

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era digital ini, internet menjadi salah satu bagian yang sangat penting di dalam masyarakat. Dengan adanya internet tersebut diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk berkomunikasi sampai memenuhi berbagai macam kebutuhan. Menurut hasil riset yang dilakukan oleh Hootsuite dan We Are Social yang kemudian dipunggang oleh Founder Drone, Empirit Ismail Fahmi pada awal tahun 2021, pengguna internet di Indonesia telah mencapai 202,6 juta atau 73,7 persen dari total populasi yaitu sebesar 274,9 juta pada bulan Januari tahun 2021 (Kompas.com, 2021).

Adanya wabah covid – 19 dari bulan Maret 2020 ini, memaksa orang – orang untuk melakukan berbagai aktivitas dari rumah sehingga internet dijadikan sebagai salah satu alternatif dalam melakukan berbagai aktivitas tersebut, mulai dari *Work From Home* (WFH), melakukan meeting online lewat aplikasi zoom, sekolah dari rumah, sampai memenuhi kebutuhan seperti belanja, pesan makanan, mengirim barang menggunakan aplikasi yang berbasis internet. Berbagai hal tersebut dapat dilakukan dengan adanya aplikasi dan website yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut, sebagai contoh bila ingin pesan makanan sekarang, tidak perlu untuk pergi ke restoran untuk memesan makanan, cukup dengan aplikasi seperti Gojek dan Grab,

memesan makanan dapat dilakukan secara mudah dengan aplikasi tersebut dan dapat langsung diantar ke rumah pemesan, pembayarannya pun dapat dilakukan secara dilakukan secara *cash less* dengan menggunakan layanan Ovo untuk Grab dan layanan Gopay untuk Gojek. Berbelanja berbagai kebutuhan dapat dilakukan secara online lewat aplikasi Shopee. Investasi sekarang pun kian mudah dilakukan melalui aplikasi Bibit. Belajar di masa pandemi seperti ini tetap dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi Ruang Guru.

Berbagai aplikasi dan website dapat menunjang berbagai kebutuhan tersebut disebut juga dengan Startup. Startup adalah perusahaan yang dirintis oleh perkumpulan individu yang memberikan hasil dalam bentuk produk pada bidang teknologi (Brikman, 2015). Di Indonesia sendiri, perusahaan startup yang tercatat dalam website *Startup ranking* telah mencapai angka 2.279 menurut [startupranking.com](http://startupranking.com) (2021). Startup memiliki fasilitas yang dapat memuaskan konsumennya, sebagai contoh aplikasi Tokopedia dan Bukalapak untuk melakukan belanja *online*, Traveloka untuk mencari tiket pesawat, Ruang guru untuk melakukan les secara online, dan masih banyak lagi.

Bekerja di Startup kian diminati berbagai kalangan khususnya generasi milenial dan generasi z. Menurut Graeme Codrington & Sue Grant-Marshall, Penguin dalam Harjayanti et al., (2020) generasi Y atau yang sering disebut juga dengan generasi milenial yaitu manusia yang lahir pada tahun 1981 – 1994, sedangkan generasi Z adalah manusia yang lahir pada tahun 1995 – 2010.

Karakteristik Gen Y para milenial cenderung lebih optimis dan high achievers, mereka memiliki keyakinan bahwa mereka berpotensi menjadi hebat. Dalam bekerja mereka menyukai kelompok atau tim kerja, namun di sisi lain mereka merupakan generasi yang dinilai individualis. Mereka bertumbuh di era informasi digital dimana merupakan generasi pertama yang menikmati mudahnya mendapatkan segala jenis informasi tanpa perlu bertanya pada orang lain. Mereka menyukai tantangan, mengejar sebuah makna yang lebih mendalam dalam bekerja seperti pekerjaan yang sesuai minat, hasrat, cita-cita ideal mereka, atau keselarasan pekerjaan dengan nilai pribadi mereka. Hal ini di satu sisi membuat mereka akan sangat tertantang ketika mendapatkan pekerjaan yang benar-benar sesuai, namun di sisi lain ini menjadi penyebab utama mengapa mereka mudah bosan bahkan kurang loyal dalam bekerja.

Karakteristik ini membuat milenial memerlukan lingkungan yang menyediakan ruang gerak bagi mereka dalam menciptakan makna lebih bagi pekerjaan mereka serta umpan balik yang mendorong mereka untuk terus mengembangkan diri (nextleader.id, 2020).

Karakteristik Gen Z menginginkan segala sesuatu serba instan. Mereka kurang menyukai berhadapan dengan proses panjang untuk mencermati masalah. Selain itu mereka punya ambisi yang cukup kuat untuk sukses. Sangat cepat dalam menguasai teknologi karena baginya teknologi bukanlah seperangkat alat atau platform melainkan telah menjadi gaya hidup yang menyatu dengannya.

Dengan karakteristik mereka ini, para gen Z membutuhkan lingkungan yang banyak memberi mereka kebebasan untuk berkreasi dan kesempatan untuk menyalurkan ambisi mereka yang cukup besar (nextleader.id, 2020).

Perusahaan startup tersebut kian diminati generasi tersebut karena menurut Glints.com (2021) pada perusahaan startup dapat mempelajari banyak hal baru karena dalam startup terkadang bekerja di luar deskripsi pekerjaan, selain itu bekerja di perusahaan startup juga lebih fleksibel karena memiliki jam kerja yang fleksibel, dan yang sangat menarik perhatian berbagai kalangan yaitu memiliki fasilitas yang sangat mumpuni misalnya di shopee Indonesia terdapat fasilitas medical room, mendapat *snack – snack* gratis di *pantry*, dan makan siang gratis sehingga bekerja di Startup menjadi memiliki banyak peminat.

Namun diantara kelebihan tersebut, perusahaan startup juga memiliki kekurangan. Menurut Thebalancecareers.com (2019) kekurangan bekerja di startup yaitu perusahaan startup memiliki beban kerja yang berat karena persaingan yang ketat dan perubahan teknologi yang sangat cepat membuat pekerja di startup harus bekerja dengan keras dan karena hal tersebut terkadang hari liburpun dipakai untuk bekerja, bekerja di startup juga belum tentu mendapatkan gaji yang tinggi karena tergantung dari startup tersebut sudah besar atau masih dirintis. Hal – hal tersebut akan sangat mempengaruhi loyalitas karyawan terutama dengan beban kerja yang berat dan gaji yang belum tentu sesuai dengan harapan.

Pada riset yang dilakukan Jobplanet (2017) dengan responden yang dikumpulkan berdasarkan usia yaitu karyawan gen X yang berusia di atas 35 tahun, dan gen Y dengan rentang usia antara 21-35 tahun, total responden didapatkan adalah sebanyak 93.450 yang tersebar di 35 provinsi di Indonesia. Dalam riset tersebut, tingkat loyalitas Gen X lebih tinggi daripada Gen Y. Riset tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 42,5% karyawan gen X dapat loyal bertahan dalam perusahaan yang ia tempati selama lebih dari 5 tahun sedangkan gen Y hanya berkisar 9,5% yang bekerja lebih dari 5 tahun di perusahaan yang sama. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa 76,7% Gen Y bertahan dalam perusahaan yang sama hanya selama 1-2 tahun sebelum akhirnya mengakhiri untuk bekerja di perusahaan tersebut dan pindah ke perusahaan yang lain.

Karyawan Gen Y dalam riset tersebut mayoritas berumur 21 – 25 tahun yang masih tergolong baru dalam dunia kerja. Mayoritas Gen Y, masih fokus untuk belajar hal – hal yang baru dan memperbanyak pengalaman mereka sehingga mereka sangat sering berpindah tempat ke perusahaan yang baru jika di perusahaan tempat ia bekerja kurang mendapat tantangan ataupun ilmu yang baru. Hal tersebut berbanding terbalik dengan gen X yang hanya sebesar 10% yang pindah bekerja ke perusahaan lain dalam kurung waktu satu tahun. Sedangkan untuk Gen Z, responden yang ikut adalah yang berumur 18-20 tahun.

Berdasarkan hasil survei tersebut, loyalitas karyawan Gen Z memiliki tingkat paling rendah terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Dalam hasil survei

tersebut, sebesar 57,3 % Gen Z yang menjadi responden, memilih untuk beralih ke perusahaan lain setelah kurang lebih satu tahun bekerja di perusahaan tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa loyalitas Gen Z lebih kecil daripada Gen Y. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana cara agar karyawan Gen Y maupun Gen Z untuk tetap loyal terhadap perusahaan.

Sikap mental karyawan diperlihatkan kepada perusahaan yaitu karyawan akan selalu setia kepada perusahaan, walaupun perusahaan naik atau turun merupakan definisi dari loyalitas (Citra & Fahmi, 2019). Perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam loyalitas seorang karyawan dalam suatu perusahaan. Berbagai cara dapat dilakukan perusahaan, Namun, cara perusahaan untuk membuat karyawan bertahan lebih condong ke arah finansial padahal tidak hanya finansial yang membuat karyawan bertahan, non finansial juga membuat seorang karyawan mau bertahan dalam perusahaan. Hal non finansial tersebut contohnya seperti budaya organisasi yang baik, beban kerja yang sesuai, motivasi kerja dari perusahaan maupun karyawan tersebut.

Budaya organisasi adalah sistem yang dibuat oleh suatu organisasi atau perusahaan yang lalu dikembangkan dan kemudian akan membimbing tingkah laku dan sikap anggota organisasi atau karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan tersebut (Zamiyah, 2017). Sebuah perusahaan harus mampu untuk mampu menanamkan nilai – nilai dalam budaya organisasi kepada karyawan agar tujuan dari suatu perusahaan dapat tercipta. Budaya organisasi sangat penting bagi perusahaan

karena dapat mempengaruhi jalannya perusahaan maupun mempengaruhi kualitas kinerja karyawan dan perusahaan di kemudian hari. Jika budaya organisasi tersebut buruk, dapat mengakibatkan tujuan perusahaan sulit untuk dicapai dan akan timbul berbagai masalah di suatu perusahaan. Pekerjaan karyawan dapat terganggu terutama motivasi kerja karyawan tersebut.

Motivasi kerja merupakan pemicu semangat kerja karyawan, sehingga karyawan bekerja keras secara sukarela menyerahkan segala kemahiran maupun keterampilan yang dimilikinya agar tujuan perusahaan dapat terwujud (Citra & Fahmi, 2019).. Motivasi kerja sangat mempengaruhi kinerja seorang karyawan bahkan loyalitas kerja seorang karyawan juga dapat dipengaruhi oleh motivasi kerja tersebut. Motivasi kerja tidak hanya datang dari imbalan perusahaan, apresiasi atas perkembangan kinerja karyawan, beban kerja yang sesuai dan lingkungan yang mendukung juga dapat meningkatkan motivasi karyawan.

Beban kerja didefinisikan oleh Pratama, Suryoko, & Widiartanto (2015) pembeda antara kemampuan yang dimiliki seorang karyawan dan tuntutan sebuah pekerjaan yang diemban karyawan. Jikalau kemampuan seorang karyawan diatas tuntutan pekerjaan tersebut maka dapat timbul rasa jenuh dan juga sebaliknya, jika kemampuan seorang karyawan dibawah tuntutan pekerjaan kelak akan timbul kelelahan yang berlebihan. Dengan demikian, beban kerja yang ada dalam suatu perusahaan sangat perlu diperhatikan, karena dengan adanya beban kerja tersebut yang kemudian dapat memicu bagaimana cara seorang karyawan bekerja. Karyawan

dapat menjadi stres dan loyalitas karyawan kepada perusahaan akan berkurang sehingga kemungkinan karyawan tersebut ingin keluar dari perusahaan tersebut tinggi sebagai akibat dari beban kerja yang buruk. Maka dari itu, beban kerja dalam suatu perusahaan perlu menjadi suatu perhatian.

Menurut pandangan Islam, buruh memiliki kehormatan asasi yang diberikan langsung oleh Allah. Seorang buruh tidak boleh diperlakukan seperti alat produksi karena itu sama saja dengan menyamakan seorang manusia dengan mesin – mesin produk yang dipakai hanya demi untuk mengambil keuntungan yang setinggi – tingginya (Aravik, 2018). Rasulullah SAW bersabda: “Para pekerja adalah saudaramu yang dikuasakan Allah kepadamu. Maka barang siapa mempunyai pekerja, hendaklah diberi makanan sebagaimana yang ia makan, diberi pakaian sebagaimana yang ia pakai, dan jangan dipaksa melakukan sesuatu yang ia tidak mampu. Jika terpaksa, ia harus dibantu” (HR. Ahmad). Dalam Al – Quran melalui kisah Nabi Musa, A.S yang bekerja di rumah Nabi Syu’aib (QS, 28:17) menunjukkan bahwa seorang majikan dalam pemberian kerja tidak boleh mengabaikan prinsip kemanusiaan, keadilan, dan kesamaan (Aravik, 2018).

Islam juga sangat memperhatikan perlindungan terhadap buruh. Perlindungan tersebut menyangkut: perlindungan terhadap pekerja dan waktu istirahat yang layak (HR. Al – Baihaqy), jaminan penghidupan bagi pekerja (HR. Al – Nasai), dan menyegerakan membayar gaji (upah) (HR. Abu Dawud). Maka dari itu seorang



pengusaha harus mengedepankan hak – hak tersebut dan tidak sewenang – wenang dalam memberi pekerjaan.

Dalam islam loyalitas disebut dengan *Al – Wala'* yang memiliki makna mencintai, menolong, mengikuti, dan mendekat kepada sesuatu (Salsma, 2015). Konsep *Al – Wala'* sendiri adalah ketundukan yang mutlak kepada Allah SWT sebagai wujud menjalankan syariah islam (Salsma, 2015). Nabi Muhammad SAW bersabda: “Tidak masuk surga orang pelit, penipu, penghianat dan orang yang buruk pelayanannya terhadap majikan. Sedangkan orang yang pertama kali mengetuk pintu surga adalah para buruh yang baik terhadap sesamanya, taat kepada Allah, dan kepada majikannya (HR. Ahmad).

Menurut Aravik (2018) kewajiban seorang buruh terhadap majikannya yaitu melaksanakan pekerjaan dengan sungguh – sungguh, sesuai dengan kontrak kerja dan melaksanakan perintah dari majikan sesuai dengan yang telah disepakati dan apabila terdapat penyimpangan terhadap kontrak kerja tersebut maka seorang buruh tidak wajib mengikutinya. Hal tersebut menandakan bahwa islam sangat menjunjung loyalitas, namun untuk mencapai loyalitas tersebut harus dibarengi dengan keadilan bagi buruh maupun majikan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian akan dilakukan di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya karena menurut Tirto.id (2019), perusahaan startup dominan berdomisili di Pulau Jawa, dengan total mencapai 76,92% dari 992 startup. Populasi startup yang berada di wilayah Jabodetabek menjadi populasi

tertinggi sebanyak 52,62% startup. Populasi startup terbanyak kedua berada di Jawa Timur yaitu sebanyak 11,39% startup. Sedangkan populasi startup terbanyak ketiga dan keempat berada di Jawa barat dan Jogjakarta yaitu sebanyak 5,44% untuk wilayah Jawa barat dan 4,44% untuk wilayah Jogjakarta.

Perusahaan startup yang berada di Jakarta contohnya Shopee, Tokopedia, Gojek, Ruang Guru. Kemudian, perusahaan startup yang berada di Bandung contohnya Taeyang Kulture, Bobobox, Kuassa. Lalu, perusahaan startup yang berada di Jogjakarta sebagai contoh Fitinline, Kulineran, Pijar, Kulina. Terakhir, perusahaan startup yang berada di Surabaya contohnya Riliv, IDN Media, Agenda Kota, Reblood.

Penelitian dilakukan mengenai “Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, dan Beban kerja Terhadap Loyalitas Karyawan serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam (Studi pada Gen Y dan Gen Z perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya). Alasan penelitian dilakukan di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya karena ingin diukur bagaimana pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, dan beban kerja terhadap loyalitas karyawan.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran budaya organisasi, motivasi kerja, beban kerja, dan loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya?
5. Apakah budaya organisasi, motivasi kerja, dan beban kerja dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya?

6. Bagaimana tinjauan islam mengenai budaya organisasi, motivasi kerja, dan beban kerja terhadap loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran budaya organisasi, motivasi kerja, beban kerja , dan loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya
2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh budaya organisasi terhadap loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya
3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya
4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh beban kerja terhadap loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya
5. Untuk mengetahui dan memahami apakah budaya organisasi, motivasi kerja, dan beban kerja dapat dijadikan model yang berpengaruh

terhadap loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya

6. Untuk mengetahui dan memahami tinjauan islam mengenai budaya organisasi, motivasi kerja, dan beban kerja terhadap loyalitas karyawan pada karyawan perusahaan startup di Jakarta, Bandung, Jogjakarta, dan Surabaya

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Praktis
  1. Hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi perusahaan startup untuk meningkatkan loyalitas karyawan Gen Y dan Gen Z
  2. Hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi perusahaan untuk menentukan jenis budaya organisasi yang cocok bagi perusahaan agar dapat meningkatkan loyalitas karyawan Gen Y dan Gen Z
  3. Hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi perusahaan, beban kerja yang bagaimana yang dapat diberikan kepada karyawan agar dapat meningkatkan loyalitas karyawan Gen Y dan Gen Z
  4. Hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi perusahaan bagaimana meningkatkan motivasi kerja karyawan agar dapat meningkatkan loyalitas karyawan Gen Y dan Gen Z

5. Dapat meningkatkan kesadaran perusahaan pentingnya loyalitas karyawan dalam suatu perusahaan
- b. Manfaat Akademis
1. Dapat dijadikan acuan untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan budaya organisasi, beban kerja, budaya organisasi dan loyalitas karyawan bagi peneliti selanjutnya
  2. Dapat meningkatkan wawasan tentang sumber daya manusia terlebih tentang loyalitas karyawan