

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era Globalisasi telah merubah cara kehidupan manusia dan membuat perubahan aspek kehidupan manusia, seperti aspek ekonomi, sosial dan budaya. Dalam bidang ekonomi Hal tersebut mampu mempengaruhi industri perdagangan barang dan jasa. Oleh karena itu adanya peningkatan teknologi, hal itu membuat manusia sangat membutuhkan teknologi yang canggih.

Perekonomian Indonesia sekarang ini semakin terbuka dan memaksa perusahaan-perusahaan Indonesia untuk bersaing dengan perusahaan-perusahaan sejenis baik dalam negeri maupun luar negeri (Robbin,2008). Banyaknya persaingan dalam bidang Wirausaha di Indonesia, tidak mencakup kemungkinan ide kreatif pun juga semakin banyak. Beraninya pembuatan usaha baru dan strategi yang baru, Hal tersebut membuat persaingan baru pula antar perbisnis dan para Wiraswasta, Namun tenaga kerja dalam suatu perusahaan haruslah memiliki criteria yang baik, agar perusahaan dapat maju dan berkembang dengan baik. Salah satu perusahaan besar yang telah berdiri cukup lama dan memiliki banyak karyawan adalah PT. Telekomunikasi.

Menurut Larson (2005) bahwa pegawai yang mempunyai komitmen yang tinggi akan berusaha lebih dari pada mereka yang mempunyai komitmen yang rendah. Dalam bekerja disebuah organisasional atau perusahaan, seorang pekerja setidaknya pernah mengalami masalah, bahkan terkadang masalah yang dihadapi bisa mengancam perasaan untuk berkomitmen dengan organisasional atau perusahaan tersebut, misalnya ditegur dengan keras akibat kurang tanggap dalam menjalankan tugas, dipindah tugaskan dan diberikan beban pekerjaan yang melebihi

Deskripsi pekerjaan.

Steers dan Porter dalam Sopiah (2008) mengemukakan ada sejumlah faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi. Faktor yang pertama yaitu faktor personal yang meliputi Harapan Pekerjaan, Kontrak Psikologis, Faktor pilihan pekerjaan, Karakteristik pribadi. Faktor yang kedua adalah Faktor Organisasional yang meliputi Pengalaman kerja awal, Lingkup pekerjaan, Pengawas, dan Konsistensi tujuan Organisasional. Dan factor yang ketiga adalah Faktor Non organisasional yang meliputi Tersedianya pekerjaan alternatif, Faktor yang bukan berasal dari dalam organisasi, misalnya ada tidaknya alternative pekerjaan lain jika ada yang lebih baik, tentu pegawai akan meninggalkannya.

Faktor Personal merupakan hal-hal yang berkaitan dengan kondisi Individu sangat memperngaruhi tingkat Komitmen Individu. Karyawan yang lebi bekerja lama dan tua tingkat Komitmennya lebih tinggi dibandingkan dengan Karyawan yang belum Lama bekerja dan usianya Masih muda. Jenis kelamin jugamempengaruhi Komitmen seseorang terhadap Organisasi, Karyawan Perempuan cenderung Lebih komit Terhadap Organisasional dibandingkan dengan Karyawan Laki-Laki.

Faktor Organisasional Merupakan Keahlian dasar seorang Pegawai yang mempengaruhi suatu proses Kegiatan pada perusahaan, juga mempengaruhi Komitmen Organisasional Pegawai itu sendiri. Ketika Keahlian Seseorang melewati standar yang diinginkan atau yang ditentukan perusahaan, bahkan melebihi standar. Apalagi memiliki keunikan dari pegawai yang lain dengan sendirinya pegawai tersebut memperoleh Komitmen Organisasional yang begitu tinggi.

Faktor Non Organisasional merupakan bagian dari pekerjaan. Sejumlah teori faktor utama dalam pekerjaan yang berusaha mengidentifikasi factor non organisasi tugas dari pekerjaan-pekerjaan, bagaimana factor utama dalam pekerjaan ini digabungkan untuk membentuk pekerjaan yang berbeda,serta Hubungan dari faktor utama dalam pekerjaan tersebut dengan komitmen Organisasional telah dihasilkan.Menurut Panggabean (2004:130) “Faktor utama dalam pekerjaan berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri dimana ia berkaitan dengan cara bagaimana pegawai menilai tugas-tugas yang ada dalam pekerjaannya.

Komitmen merupakan faktor penting dalam menentukan keseluruhan sebuah organisasi. Hal ini disebabkan dengan semakin berkembangnya komitmen organisasi pada diri seorang karyawan, akan mampu mengurangi gejala kerja negative yang muncul pada organisasi, seperti pemogokan kerja karyawan, demonstrasi karyawan, angka bolos kerja, rasa tidak bergairah dalam bekerja dan turnover. Gejala-gejala kerja negative tersebut, bila dibiarkan berpotensi menimbulkan kerugian bagi perusahaan, terutama bila terjadi pada karyawan yang telah dididik dan berpengalaman (Ismail,2010:1).

Menurut Salancik (2005) dan Simon (2005) Komitmen organisasional ialah nilai organisasi seperti untuk diri sendiri atau pegawai itu sendiri. Pegawai bersedia untuk menambahkan usaha dan pengorbanan demi untuk kebaikan organisasi. masalah organisasi juga merupakan masalah yang perlu difikirkan oleh pekerja, oleh karena itu pegawai akan merasakan hubungan yang rapat antara dirinya dari organisasi. Pegawai akan menunjukkan kesetiaan terhadap organisasinya, merasa terancam apabila organisasi atau institutinya itu menerima kecaman, dilanda permasalahan dan sebagainya. Pegawai berminat untuk merapatkan hubungan dengan orang-orang bertanggung jawab dalam organisasi, menjaga hubungan baik dalam pekerjaan, ingin dan minat untuk kekal setia dalam organisasinya walaupun ditawarkan dengan

berbagai alternative yang menarik.

PT Telekomunikasi Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bidang usahanya menyelenggarakan jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Dimana sahamnya dimiliki pemerintah dan sebagian lainnya dimiliki oleh masyarakat umum, baik itu investor asing maupun investor lokal.

PT Telekomunikasi Indonesia memiliki peran ganda dimana di satu sisi sebagai bisnis yang harus menghasilkan laba dan di lain pihak sebagai penunjang pembangunan, yang menuntut PT Telkom untuk memilih kinerja yang lebih baik untuk kepentingan pelanggannya. Untuk itu peningkatan terus menerus harus dilakukan, karena selama ini banyak keluhan, pengaduan dari para pelanggan terhadap fasilitas PT Telkom dalam rangka menyediakan jasa telekomunikasi. Biasanya setelah keluhan tersebut ditanggapi kemudian beberapa waktu kemudian timbul pengaduan yang sama, dan ketepatan waktu dalam menanggapi berbagai keluhan pelanggan.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Presensi Karyawan Telkom Witel Ntt Kupang
Tahun 2020

Item	2020											
	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Jumlah Karyawan	99	95	95	95	92	91	91	88	88	88	82	82
Hadir	92	93	90	91	86	88	87	79	83	81	76	63
Cuti	5	1	3	2	2	2	2	4	1	5	4	17
Sakit	2	0	2	2	2	1	2	4	4	2	2	2
Ijin	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0

Sumber : Hasil penelitian tahun 2021

Adapun keluhan pelanggan terhadap PT Telkom yaitu : pertama keluhan tagihan

yang tidak sesuai dengan ketentuan awal, biasanya itu terjadi di karenakan kesalahan sistem pembayaran atau promo penjualan yang terjadi salah komunikasi antara sales dengan pelanggan, kedua keluhan gangguan. Keluhan gangguan ini terjadi ketika akses internet yang biasanya cepat tiba-tiba lambat atau hilang, ini biasanya terjadi ketika cuaca buruk , perbaikan jalan yang mengganggu jaringan atau terjadi musibah bencana.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Analisis Hubungan Faktor Personal, Faktor Organisasional dan Faktor Non Organisasional Dalam Mengukur Komitmen Organisasi. Studi kasus pada Karyawan PT. Telkom Witel NTT Kupang.

Penelitian Terdahulu, Dwi Fepmawati (2008), yang berjudul Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi. Hasil Penelitian Menunjukan terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan Komitmen Organisasi.

Penelitian yang terkait dengan Komitmen yaitu penelitian yang dilakukan oleh Angie Rumondang dan Kristian Haryanti (2014), yang berjudul Hubungan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja dengan Intensi Turnover pada Karyawan Bidang Produksi CV. Hasil Penelitian Menunjukan Komitmen Organisasi Berhubungan dengan Kepuasan Kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas memberikan indikasi bahwa permasalahan yang ingin

diteliti adalah “ Analisis Hubungan Faktor Personal, Faktor Organisasional, dan Faktor Non Organisasional Dalam Mengukur Komitmen Organisasi Pada PT. Telkom Witel NTT (Kupang)”.

1.3 Persoalan Penelitian

Persoalan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Hubungan Faktor Personal dengan Komitmen Organisasi Pada PT. Telkom Witel NTT Kupang?
2. Bagaimana Hubungan Faktor Organisasional dengan Komitmen organisasi Pada PT. Telkom Witel NTT Kupang?
3. Bagaimana Hubungan Faktor Non Organisasional dengan Komitmen Organisasi pada PT. Telkom Witel NTT Kupang?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Hubungan faktor personal dengan Komitmen Organisasi pada PT. Telkom Witel NTT Kupang.
2. Untuk mengetahui Hubungan faktor organisasional dengan Komitmen Organisasi pada PT. Telkom Witel NTT Kupang.
3. Untuk Mengetahui Hubungan faktor Non Organisasional dengan Komitmen Organisasi pada PT. Telkom Witel NTT Kupang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi Sumber Daya Manusia (SDM).

2. Manfaat Bagi Almamater

Penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik yang relatif sama.

3. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan dan informasi bagi masyarakat.