

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaannya (Meyer dan Hersovitch dalam Oei, 2013: 190). Gilbert dalam Kusumo (2016:157) menyatakan bahwa loyalitas adalah saling mengenal antar anggota dalam kelompoknya yang besar, perasaan memiliki yang kuat, memiliki teman yang banyak dalam perusahaan dan lebih luas lagi di luar perusahaan terdapatnya hubungan pribadi selama mereka menjalani pekerjaan. Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik (Siswanto, 2012:28).

Rendahnya loyalitas karyawan pada perusahaan akan menimbulkan sikap dan perilaku yang bertentangan dengan tujuan perusahaan, seperti tidak adanya semangat kerja karyawan, tingkat absensi dan keterlambatan yang tinggi, disiplin kerja yang rendah, prestasi kerja yang menurun, bahkan bisa menimbulkan pemogokan kerja. Perusahaan harus mampu menciptakan suatu lingkungan kerja yang nyaman dan aman sehingga bisa menimbulkan loyalitas, dan perasaan berhasil pada karyawan sehingga *turn over* karyawan dapat menurun.

Awal kelahiran industri seluler di Indonesia didominasi oleh dua operator seluler besar yang berbasis GSM (*Global System for Mobile Communication*), yaitu PT. Telkomsel (Telekomunikasi Seluler Indonesia) dan PT. Satelindo (Satelit Palapa Indonesia) atau yang sekarang dikenal dengan Indosat Satelindo. Beberapa tahun kemudian hadir operator seluler dengan nama PT. Exelcomindo Pratama (Ribhan, 2007). Kemudian disusul dengan munculnya berbagai operator lain seperti Mobile8, Lippo, dan Hutchison CP Telecommunication (Hcp3). Diantara

perusahaan tersebut bahkan ada yang mengeluarkan produk kartu prabayar lebih dari satu, misalnya Telkomsel mengeluarkan produk Simpati, kartu AS, kartu HALO serta Indosat Satelindo dengan produk IM3, Mentari dan Matrix (Mahe, 2008). Menurut Primayuda dalam Mulyanto (2008) pertumbuhan sector seluler khusus operator berbasis teknologi GSM di Indonesia mencapai angka 45,9 % di tahun 2005. Hal ini dipicu oleh layanan prabayar yang mulai diperkenalkan sejak tahun 1998.

Di Provinsi Lampung sendiri khususnya, terdapat beberapa perusahaan penyedia operator seluler untuk sistem prabayar GSM yaitu Telkomsel dengan merek dagang Simpati dan Kartu As, Indosat dengan merek dagang Mentari, dan IM3, PT Excelcomindo Pratama (XL) dengan merek dagang XL Bebas dan Jempol serta pemain baru penyedia operator seluler, Three (3) yang merupakan produk keluaran Hutchison Charoen Phokpand Telecom. Para perusahaan tersebut berlomba-lomba melakukan berbagai macam cara agar dapat memenuhi permintaan konsumen terhadap kebutuhan komunikasi terus meningkat (Mulyanto, 2008).

Telkomsel mulai didirikan pada tanggal 26 Mei 1995. PT. Telkomsel bergerak dalam bidang telekomunikasi untuk sistem telepon selular dengan teknologi GSM (*Global Sistem for Mobile communications*) yang terkenal di seluruh dunia dan merupakan perusahaan yang pertama kali mempergunakannya di Indonesia. Telkomsel sesuai dengan komitmennya sebagai operator telepon selular tingkat dunia yang selalu memunculkan inovasi-inovasi baru seperti: kartu Halo (pascabayar), SimPATI (prabayar), kartu AS, serta memberikan *feature-feature* baru seperti : *Call Waiting, Call Holding, Three Party, Fax, Data, Caller ID* dan *feature* lainnya. Pada tahun ini juga Telkomsel semakin mengembangkan sayapnya ke manca negara. Jika di tanah air, hampir semua kabupaten telah terliput dengan kualitas yang baik, maka ke manca negara pun kartu Halo telah semakin kuat dengan dapat dipergunakannya *roaming international* di 37 negara dan 50 operator dan jumlah tersebut akan terus berkembang.

Telkomsel Bandar Lampung dibangun pertama kali pada tanggal 26 Februari 2002 di Jalan Raden Intan Bandar Lampung. Kemudian pada tanggal 23 November 2013 Telkomsel berpindah tempat masih dengan jalan yang sama di daerah jalan Raden Intan Nomor 57 A Bandar Lampung. GraPARI Telkomsel Raden Intan terdiri dari *Supervisor*, FOS (*Front Office Support*), *Front Liner*, kasir dan *security* untuk menjaga keamanan di Telkomsel Bandar Lampung dengan jumlah total sebanyak 30 orang.

Setelah melakukan wawancara dengan pihak HRD pada PT. Telkomsel diketahui loyalitas karyawan PT Telkomsel Bandar Lampung mengalami penurunan hal itu diperkuat dengan data *turnover* karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung yang mengalami peningkatan dari tahun 2015 sampai tahun 2018. Hasil Persentase (%) tingkat masa kerja karyawan pada PT. Telkomsel Bandar Lampung dimana sebanyak 12 orang (40,0%) bekerja selama 1-5 tahun, 8 orang (26,7%) bekerja selama 6-8 tahun, 4 orang (13,3%) bekerja selama 9-10 tahun dan 6 orang (20,0%) bekerja selama > 10 tahun. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD diperoleh beberapa alasan karyawan keluar dari perusahaan, yaitu karyawan diterima kerja di perusahaan yang lain, karyawan merasa tidak ada penghargaan yang diberikan kepadanya, prestasi karyawan yang menurun dan karir yang dirasakan tidak berkembang. Selain itu adanya keluhan dari karyawan mengenai hubungan karyawan dengan pimpinan yang kurang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan, begitu pun lingkungan kerja karyawan.

Lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Pengertian lingkungan kerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2013:105) adalah “semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja”. Hasil survey peneliti menunjukkan lingkungan kerja di PT. Telkomsel Bandar Lampung terdiri dari lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja fisik berupa keadaan ruangan sudah baik namun lingkungan kerja non fisik seperti hubungan dengan sesama rekan kerja dan

atasan masih kurang baik, terutama pada permasalahan komunikasi dan kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang baik. Lingkungan kerja menurut Nitisemito (2004) adalah segala sesuatu yang berada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan kepada karyawan. Lingkungan kerja yang baik dan kondusif akan membuat karyawan merasa betah, aman dan nyaman dalam bekerja.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang tersebut untuk itu penelitian mengangkat judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT Telkomsel Bandar Lampung”**

## **1.2 Perumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah adalah bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Lingkungan Kerja dan Loyalitas Karyawan.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah tempat PT. Telkomsel Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Raden Ajeng Kartini No.1, Tj. Karang, Enggal, Kota Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Juli-September 2019.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu Sumber Daya Manusia khususnya Lingkungan Kerja dan Loyalitas Karyawan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Bagi Penulis**

1. Sebagai sarana belajar dan memperkenalkan ilmu pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya dalam menganalisa pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan.
2. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

#### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran serta informasi mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan PT. Telkomsel Bandar Lampung. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan dalam meningkatkan loyalitas karyawan.

#### **1.5.3 Bagi Institusi**

Menambah referensi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya. Serta Sebagai tambahan dunia pengetahuan bagi para akademisi dalam bidang sumber daya manusia khususnya pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan dan dapat digunakan

sebagai bahan referensi dalam membuat penelitian yang berkaitan dengan loyalitas karyawan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

#### **Bab I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang Lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

#### **Bab II : LANDASAN TEORI**

Berisikan tentang teori-teori yang mendukung dalam penelitian dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

#### **Bab III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian, operasional variabel, teknik analisis data, uji persyaratan instrumen, metode analisis data, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

#### **Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan Bab III.

#### **Bab V : SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi daftar buku-buku jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

**LAMPIRAN**

Bagian ini berisi data yang mendukung atau memperjelas pembahasan atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar maupun tabel.