kesamaan nilai dengan perusahaan, merasa mendapatkan inspirasi, dan akan memperhatikan nasib perusahaan secara menyeluruh. Sebaliknya, jika karyawan yang tidak loyal terhadap perusahaan akan ditandai dengan perasaan negatif, seperti meninggalkan perusahaan tersebut, akan merasa bahwa bekerja di perusahaan yang lain akan lebih menguntungkan, tidak merasakan lebih manfaat dari perusahaan, dan menyesali keputusan mereka bergabung dengan perusahaan tersebut (Istijanto, 2006).

Dalam literatur tentang perbedaan generasi digunakan kriteria yang umum dan bisa diterima secara luas diberbagai wilayah, dalam hal ini kriteria yang dipakai adalah tahun kelahiran dan peristiwa – peristiwa yang terjadi secara global (Twenge, 2006). Beberapa hasil penelitian secara konsisten membandingkan perbedaan generasi, dengan sampel mulai dari tahun 1950an sampai dengan awal tahun 2000, menunjukkan perbedaan karakteristik dari 3 kelompok generasi, yaitu generasi baby boomers, generasi X dan generasi Y (Millennial), salah satunya adalah penelitian dari Lancaster & Stillman (2002), yang memberikan hasil sebagai berikut :

Table 1.1
Perbedaan Generasi (Lancaster & Stillman)

Faktor	Baby boomers	Generation Xers	Generation Y
Attitude	Optimis	Skeptis	Realistis
Overview	Generasi ini percaya pada adanya peluang, dan seringkali terlalu idealis untuk membuat perubahan positif didunia. Mereka juga kompetitif dan mencari cara untuk melakukan perubahan dari sistem yang	Generasi yang tertutup, sangat independen dan punya potensi, tidak bergantung pada orang lain untuk menolong mereka	Sangat menghargai perbedaan, lebih memilih bekerja sama daripada menerima perintah, dan sangat pragmatis ketika memecahkan persoalan

	sudah ada.		
Work habits	Punya rasa optimis yang tinggi, pekerja keras yang menginginkan penghargaan secara personal, percaya pada perubahan dan perkembangan diri sendiri	Menyadari adanya keragaman dan berpikir global, ingin menyeimbangkan antara pekerjaan dengan kehidupan, bersifat informal, mengandalkan diri sendiri, menggunakan pendekatan praktis dalam bekerja, ingin bersenang –senang dalam bekerja, senang bekerja dengan teknologi terbaru	Memiliki rasa optimis yang tinggi, fokus pada prestasi, percaya diri, percaya pada nilai-nilai moral dan sosial, menghargai adanya keragaman, memiliki jiwa loyal yang cenderung kurang

Berdasarkan observasi awal tingkat turnover di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya cukup tinggi yaitu sebagai berikut :

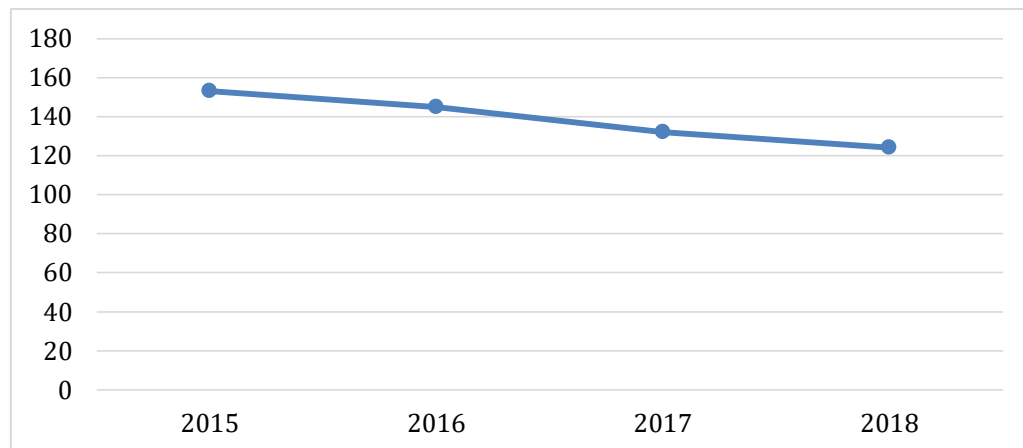
Tabel 1. 2
Rekapitulasi Turnover Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya

Tahun	Jumlah karyawan
2015	153
2016	145
2017	132
2018	124

Sumber : Wawancara staf bagian HR PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya

Berdasarkan Tabel 1.2 bahwa jumlah karyawan pada tahun 2015 sebanyak 153 karyawan dan mengalami penurunan pada tahun 2016 menjadi 145 karyawan, penurunan karyawan di tahun 2017 sebanyak 132 karyawan dan puncaknya pada taun 2018 sebanyak 124 karyawan. Hal tersebut terlihat bahwa

tingkat jumlah karyawan menurun dari tahun 2015-2018, ini juga membuktikan bahwa perusahaan yang sudah besar dengan penghasilan yang tinggi jika internalnya tidak nyaman maka pegawai juga tidak akan loyal di perusahaan / organisasinya tersebut. Berikut grafik yang menunjukkan tingkat turnover karyawan PT



Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya dari tahun 2015 – 2018 sebagai berikut :

Gambar 1. 1

Grafik Jumlah Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya

Sumber : Wawancara staf bagian HR PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya

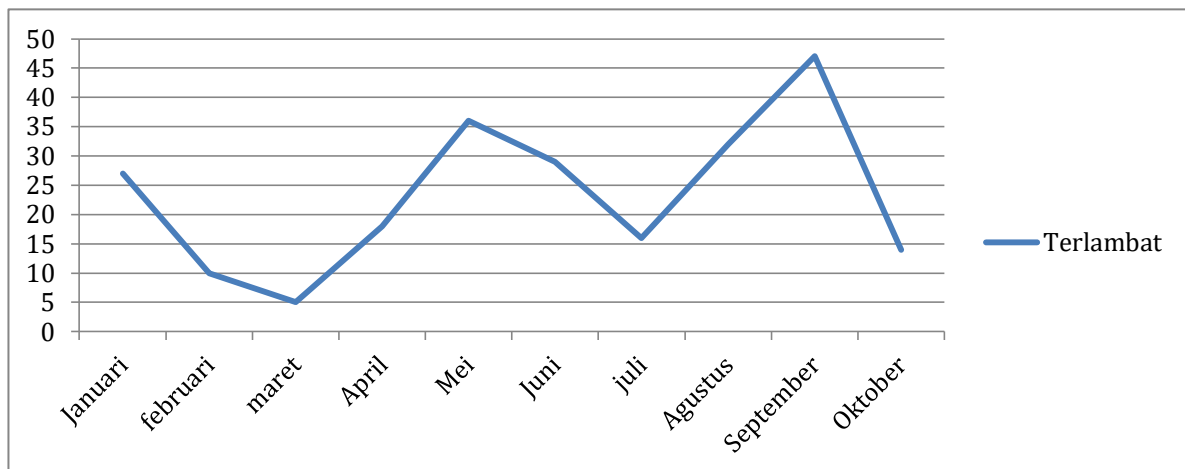
Berdasarkan hasil observasi penulis terhadap staf bagian HR PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya menyebutkan bahwa turunnya jumlah karyawan dari tahun 2015 ke 2018 yaitu sebanyak 29 orang diatas disebabkan oleh beberapa karyawan mengundurkan diri dengan alasan membutuhkan suasana yang berbeda dan tidak telalu mengikat dan ada juga yang memang diambil oleh perusahaan lain. Selain data Turnover di atas, indikasi menurunnya karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya adalah banyaknya karyawan yang datang terlambat selama kurun waktu Oktober

Tabel 1.3
Rekapitulasi Keterlambatan Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel
Tasikmalaya

BULAN	BANYAKNYA KARYAWAN YANG TERLAMBAT
Januari	27
Februari	10
Maret	5
April	18
Mei	36
Juni	29
Juli	16
Agustus	32
September	47
Oktober	14
Jumlah Keterlambatan Karyawan dalam Kurun Waktu januari – oktober 2018	234 Orang

*Sumber : Diolah dari data bagian HR PT. Telekomunikasi Indonesia Witel
Tasikmalaya*

Berikut adalah grafik yang menunjukkan keterlambatan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya. Naik turunnya keterlambatan karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya dapat terlihat dengan jelas bahwa pada bulan September adalah bulan yang paling tinggi tingkat keterlambatannya.



Gambar 1. 2

**Grafik Keterlambatan Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel
Tasikmalaya Periode Januari - Oktober 2018**

*Sumber : Diolah dari data bagian HR PT. Telekomunikasi Indonesia Witel
Tasikmalaya*

Dari rekapitulasi data diatas terlihat selama periode Januari - Oktober 2018 banyak karyawan yang datang terlambat, dapat dilihat pada bulan September merupakan bulan yang paling banyak terdapat karyawan datang terlambat yaitu sebanyak 47 orang. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan dibandingkan bulan Agustus. Hal tersebut juga di jelaskan dalam observasi penulis dengan staf HR PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya menyebutkan keterlambatan paling tinggi adalah karyawan yang junior, beliau menyebutkan karyawan junior memiliki karakter yang lebih menginginkan kebebasan bekerja dan fleksibilitas.

Adanya niat atau keinginan untuk mengundurkan diri merupakan contoh ekspresi perilaku ketidaksetiaan (tidak memiliki loyalitas) karyawan (Colle, 2006; Griffeth et al., 2000; Griffeth dan Hom, 2001, 2004; Mobley et al., 1979; Neveu, 1993, 1994; Steers dan Mowday, 1981 dalam Guillon dan Cezanne, 2014

Makna yang dapat diambil dari beberapa pendapat tersebut di atas yaitu loyalitas karyawan adalah sejauh mana kesetiaan karyawan terhadap organisasi,

memiliki perasaan keterikatan dengan organisasi, perawatan, tanggung jawab dan pengabdian ke arah itu. Hal ini juga dapat digambarkan sebagai sejauh mana ada kemauan umum di kalangan karyawan untuk melakukan investasi atau pengorbanan pribadi demi kebaikan organisasi serta menjaga citra dan memasarkan perusahaan. Kumar dan Shektar (2012) menyatakan berbagai persepsi yang mengindikasikan loyalitas karyawan tinggi;

1. kesediaan seseorang untuk tetap dengan organisasi
2. Produktivitas yang melebihi harapan normal, yaitu; melampaui panggilan tugas
3. Reciprocal, yaitu loyalitas karyawan terhadap organisasi harus sesuai dengan loyalitas organisasi terhadap karyawan.

Intinya loyalitas adalah kesetiaan yang merupakan suatu keadaan dalam diri seorang individu untuk tetap menjadi bagian dalam suatu organisasi karena sudah merasa memiliki terhadap organisasi tersebut, demikian juga dengan perusahaan harus menunjukkan sikap loyal terhadap karyawan. Soegandhi, dkk (2013) mengemukakan aspek-aspek loyalitas karyawan antara lain:

1. Dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan. Kekuatan aspek ini sangat dipengaruhi oleh keadaan individu, baik tujuan kebutuhan, maupun kecocokan individu dalam melaksanakan pekerjaan di perusahaan.
2. Keinginan untuk berusaha semaksimal mungkin bagian perusahaan. Kesesuaian persepsi antara karyawan dengan perusahaan yang di dukung oleh suatu kesamaan tujuan dalam perusahaan mewujudkan keinginan yang kuat dalam berusaha maksimal.
3. Kepercayaan yang jelas serta bentuk penerimaan yang penuh atas nilai-nilai perusahaan. Bentuk kepastian kepercayaan yang diberikan karyawan tercipta ketika kepercayaan perusahaan terhadap karyawan itu sendiri ditunjukkan untuk melaksanakan pekerjaannya.

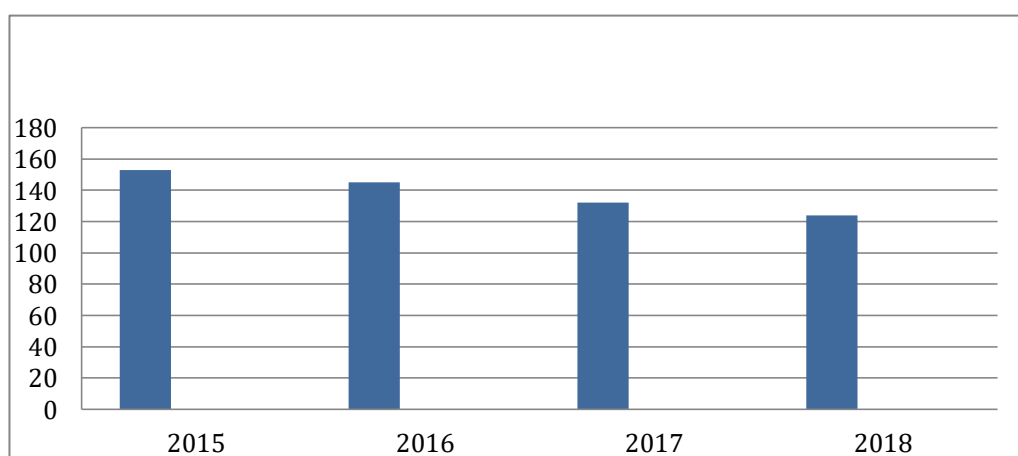
Demikian pula Pandey dan Khare (2012) menyatakan loyalitas ditandai oleh:

- 1) keyakinan yang kuat dan menerima tujuan organisasi,

- 2) kemauan mengerahkan segala usaha untuk kemajuan organisasi, dan
- 3) keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.

Generasi Y adalah kelompok demografi setelah Generasi X (Gen-X). Awal 1980 sebagai awal kelahiran kelompok ini hingga tahun 2000 sebagai akhir kelahiran Meier dan Crocker (2010)

Berikut jumlah karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya Tasikmalaya dari tahun 2015 – 2018 :

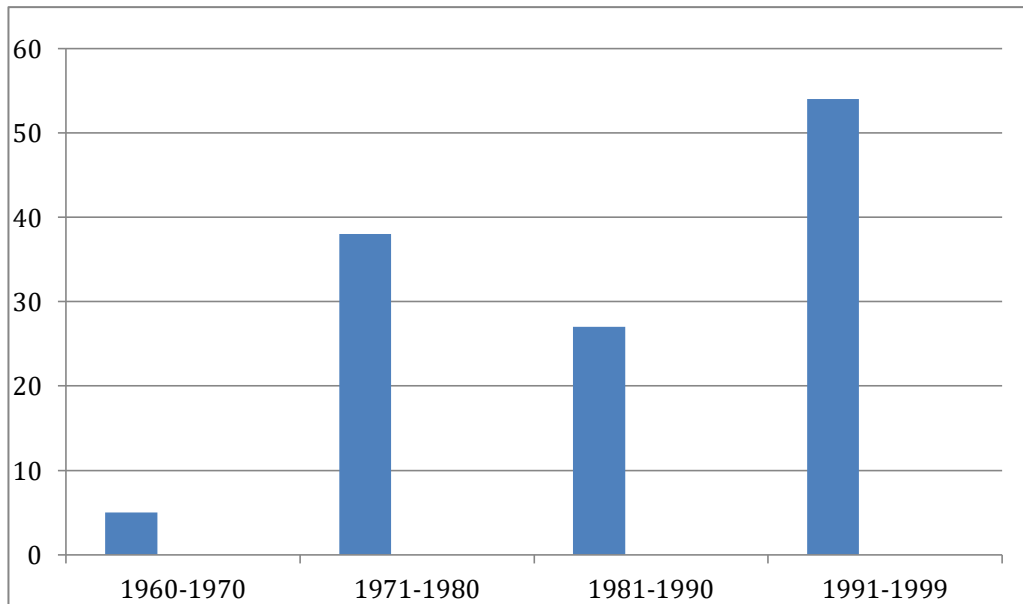


Gambar 1. 3

Grafik Jumlah Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya

Sumber : Wawancara staf bagian HR PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap staf bagian HR PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya menyebutkan bahwa jumlah pegawai pada tahun 2015 berjumlah 153 orang kemudian tahun 2016 sebanyak 145 orang lalu pada tahun 2017 132 dan pada tahun 2018 sebanyak 124 orang. Ada juga tahun kelahiran karyawan PT.Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya sebagai berikut:



Gambar 1. 4

Grafik Tahun kelahiran Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya

Sumber : Wawancara staf bagian HR PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya

Diatas adalah tahun kelahiran karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya dengan 1960-1970 berjumlah 5 orang kemudian 1971-1980 berjumlah 38 orang lalu 1981-1990 sebanyak 27 orang dan 1991-1999 sebanyak 54 orang. Bisa dilihat dari data bahwa generasi Y sangat mendominasi PT.Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya

Generasi Y dikenal dengan generasi digital natives. Generasi Y lahir dalam era digital yang memungkinkan untuk mendapatkan informasi dari berbagai daerah dalam hitungan detik. Generasi Y terbiasa mendapatkan informasi dengan cepat, sehingga dalam kehidupan kerja, generasi Y ini termasuk generasi yang tidak suka dengan katakata 'wait', dengan alasan ini generasi Y dikenal sebagai generasi yang tidak sabar. Karir bagi generasi Y bukanlah berada dalam satu perusahaan yang harus ditunggu pencapaiannya. Dalam pekerjaan generasi Y menghargai adanya keragaman dan menyenangi berada di dalamnya, karena dengan keragaman ini generasi Y akan mendapatkan berbagai masukan

dan pengetahuan tambahan. tetapi. Tetapi Generasi-Y tidak menghargai loyalitas kepada perusahaan (Dhevabanchachai, 2013). Mereka menginginkan keadilan dalam menilai setiap pekerjaan mereka dan dihargai tidak hanya dengan gaji, mereka dibesarkan dengan telah pujian dan penghargaan, oleh karena itu jika tidak mendapat feedback secara rutin dari atasan mereka, maka mereka dapat merasa tidak dihargai dan akan pergi meninggalkan organisasi tersebut walaupun gaji yang ditawarkan tinggi. Mereka juga tidak akan menghormati seseorang hanya karena suatu jabatan atau senioritas. Mereka hanya akan menghormati setiap orang yang memperlihatkan sikap hormat kepada mereka juga. Kesetiaan ditunjukkan oleh mereka tidak hanya dibangun dari bawah ke atas tetapi juga harus dibangun dari atas ke bawah (Agustian, 2012).

Namun Generasi Y sangat senang berada dalam perusahaan yang memiliki misi dan fokus yang kuat bukan hanya pada kinerja perusahaan namun juga peduli akan kondisi lingkungan pada umumnya, sehingga generasi Y ini sangat senang berada dalam perusahaan yang memperhatikan isu lingkungan seperti memasyarakatkan kegiatan 'recycle, reduce dan reuse' (Ball & Gotsill, 2011). Berdasarkan dengan kebiasaan generasi Y yang tidak sabar-an dan loyalitas kurang tetapi memiliki sifat focus yang kuat pada kinerja perusahaan.

Generasi Y, atau yang lebih dikenal sebagai Generasi Millennium, tumbuh seiring dengan banyak kejadian yang mengubah dunia, di antaranya berkembangnya komunikasi massa, serta internet. Generasi Y yang telah bekerja menunjukkan sikap yang senantiasa bertentangan dengan peraturan kantor. Namun, generasi ini boleh dipuji untuk energi dan semangat bekerjanya yang luar biasa (Tapscott, 1998). Generasi Y adalah generasi terbesar dalam sejarah dengan sekitar 79,8 juta anggota, melebihi jumlah generasi Baby Boomers (Robert Half International, 2008). Generasi Y adalah generasi terbaru yang masuk dalam dunia kerja. Masuknya generasi Y ke dunia kerja menimbulkan konflik antar generasi yang signifikan (Alch, 2000). Generasi lain menganggap generasi Y adalah generasi yang sulit dipahami dan memiliki stereotip tersendiri. Generasi Y telah diberi label sebagai generasi malas. Generasi Y dibesarkan dalam waktu yang tak

menentu, yang membuat mereka menjadi generasi independent dan bergantung pada diri mereka sendiri, bukan pada orang lain untuk membantu mereka berhasil.

Atkinson (2008) lebih lanjut menjelaskan dengan menggunakan sebuah literature review, survei, dan wawancara dengan anggota generasi Y yang mayoritas dari mereka tumbuh dengan mengatakan segala sesuatu yang mereka ketahui dan keterbatasan pada diri mereka sendiri. Tetapi generasi Y juga telah dijuluki sebagai generasi yang paling dicari, karena mereka memiliki orang tua yang selalu terlibat dalam setiap aspek kehidupan mereka (Atkinson, 2008). Generasi Y menganggap bahwa pekerjaan itu suatu yang menyenangkan dan akan melakukannya dengan penuh tanggungjawab tanpa tekanan. Para generasi Y melakukan segalanya dengan seimbang, apabila jam kerja telah usai, maka usai juga yang mereka kerjakan, dan mereka sangat membutuhkan waktu selain untuk bekerja. Seperti berlibur bersama keluarga dan teman-teman, karena dalam bekerja pun mereka lebih suka bekerja secara bersama (Lancaster & Stillman, 2002; Ruch, 2000). Robert Half Internasional (2008) melakukan survei untuk menentukan bagaimana untuk merekrut dan mempertahankan generasi Y. Survei kuantitatif diberikan kepada 1.007 karyawan generasi Y antara usia 21 dan 28. Studi menemukan bahwa generasi Y mengharapkan untuk memiliki lebih banyak perubahan karir atau pekerjaan, fokus pada kehidupan pribadi atau keluarga, lebih banyak pengetahuan pada kemajuan teknologi, dan pendidikan lebih baik (Robert Half International, 2008). Penelitian ini juga menemukan bahwa generasi Y menginginkan kebebasan, fleksibilitas dan kontrol atas pekerjaan mereka, dan diberi kreativitas untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan pendekatan unik mereka sendiri. Mereka berharap pendidikan yang diliki sebagai percepatan kemajuan karir mereka. Dari beberapa penelitian tersebut, berikut adalah ekspektasi kerja generasi Y secara umum:

- a. Penghargaan atas hasil kerja yang dicapai
- b. Diberi kesempatan dalam setiap penanganan masalah yang ada
- c. Mudahnya mengakses informasi-informasi terbaru melalui teknologi
- d. atau internet

- e. Waktu kerja yang seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi
- f. Membutuhkan keleluasaan bekerja dimanapun dan kapanpun

Setiap karyawan memiliki karakter individu masing – masing. Karakter inilah yang bisa mempengaruhi karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaan. Karakteristik generasi Y yang tidak suka menunggu, ingin selalu bekerja kelompok, dan membutuhkan keleluasaan dalam bekerja dapat mempengaruhi individu tersebut dalam menyelesaikan pekerjaan. Data dan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa ada perbedaan karakter antara generasi Y dan generasi sebelumnya, keterlambatan adalah salah bukti karakter generasi Y yang menginginkan kebebasan tanpa terikat. Maka permasalahan tersebut harus segera diberi solusi karna jika tidak bisa berdampak buruk bagi perusahaan, dan tentunya peranan manajemen dalam mengelola sumber daya manusia sangatlah diperlukan

Dari latar belakang tersebut dan permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih mendalam mengenai permasalahan sebenarnya dan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Karakteristik Genaris Y Terhadap Loyalitas Karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Tasikmalaya.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan terlebih dahulu, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambar karakteristik Generasi Y di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya
2. Bagaimana gambaran loyalitas karyawan
3. Apakah pengaruh genarasi Y berpengaruh terhadap loyalitas karyawan

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latarbelakang masalah dan rumusan masalah diatas,maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran karakteristik generasi Y di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya
2. Untuk mengetahui gambaran loyalitas karyawan
3. Untuk mengetahui apakah generasi Y berpengaruh terhadap loyalitas karyawan

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Teoritis
 - a. Sebagai bahan pemahaman teori yang diperoleh penulis selama di bangku kuliah kedalam dunia kerja secara riil.
 - b. Sebagai bahan dalam pengkajian mengenai pengaruh genarasi Y terhadap loyalitas karyawan.
2. Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah serta meningkatkan ilmu pengetahuan dan pemahaman penulis dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh genarasi Y terhadap loyalitas karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya.