

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai badan usaha milik negara yang menyediakan layanan telekomunikasi di Indonesia, Telkom Kabanjahe memiliki dua peran penting, yaitu sebagai agen pembangunan dan sebagai profit maker. Dengan meningkatnya globalisasi, PT. Telkom Kabanjahe kini menghadapi era persaingan yang lebih terbuka, berbeda dengan era monopoli beberapa dekade sebelumnya. Perusahaan ini harus mengambil sikap proaktif dalam menghadapi berbagai tantangan yang terus meningkat. Karena kebutuhan dan tuntutan pelanggan juga berubah, layanan berkualitas diharapkan. Sehubungan dengan perubahan ini, PT. Telkom Kabanjahe harus beradaptasi dengan mengedepankan inovasi dan mengikuti perkembangan teknologi yang maju. Ini merupakan kunci penting bagi PT. Telkom Kabanjahe terus menjadi kompetitif dan penting dalam industri telekomunikasi yang dinamis. Dengan memenuhi harapan pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas, perusahaan ini dapat melanjutkan perannya sebagai pemain penting dalam pembangunan nasional dan juga sebagai sumber pendapatan negara. Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kesejahteraan dan kinerja karyawan. Ketika karyawan senang dengan pekerjaan mereka, mereka lebih cenderung terlibat, produktif, dan berkomitmen pada organisasi mereka. Namun, ketika karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, hal ini dapat menimbulkan berbagai konsekuensi negatif, seperti Produktivitas berkurang, tingkat perputaran yang tinggi dan semangat kerja yang rendah (Pratiwi, 2017).

Ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja di kalangan pekerja. Salah satu faktor yang paling umum adalah kondisi kerja yang buruk, seperti kurangnya keamanan, peralatan yang tidak memadai, atau lingkungan kerja yang tidak nyaman. Faktor lain adalah manajemen yang buruk, termasuk komunikasi yang buruk, kurangnya dukungan, dan terbatasnya kesempatan untuk tumbuh dan berkembang. Selain itu, kurangnya pengakuan dan penghargaan, gaji rendah, dan harapan kerja yang tidak realistis juga dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja (Pratiwi, 2017)

Dampak ketidakpuasan kerja bisa signifikan, menyebabkan ketidakhadiran, motivasi rendah,

peningkatan stres dan kecemasan, serta penurunan kinerja. Ini juga dapat memengaruhi kesejahteraan pekerja secara keseluruhan, termasuk kesehatan fisik dan mental mereka. Guna mengatasi masalah ketidakpuasan kerja, pengusaha harus memprioritaskan menciptakan lingkungan kerja yang positif yang menghargai kesejahteraan dan keterlibatan karyawan. Hal ini dapat mencakup penyediaan komunikasi dan dukungan yang jelas, peluang untuk tumbuh dan berkembang, kompensasi dan tunjangan yang adil, serta lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Selain itu, pengusaha harus memprioritaskan umpan balik dan pengakuan karyawan untuk menunjukkan penghargaan atas pekerjaan dan kontribusi mereka kepada organisasi.

Namun kenyataan yang terjadi salah satu penyebab ketidakpuasan karyawan disebabkan karena faktor manajemen yang buruk, kurangnya dukungan dan terbatasnya kesempatan untuk tumbuh dan berkembang, dan ada juga disebabkan karena insentif yang tidak sesuai, hal ini memicu munculnya ketidakpuasan kerja serta berdampak pada motivasi serta kinerja karyawan.

Terkait hal tersebut di atas, hasil survei yang dipaparkan oleh jobsDB Indonesia mengungkapkan bahwa penyebab paling umum ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan adalah masalah gaji, fasilitas dan penghargaan, yang tidak disesuaikan oleh perusahaan dengan beban kerja. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa beberapa responden ingin berganti pekerjaan. Hingga 80 persen responden berencana berganti pekerjaan dalam 12 bulan ke depan. Gaji, insentif, dan bonus mendorong pekerja Indonesia untuk keluar dari perusahaan dan mencari pekerjaan baru, di samping pengembangan karir yang lambat dan kurangnya program pengembangan diri. Ketidakpuasan karyawan terhadap sistem dan proses kerja yang diterapkan perusahaan juga menjadi penyebab ketidaknyamanan di tempat kerja (Pratitya, 2016, 23 Maret).

Hal yang sama terjadi pada staf PT. Telkom Kabanjahe. Melalui observasi peneliti dan wawancara dengan beberapa staf PT. Telkom Kabanjahe, mereka menyatakan ketidakpuasan terhadap pekerjaan akibat pengelolaan perusahaan yang tidak efisien. Kurangnya dukungan organisasi dan terbatasnya kesempatan pengembangan karir di perusahaan juga menjadi faktor penyebab ketidakpuasan. Selain itu, karyawan merasa bahwa insentif yang ditawarkan oleh perusahaan tidak sebanding dengan beban kerjanya sehingga berdampak pada turunnya motivasi dan produktivitas kerja. Akibatnya, karyawan berada di bawah tekanan dan kecewa dengan situasi saat ini. Perusahaan harus memperhatikan masalah ini untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada bottom line dan kesuksesan perusahaan.

Dari uraian di atas dan berbagai fenomena kasus dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan karyawan dalam bekerja tidak hanya disebabkan oleh faktor internal individu, tetapi juga oleh faktor eksternal, seperti manajemen organisasi yang kurang baik, keterbatasan dalam pengembangan karir karyawan dan insentif terhadap beban kerja. Pada akhirnya, ini mengarah pada penurunan produktivitas dan motivasi karyawan.

Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan yang berasal dari evaluasi atributnya, Robbins & Judge (Endeka, 2020). Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya. Martoyo dalam (Hartatik, 2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: 1) pekerjaan itu sendiri, termasuk penerapan keterampilan pada area kerja; (2) hubungan dengan atasan yang ditandai dengan penghargaan terhadap hasil kerja bawahan; (3) hubungan dengan rekan kerja, termasuk di tempat kerja yang berbeda; (4) peluang kemajuan terkait dengan peluang peningkatan karir; dan (5) upah yang sepadan dengan kebutuhan pekerja. Memahami aspek-aspek ini penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang memuaskan kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan produktivitas dan efisiensi mereka.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah *Worklife balance*. Hal ini dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Shabrina dan Ratnaningsih (2019) terhadap 61 orang karyawan PT. Pertani (persero) di Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *worklife balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dimana Hasil pekerjaan yang dirasa dinilai penting oleh perusahaan akan mempengaruhi *worklife balance* pada karyawan. Menurut menjelaskan bahwa *Work-life balance* adalah kemampuan untuk secara efektif mengelola dan memprioritaskan tanggung jawab profesional seseorang dan kewajiban pribadi dengan cara yang mempromosikan kesejahteraan dan kepuasan secara keseluruhan. Senadadengan pendapat diatas, (Rondonuwu, 2018) menyebutkan bahwa *work life balance* didefinisikan sebagai upaya seseorang menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya.

(Agha, 2017) menunjukkan bahwa ada beberapa aspek keseimbangan kehidupan kerja, yang menurutnya ada tiga aspek keseimbangan kehidupan kerja, termasuk gangguan kehidupan kerja dan gangguan kehidupan pribadi, gangguan kehidupan pribadi terhadap kehidupan kerja dan peningkatan kehidupan pribadi dan kehidupan kerja.

(Hazami, 2022) menemukan dalam penelitiannya bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi memiliki korelasi yang signifikan dengan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan pada 45 karyawan Bank BJB Jakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semakin tinggi work-life balance, semakin tinggi kepuasan kerja, begitu pula sebaliknya: semakin rendah work-life balance, semakin rendah kepuasan kerja karyawan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Shabrina, 2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa work-life balance karyawan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan kerja dan sebaliknya work-life balance karyawan yang rendah berpengaruh kuat terhadap persepsi ketidakpuasan. Dalam penelitian ini, 61 karyawan PT diwawancarai. Pertani (Persero) dari 110 karyawan saat ini. Work-life balance juga berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja sebesar 31,9 persen.

Dari uraian fenomena dan teori para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan tidak hanya terkait dengan insentif, tetapi juga banyak faktor lain yang dialami karyawan. Hal inilah yang melatarbelakangi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kepuasan kerja dalam Perspektif Work-Life Balance Karyawan PT Telkom Kabanjahe”. Hipotesis penelitian adalah: “Ada hubungan antara work-life balance dengan kepuasan kerja”. Diasumsikan bahwa semakin tinggi work-life balance, semakin tinggi kepuasan kerja, dan sebaliknya: semakin rendah work-life balance, semakin rendah kepuasan kerja.

B. Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara *Work Life Balance* dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. Telkom di Kabanjahe?

C. Tujuan

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu Hubungan antara *Work Life Balance* dan Kepuasan Kerja pada karyawan di PT Telkom Kabanjahe.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki 2 (dua) manfaat, manfaat teoritis dan praktis. Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambahan wawasan pengetahuan dalam bidang ilmu psikologi pada umumnya, dan Psikologi Sumber Daya manusia, Psikologi Industri dan Organisasi pada khususnya

2. Manfaat praktis

a. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada karyawan untuk dapat menyeimbangkan kehidupan kerja yang efektif agar mendapatkan kepuasan kerja yang maksimal.

b. Bagi Direksi PT Telkom Kabanjahe

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Direksi dan Stake Holder PT. Telkom Kabanjahe untuk lebih memperhatikan kesejahteraan para karyawannya agar dapat meningkatkan produktivitas serta kinerja perusahaan menjadi lebih baik.