

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Teknologi digital adalah hal yang paling mempengaruhi sistem pendidikan di dunia saat ini. Adapun dengan penelitian yang lain menjelaskan bahwa terjadinya digitalisasi informasi dan pemanfaatan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) secara masif diberbagai sektor kehidupan manusia, termasuk di dunia pendidikan adalah dimulainya era industri 4.0. Dengan adanya perubahan dan juga perkembangan di era yang sekarang kita lihat begitu cepat dan lancarnya teknologi industri 4.0, bahkan kita juga mengetahui saat ini teknologi 4.0 sangat kencang yang kita rasakan di zaman yang sekarang. Industri 4.0 melakukan adanya implementasi yang merupakan faktor paling penting yaitu melakukan peningkatan disetiap volume data industry 4.0, dengan daya komputasi yang ada, terkoneksi terhadap teknologi 4.0, peningkatan terhadap industri 4.0 juga melakukan komunikasi *machine-to-machine*, komunikasi terhadap *human-to-machine*, terhadap *artificial intelligence*, dan serta dengan pengembangan teknologi untuk kedepannya.

Di Indonesia sendiri perkembangan industri 4.0 dibantu oleh kementerian perindustrian agar Indonesia dapat bersaing dengan negara yang lain dibidang industry 4.0. Revolusi industry 4.0 merupakan upaya untuk transformasi menuju kebaikan dengan mengintegrasikan dunia online dan juga dilini produksi dalam industri, dimana semua proses produksi berjalan dengan internet sebagai penopang utama”. Bahkan di industri 4.0 juga sudah

masuk di era generasi milenial sebagian besar generasi yang sangat tumbuh besar didalam tengah teknologi digital, peran milenial sangat dibutuhkan untuk mendukung dan menunjang perkembangan revolusi industri 4.0. Di Indonesia saat ini ada 143 juta pengguna internet aktif 49,5% yang di antaranya dari usia 19 tahun sampai dengan 34 tahun generasi milenial masih menggunakan internet aktif. Dari sebagian besar mengelompokkan usia yang dianggap paling penting terhadap perkembangan teknologi 4.0, potensi yang sangat nyata dari berbagai milenial dalam menyambut era digital 4.0 ini sangat perlu di pertajam. Pemerintah sendiri sudah membuat sebuah program untuk meningkatkan kapasitas milenial untuk menyambut era baru ini, tidak hanya itu pemerintah memberikan pemahaman yang begitu cukup untuk mengenai teknologi. Anak-anak muda di era saat ini sangat perlu dibekali dengan penguasaan bahasa asing dua hal ini adalah kunci yang begitu penting yang membuat indonesia bisa bersaing di kancah global dan international.

Badan Usaha Milik Negara bertransformasi menuju industri 4.0 Kementerian Perindustrian (*Kemenperin*), terus menerus mendorong untuk menunjang ditransformasi sektor manufaktur di tanah air menuju sektor industri 4.0 dan juga melalui program assessment yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara yaitu "*Indonesia Industry 4.0*" Readliness *Index INDI 4.0*. Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (**B4T**) sebagai unit kerja dibawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri, merupakan sebuah lembaga verifikator untuk menskema assessment *INDI 4.0* yang telah

dilaksanakan proses pelatihan dan juga assessment **INDI 4.0** pada *Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*.

PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero). Tbk (Telkom) merupakan *Badan Usaha Milik Negara (BUMN)* bergerak dalam bidang jasa teknologi informasi dan komunikasi serta juga jaringan pada telekomunikasi di Indonesia. *PT.Telkom Indonesia* telah menyeluruh berbagai kawasan di *Indonesia*, yang diantaranya yaitu bekasi. *PT. Telkom Witel* yang berlokasi di daerah Bekasi yang merupakan kantor Wilayah Usaha Telekomunikasi Bekasi yang termasuk ke dalam (*Divisi Regional II Jakarta*). PT. Telkom memiliki berbagai portofolio bisnis salah satunya adalah **“FIXED”**, portofolio *Fixed* dibagi menjadi tiga yaitu menyediakan layanan *Fixed Sere*, yang terdiri dari **Fixed Voice**, dan juga **Fixed Broadband**, dan juga layanan Wi-Fi yang termasuk **Emerging Wireless Technology** lainnya, yang berkaitan dengan *Brand* IndiHome. PT. Telkom Indonesia mempunyai anak perusahaan yaitu PT. ABC.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. melalui PT. Multimedia Nusantara sebesar 60% dan Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia (YKKBI) melalui PT. Mekar Prana Indah sebesar 40%, *ABC* sangat sukses untuk mengembangkan perluasan layanan didalam bidang transaksi keuangan yang beragam, sesuai dengan kemajuan teknologi transaksi pembayaran. Finnet Indonesia berfokus pada penyediaan infrastruktur teknologi informasi, aplikasi dan konten untuk melayani kebutuhan suatu sistem informasi, transaksi keuangan bagi industri perbankan, sehingga jasa keuangan lainnya. Pada

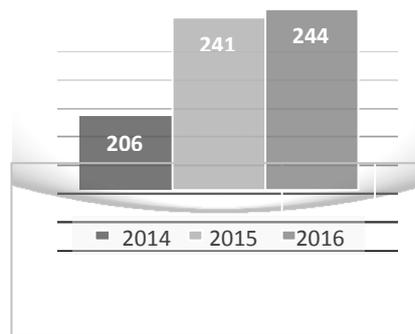
tahun 2006 merupakan mulainya aktivitas bisnis PT. ABC secara operasional sudah bekerjasama dengan beberapa kemitraan yang dibangun dengan pihak BNI untuk penyelenggaraan TelkomVision *Online Payment* dengan sistem metode *Host to Host*.

Pada penelitian saat ini penulis akan melakukan studi di perusahaan PT. ABC yang bergerak dibidang "*Layanan Finance Technology*" dan juga memfokuskan untuk memberikan solusi bagi industri perbankan, gerai waralaba, telekomunikasi, e-commerce, transportasi, government, perusahaan jasa yang menyediakan berupa penagihan rutin dan industri lainnya yang dibutuhkan suatu solusi digital payment dan pendukungnya. ABC yang dijadikan anak perusahaan Telkom dan Yayasan Kesjahteraan Karyawan Bank Indonesia dari semenjak berumur 12 tahun sampai tahun 2017 yang sampai saat ini terus menyempurnakan serta mengembangkan untuk produk portofolio produk yang sesuai dengan perkembangan saat ini dalam bidang industry Informasi Teknologi dan juga regulasi Bank Indonesia. Oleh karena itu, setiap tahun pasti ada penambahan untuk produk terbaru. Gambaran produk PT. ABC sampai dengan tahun 2016 sebagai berikut :

				ITX
				myTelkomsel
				Finpay link
				Delimabot
				Tcops
				Finpay invoice
		Acquirer Tcash Tap	Acquirer Tcash Tap	Acquirer Tcash Tap
		Lakupandai	Lakupandai	Lakupandai
		PHRI	PHRI	PHRI
	VM KAI	VM KAI	VM KAI	VM KAI
	e-Kiosk	e-Kiosk	e-Kiosk	e-Kiosk
eMoney offline				
Remittance	Remittance	Remittance	Remittance	Remittance
Finchannel	Finchannel	Finchannel	Finchannel	Finchannel
FPS	FPS	FPS	FPS	FPS
IPG	IPG	IPG	IPG	IPG
Mobilecash	Mobilecash	Mobilecash	Mobilecash	Mobilecash
Payment aggregator				
Payment gateway				
Billhosting	Billhosting	Billhosting	Billhosting	Billhosting
RTGS	RTGS	RTGS	RTGS	RTGS
until 2013	2014	2015	2016	

Gambar 1.1 Produk PT. ABC sampai tahun 2016

Direktur Utama PT. ABC yaitu Bapak Niam Dzikri menjelaskan bahwa peningkatan angka pertumbuhan di dalam transaksi pembayaran yang terjadi saat ini, membuat sadar bahwa PT. ABC merupakan hal penting bagi sistem yang dapat memfasilitasi segala bentuk pembayaran yang efektif dan efisien untuk setiap penggunaannya. Dikarenakan cara yang diterapkan adalah melaksanakan diferensiasi maupun perubahan produk sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Berhubungan dengan strategi yang diterapkan oleh manajemen finnet yaitu dengan melakukan diferensiasi dengan inovasi produk. Didalam perusahaan yang berinovatif sangat diperlukan agar memiliki kemampuan untuk kinerja inovasi individu ataupun organisasi, agar mampu memecahkan masalah yang ada didalam lingkungan perusahaan ABC. Knowledge (pengetahuan) sharing akan melibatkan karyawan yang mampu menciptakan kerjasama dan juga didalam suatu komitmen organisasional akan mempengaruhi kepuasan kerja bahkan menurunkan tingkat keniatan untuk berpindah ke perusahaan yang lain, sehingga akan mendorongnya kemampuan untuk berinovasi. Dengan melihat adanya sebuah potensi pertumbuhan didalam perusahaan ABC memiliki transaksi pembayaran yang akan mungkin terjadi, oleh karena itu memanager perusahaan ABC dan memasang target internal yang sangat menantang bagi perusahaannya, target dan realisasi dari pencapaian target yang ada dalam perusahaan PT. ABC. Maka dari itu dengan data karyawan pada tahun "2014-2016" mengalami kenaikan didalam jumlah karyawan dan juga tidak mengalami keniatan untuk berpindah (*Turnover Intention*) selama tahun 2016 kedepannya.



Gambar 1.2 Data Karyawan Tahun 2014-2016 PT. ABC

Berdasarkan data dari *Human Resource Departement*, karyawan yang berjumlah didalam perusahaan ABC dari tahun 2014 sampai dengan 2016 terus bertambah terlihat kenaikan ditahun 2016. Data karyawan PT. ABC pada tahun 2014 sampai dengan 2016

Sumber daya manusia merupakan salah satu asset terpenting dalam perusahaan sumber daya manusia yang perlu dikelola dan juga dibina secara baik agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik mungkin sehingga dapat berkontribusi secara optimal untuk menghasilkan kinerja yang tinggi, demi sebuah kesuksesan dan kemajuan perusahaan.

Kompensasi adalah segala yang akan diterima oleh karyawan sebagai balas jasa atas upaya-upaya yang telah diberikan kepada pihak perusahaan (Arep & Tanjung, 2002:197). Perusahaan memberikan kompensasi yang begitu pas terhadap karyawan. Dari pengertian mendapatkan kesimpulan mengenai kompensasi bahwa imbalan yang akan diberikan oleh pihak perusahaan sebagai salah satu tanda jasa terhadap karyawan atas kontribusi yang telah diberikan karyawan untuk perusahaan. Adapun penelitian yang lain mengatakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung

ataupun tidak langsung yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2012)

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang sangat besar untuk membicarakan hal-hal positif tentang organisasinya, membantu yang lain, dan juga berbuat kinerja pekerjaannya yang mereka melampaui perkiraan normal (Robbins,2006). Adapun penelitian yang lainnya menyatakan bahwa peningkatan kepuasan kerja pada karyawan tentu berdampak pada kinerja yang ditunjukkannya, mengemukakan ada perbedaan antara karyawan yang memiliki kepuasan kerja dengan yang tidak memiliki kepuasan kerja. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung memiliki catatan kehadiran dan juga ketaatan terhadap peraturan yang baik, namun kurang aktif berpartisipasi dalam kegiatan serikat pekerja (Dessler dalam Handoko,2001).

Komitmen organisasional dapat dibidang untuk suatu keadaan maupun derajat untuk melihat sejauh mana karyawan memihak kepada suatu organisasi tertentu serta tujuan-tujuannya, dan berniat memiliki keanggotaan dalam organisasi itu menyertakan bahwa sebuah komitmen organisasi atau loyalitas terdiri dari beberapa komponen yaitu, 1) *Affective Commitment* adalah komitmen yang meliputi kondisi emosional karyawan untuk bagian dari sebuah organisasi, rasa untuk mengidentifikasi dirinya, keterlibatannya dalam organisasi, 2) *Continuance Commitment* adalah perilaku karyawan untuk mempertahankan dirinya pada organisasi dikarenakan sangat membutuhkan gaji, kebutuhan hidup yang lainnya, dan 3) *Normative Commitment* ialah perilaku karyawan yang

berkaitan dengan kesadaran seorang karyawan sebagai bagian dari organisasi yang harus melaksanakan kewajiban-kewajiban yang melekat padanya (Meyer & Allen dalam Luthans, 2005:31).

Intensi keluar merupakan variable yang paling berhubungan dan juga lebih banyak menjelaskan perilaku turnover intention, keinginan untuk keluar dapat diukur dengan beberapa komponen berikut ini (Deborah, 2008), pertama keinginan untuk mencari pekerjaan baru dibidang yang sama di perusahaan lain. Melihat adanya perusahaan yang dirasa cukup memberikan keuntungan dan memberikan nilai plus lebih banyak dibandingkan tempat bekerja saat ini, kedua keinginan mencari pekerjaan yang baru dan bidang yang cukup berbeda dari tempat yang lama ketempat yang baru, ketiga keinginan mencari profesi yang baru diperusahaan yang lain. Adapun dengan peneliti sebelumnya mengatakan bahwa mengukur turnover intention ini melalui komitmen organisasional. Untuk memahami komitmen organisasional dapat diketahui hubungan antara komitmen organisasional (Budiono, 2014).

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Adanya luas ruang lingkup dalam pembahasan serta perlu dikaji maka dari itu dilakukan batasan terhadap ruang lingkup penelitian serta perlu dikaji, batasan yang dilakukan agar penelitian lebih terarah, terstruktur, serta mudah dipahami dengan tujuan penelitian serta pembahasan. Peneliti ini akan membahas suatu masalah turnover intention sangat memiliki cakupan yang sangat luas, pada penelitian kali ini peneliti. Maka dari itu peneliti telah

membatasi suatu masalah yang akan diteliti agar lebih mudah mencapai tujuan penelitian.

Penelitian berfokus pada kompensasi, organizational commitment, dan job satisfaction pada turnover intention karyawan di kantor PT. ABC yang terletak jalan Gatot Subroto No. Kav 52, RT 1/RW 1, Kuningan Bar., Kec. Mampang Prpt., Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12710 dengan melibatkan seluruh karyawan pada semua divisi yang ada didalam perusahaan ABC untuk dijadikan responden didalam penelitian dan diberikan kuisioner secara acak. Kemudian dari segi populasi yang akan melakukan pengambilan data yang akan diperoleh dari penyebaran kuisioner tersebut kepada karyawan PT. ABC.

1.3 Identifikasi masalah

1. Penelitian yang berfokus terhadap faktor pengaruh kompensasi, job satisfaction (Kepuasan Kerja), dan juga komitmen organisasional sebagai salah satu variabel intervening yang mempengaruhi turnover intention.
2. Variabel Kompensasi dalam penelitian ini menggunakan variable penelitian yang dilakukan oleh (Arep & Tanjung, 2002:197): - berkontribusi didalam perusahaan – imbalan atas jasa yang diberikan oleh perusahaan.
3. Variabel Job Satisfaction menggunakan penelitian yang dilakukan oleh (Robbins, 2006): - membicarakan hal-hal yang positif terhadap organisasi

- membantu yang lain – membuat kinerja pekerjaannya yang mereka melampauinya perkiraan yang normal.
4. Variabel Komitmen Organisasional penelitian ini menggunakan variable penelitian yang dilakukan oleh (Meyer & Allen dalam Luthans, 2005:31):
 - Loyalitas - affective commitment – continuance commitment – normative commitment.
 5. Variabel turnover intention kali ini menggunakan variabel penelitian berdasarkan yang dilakukan oleh (Deborah, 2008): - keinginan untuk keluar – mencari pekerjaan baru – keinginan mencari profesi baru.

1.4 Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa masalah yang ditemukan untuk dijadikan bukti kebenarannya. Sesuai dengan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menentukan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah kompensasi mempengaruhi *job satisfaction* pada karyawan PT. ABC?
2. Apakah *job satisfaction* mempengaruhi *organizational commitment* karyawan PT. ABC?
3. Apakah kompensasi mempengaruhi *Turnover Intention* karyawan PT. ABC?
4. Apakah *Job Satisfaction* mempengaruhi *Turnover Intention* pada karyawan PT. ABC?

5. Apakah *Organizational Commitment* mempengaruhi *Turnover Intention* pada karyawan PT. ABC?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diatas, bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *job satisfaction* pada karyawan PT. ABC?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational commitment* pada karyawan PT. ABC?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. ABC?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. ABC?
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational commitment* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. ABC?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk akademik, bagi peneliti, dan perusahaan khususnya bidang divisi sumber daya manusia sebagai berikut ini:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi yang sangat berpengaruh dalam suatu manajemen sumber daya manusia khusus

mengetahui Finance technology. Dari sebab itu akan mengetahui serta menganalisis apakah ada pengaruh Kompensasi, Job Satisfaction, dan Organizational Commitment terhadap Turnover Intention. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai perluasan penelitian pada selanjutnya yang sangat berkaitan dengan Sumber Daya Manusia pada bidang Finance Technology.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan kepada divisi Sumber Daya Manusia dapat meningkatkan kinerja pegawai melalui Kompensasi maka dari itu dengan beradanya Organizational Commitment, Job Satisfaction. Mengetahui faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* sehingga sangat memperkecil tingkat adanya *Turnover Intention*.

3. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang sangat berkaitan dengan pendidikan maupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang akan dilakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai hal-hal yang dibahas, didalam penulisan ini maka penulis menyajikan dalam lima bab yang akan diuraikan secara sistematis.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, ruang lingkup, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang memuat landasan dan kerangka teori yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, hasil penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sasaran yang dijadikan sebagai objek penelitian, populasi dan sampel, indentifikasi dan pengukuran variabel, metode pengumpulan data, dan juga metode analisis data

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum terhadap objek penelitian , pembahasan hasil penelitian, dan mengembangkan dari hasil pengujian yang dikatakan dengan teori.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan, saran serta keterbatasan penelitian