

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya zaman, teknologi informasi dan komunikasi pun kian berkembang pesat. Segala aspek kehidupan kini ikut berubah mengikuti perkembangan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Tercatat dalam Kompas.com (2018), pada tahun 2017 dari 245 juta penduduk Indonesia, pengguna internet di Indonesia mencapai 55 juta orang. Hal tersebut dikarenakan kebutuhan akan informasi dan komunikasi semakin meningkat. Dari hal tersebut muncullah berbagai situs warta digital atau website berita, yang memuat konten berita dan informasi terkini dari berbagai kategori peristiwa.

Sejak internet diperkenalkan di Indonesia tahun 1994 secara komersil melalui provider internet pertama PT. Indo Internet (Kompas, 2017), dimana internet menjadi media informasi tercepat dan terakurat, maka banyak pengguna internet memanfaatkan *website* berita menjadi sumber bacaan utama. *Website* berita pun menjadi lebih populer dibandingkan media lainnya dikarenakan informasi yang diberitakan benar-benar baru, akurat dan sangat cepat, sehingga saat ini banyak para pembaca berita beralih dari berlangganan koran atau majalah, menjadi berlangganan internet hanya untuk membaca situs berita.

Salah satu *website* berita terkemuka di Indonesia adalah Viva.co.id. VIVA.co.id (sebelumnya bernama VIVAnews.com) adalah portal berita daring yang dikelola oleh PT. Viva Media Baru, anak perusahaan PT Visi Media Asia Tbk yang juga mengelola bisnis penyiaran (antv, tvOne, SportOne). Situs berita ini diluncurkan pada 2008. Selain memberikan jasa pemberitaan yang dilaporkan oleh wartawan yang bekerja di vivanews, situs ini juga menerima informasi dari pembaca VIVAnews yang berminat

melaporkan berita yang mereka anggap penting melalui fitur *User Generated Content (UGC)*.

Sepuluh tahun sudah lama perjalanan bisnis berita *online* ini dan kini Viva.co.id menjadi salah satu situs berita *online* terkemuka di Indonesia bersaing dengan KOMPAS.com, Okezone.com, Kapanlagi.com, Detik.com dan beberapa situs berita *online* lainnya. (www.alex.com, 2018)

Viva.co.id menempati posisi ke 26 untuk seluruh konten di Indonesia dan di posisi 1,628 *Global Rank* berdasarkan peringkat pada Alexa. Sehingga Viva menempati posisi ke 6 sebagai situs berita online yang sering di kunjungi masyarakat Indonesia. Viva.co.id yang sebelumnya bernama VIVAnews.com. Adalah *news online media* yang dikelola oleh PT. Viva Media Baru, anak perusahaan PT Visi Media Asia Tbk. Diluncurkan pada 2008 *news online media* yang memiliki *tag line* “*indepth trust*” ini dibuat untuk dapat diakses melalui telepon seluler, komputer tablet, dan bermacam gawai. Viva.co.id merupakan portal kepada situs-situs seperti, VIVAnews (news.viva.co.id), VIVAbola (bola.viva.co.id), VIVALife (life.viva.co.id), VIVAllog (log.viva.co.id), VIVAforum (forum.viva.co.id), dan VIVAsocio (socio.viva.co.id). Saat ini, Pimpinan VIVA.co.id dijabat oleh Ardiansyah Bakrie berkedudukan sebagai presiden komisaris VIVA.co.id. Profesional Robertus Bismarka Kurniawan berkedudukan sebagai komisaris VIVA.co.id. (www.viva.co.id, 2018)

Sebagai perusahaan yang bergerak mengandalkan kreatifitas, bakat, serta kemampuan karyawan, meningkatkan loyalitas dan komitmen karyawan terhadap perusahaan adalah hal yang perlu untuk terus dipertahankan. Dari banyaknya pesaing tentunya PT. Viva Media Baru(Viva.co.id) perlu untuk menjaga karyawan-karyawan unik dan potensialnya untuk tetap berada di perusahaan dan mengurangi niat mereka untuk berpindah ke perusahaan lain. Cardy & Lengnick-Hall (2011) mengatakan jika pekerja terbaik tidak dipertahankan, organisasi dapat terkena dampak negatif dari operasional pada tingkat strategis dan modal, manusia tetap menjadi salah satu dari beberapa sumber yang dapat memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Pesaing dapat meniru sumber lain seperti teknologi dan modal akan tetapi tidak dengan sumber daya manusia yang unik.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses untuk menangani berbagai masalah dalam ruang lingkup kerja untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan agar mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manusia merupakan salah satu unsur yang penting di dalam suatu organisasi, karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi untuk harus diberdayakan.

Menurut Marwansyah (2010:3), pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan pengaruh industrial. Sedangkan menurut Hasibuan (2012:10), manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan. Unsur manajemen sumber daya manusia adalah individu yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Fokus yang dipelajari oleh sumber daya manusia adalah masalah yang berpengaruh dengan tenaga kerja manusia dengan cara meningkatkan kesempatan kerja dan mempertahankan tenaga kerja tersebut.

Peningkatan kesempatan kerja tersebut dapat membuat posisi perusahaan lama menjadi semakin sulit, karena mereka harus mempertahankan tenaga kerja yang dimiliki perusahaan dengan semaksimal mungkin. Niat karyawan untuk bertahan di organisasi (*retention*) harus ditingkatkan semaksimal mungkin, karena apabila terjadi peningkatan jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan maka hal ini akan menimbulkan kenaikan biaya yang cukup tinggi pada sebuah perusahaan, terutama dari biaya perekrutan dan pelatihan serta pengembangan karyawan.

Selain masalah biaya, rendahnya loyalitas karyawan seperti ini juga akan menyebabkan *unrest* atau kegelisahan pada karyawan. Mereka bisa saja

ikut-ikutan ingin keluar dari perusahaan tanpa sebab yang jelas. Sehingga, karyawan baru belum tentu bisa beradaptasi dengan baik terhadap lingkungan kerja perusahaan. Serta, prestasi yang dimiliki oleh karyawan baru belum tentu melebihi atau menyamai prestasi yang dimiliki oleh karyawan sebelumnya.

Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha sebaik mungkin untuk meningkatkan keinginan karyawan mereka untuk bertahan di dalam perusahaan atau yang disebut sebagai loyalitas karyawan. Tingginya retensi karyawan pada suatu organisasi yang mengakibatkan menurunnya loyalitas karyawan dapat berasal dari banyak faktor, diantaranya adalah lingkungan kerja, kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Dalam lima tahun terakhir, PT. Viva Media Baru (Viva.co.id) mengalami pasang surut perputaran karyawan, yang berarti bahwa terjadi ketidakstabilan dalam upaya mempertahankan karyawan. Data perputaran karyawan PT. Viva Media Baru (Viva.co.id) dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Data Perputaran Karyawan PT. Viva Media Baru (Viva.co.id) Tahun 2014-2018

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah karyawan</b>	<b>Jumlah karyawan yang keluar</b>	<b>Persentase perputaran karyawan</b>	<b>Persentase retensi karyawan</b>
<b>2014</b>	<b>173</b>	<b>57</b>	<b>32,95%</b>	<b>67,05%</b>
<b>2015</b>	<b>168</b>	<b>70</b>	<b>41,67%</b>	<b>58,33%</b>
<b>2016</b>	<b>192</b>	<b>37</b>	<b>19,27%</b>	<b>80,73%</b>
<b>2017</b>	<b>196</b>	<b>38</b>	<b>19,39%</b>	<b>80,61%</b>
<b>2018</b>	<b>198</b>	<b>28</b>	<b>14,14%</b>	<b>85,86%</b>

Sumber : PT. Viva Media Baru (Viva.co.id) Jakarta, 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan adanya penurunan perputaran karyawan dimana pada tahun 2014 sebanyak 57 orang keluar sedangkan pada tahun 2018 sebanyak 28 orang keluar. Terkait dengan masalah yang dihadapi PT. Viva Media Baru (Viva.co.id) Jakarta dalam lima tahun terakhir ini, perusahaan diharapkan memberikan upaya terbaik untuk dapat

mempertahankan karyawan selama mungkin terutama apabila karyawan tersebut memberikan kontribusi yang besar dan positif bagi perusahaan, yang dimaksudkan bahwa upaya retensi karyawan harus diperbaiki hingga mengalami peningkatan.

Untuk meningkatkan keinginan karyawan untuk bertahan di organisasi, perusahaan perlu menciptakan daya tarik yang mampu membuat karyawan bertahan dan melakukan yang terbaik bagi perusahaan. Dari berbagai daya tarik yang dapat ditawarkan oleh perusahaan kepada para pekerjanya, aspek lingkungan kerja, kompensasi dan motivasi serta kepuasan kerja karyawan dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar kepuasan kerja dari karyawan yang akan dapat memaksimalkan loyalitas kerja karyawan dari karyawan tersebut. (Sunyoto, 2012:6)

Portal Viva.co.id. berusaha untuk memenuhi faktor-faktor kepuasan kerja, seperti kompensasi dan reward yang memadai, kesempatan promosi, dan lingkungan kerja yang baik serta pemberian motivasi seperti diklat dan seminar. Karyawan juga diperlakukan layaknya aset perusahaan, bukan hanya sebagai alat pencari keuntungan semata. Keunggulan melalui bidang inilah yang berusaha dicapai oleh Portal Viva.co.id. untuk mempertahankan karyawannya, terlebih menurut mereka, sebagian besar para pesaing mereka masih tidak memperlakukan karyawan sebagai aset. (www.viva.co.id, 2019)

Keunggulan perusahaan yang didapat dari kepuasan karyawan, kemungkinan diperoleh karena karyawan yang merasa didukung oleh lingkungan kerja dan menciptakan kepuasan kerja yang dapat mengurangi tidak loyalnya karyawan. Kemudian hal tersebut berhasil membawa kepada tingginya jumlah karyawan yang bertahan di organisasi, yang dapat diukur dengan besarnya tingkat loyalitas kerja karyawan. Lingkungan kerja pada suatu perusahaan yang kurang memadai dapat menyebabkan menurunnya kenyamanan karyawan di perusahaan tersebut. Misalnya saja kurangnya fasilitas yang dibutuhkan oleh karyawan, ruangan kerja sempit yang dapat menyulitkan karyawan ketika bekerja, suhu ruangan yang panas karena

rusaknya pendingin ruangan atau sirkulasi udara yang kurang memadai. Menurunnya kenyamanan karyawan dalam bekerja dapat menyebabkan kinerja karyawan juga menurun. Dengan demikian, lingkungan kerja harus diperhatikan agar karyawan dapat merasa nyaman, dapat bekerja dengan baik, menghasilkan kinerja yang memuaskan dan merasa betah untuk bekerja di perusahaan tersebut.

Secara umum loyalitas kerja karyawan dapat diartikan kesetiaan dicerminkan oleh ketersediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab (Laksana, 2013:51). Selain faktor lingkungan kerja. Kompensasi dan motivasi juga mempengaruhi loyalitas kerja, dimana kompensasi dapat didefinisi sebagai setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Motivasi mempunyai hasil yang positif terhadap produktivitas kerja (Mangkunegara, 2011:9). Semakin termotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan maka produktivitas kerja karyawan tersebut tinggi. Sebaliknya jika karyawan tidak termotivasi dalam suatu pekerjaan maka produktivitas kinerja karyawan rendah.

Adanya ketidakpuasan karyawan disebabkan karena karyawan tidak sesuai dengan lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang dialami oleh karyawan karena kurang nyaman karena ada persaingan yang tidak kompetitif. Disamping itu gaji yang diterima karyawan juga yang tidak sesuai dengan tingkat kinerja yang dihasilkan. Selajutnya masalah yang terjadi saat ini peluang karier yang tidak jelas dan rancangan tugas dan pekerjaan kurang jelas. Faktor lain yang menyebabkan loyalitas kerja karyawan Portal Viva.co.id. adalah perpindahan karyawan masih ke dalam divisi yang sama tetapi dengan atasan yang berbeda. Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja biasanya ditandai dengan absensi yang meningkat. Tingkat kedisiplinan karyawan dalam bekerja menjadi berkurang dari sebelumnya. Berdasarkan data dan hasil wawancara di atas,

maka penilaian terhadap karyawan Portal Viva.co.id. harus ditingkatkan secara berkesinambungan karena karyawan merupakan penggerak bagi perusahaan. Berkurangnya motivasi karyawan dan terjadinya ketidakpuasan karyawan dalam bekerja dapat menyebabkan loyalitas menurun. (Mangkunegara, 2011:15).

Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik. Lingkungan fisik terdiri dari peralatan kerja, gedung, lokasi, dan desain ruang. Apabila karyawan merasa bahwa lingkungan fisik tempat bekerjanya baik akan memberikan kepuasan dan rasa bangga. Lingkungan fisik yang baik juga bisa memberikan prestise. Selain itu, lingkungan fisik yang baik juga akan mengurangi tingkat kesalahan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Jika sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan kerja tersedia, hal tersebut dapat menjadi kepuasan tersendiri bagi karyawan, dimana karyawan merasa diperhatikan oleh perusahaan. (Sedarmayanti, 2013:4)

Siagian (2012:253), jika karyawan diliputi perasaan tidak puas atas kompensasi yang diterimanya, maka dampaknya bagi organisasi akan sangat bersifat negatif artinya apabila permasalahan kompensasi tidak dapat terselesaikan dengan baik maka dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Karyawan merupakan pelaku yang menunjang tercapainya tujuan. Untuk mengembangkan sikap-sikap positif yang akan mengarahkan karyawan pada pencapaian tujuan perusahaan, maka motivasi harus ditingkatkan dalam hal ini baik motivasi eksternal maupun motivasi internal. Motivasi merupakan dorongan, upaya dan keinginan yang ada pada diri manusia yang akan mengarahkan perilaku untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan baik, sedangkan kepuasan merupakan sikap yang menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan dan hasil yang didapatkan agar mereka mendapatkan kepuasan dalam bekerja.

Menurut Hasibuan (2015: 181), pemeliharaan dengan memperbaiki komunikasi antar karyawan atau dengan atasan, serta memperhatikan

kesadaran dan keselamatan di lingkungan kerja meningkatkan loyalitas dan mengurangi *turnover*.

Menurut Steer & Porter (1983: 520), loyalitas kerja akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan. Menurut Hasibuan (2013: 122), Kompensasi yang adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompentatif maka stabilitas karyawan akan lebih terjamin karena *turnover* akan relatif kecil.

Bekerja merupakan salah satu jalan seseorang meraih aktualisasi diri serta memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam hal ini manusia memerlukan timbal balik yang seimbang dari kerjanya. Timbal balik ini berupa penghargaan, *support*, motivasi.

Karyawan bekerja dalam suatu lingkungan kerja. Jika ia bekerja dalam lingkungan yang sudah nyaman, ruang bekerja serta peralatan kerja yang baik, memiliki hubungan yang baik dengan karyawan yang lain dan juga dengan atasannya maka diduga ia akan tetap setia bekerja di perusahaannya. Karena jika ia berpindah kerja belum tentu ia akan mendapatkan lingkungan kerja yang sebaik lingkungan kerjanya sekarang. Jadi semakin baik dan nyaman lingkungan kerja yang ada, diduga semakin tinggi loyalitas karyawannya. (Sedarmayanti, 2013:6)

Kompensasi diterima oleh karyawan sebagai imbalan atas jasa yang telah diberikannya kepada perusahaan. Kompensasi merupakan salah satu bentuk penghargaan perusahaan kepada karyawannya. Jika perusahaan memberi kompensasi yang layak dan adil sesuai dengan jasa yang diberikan oleh karyawan, dan kompensasi tersebut dapat mencukupi kebutuhan hidupnya maka karyawan diduga tidak akan berpikir untuk berpindah kerja lagi, atau menerima pekerjaan dari perusahaan lain. (Hasibuan, 2012:214)

Menurut Hasibuan (2012:216) tujuan pemberian motivasi adalah untuk mempertahankan loyalitas karyawan dan kestabilan karyawan, artinya motivasi memiliki pengaruh positif terhadap lamanya karyawan bekerja.



Berdasarkan fenomena yang terjadi di perusahaan, dimana pengembangan aset merupakan tanggung jawab dari berbagai pihak perusahaan dengan menyediakan alat, fasilitas, pelatihan, dan prasarana kerja lainnya, untuk mencapai itu semua peranan perusahaan sangat dibutuhkan untuk menambah gairah karyawan dalam bekerja dimana bentuk kepuasan kerja akan berpengaruh pada loyalitas kerja karyawan itu sendiri. Oleh karena itu perusahaan berkewajiban memenuhi kebutuhan karyawan agar karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja dimana dedikasi mereka terhadap perusahaan serasa dihargai, dan karyawan pun akan memberikan performa yang lebih dalam menjalankan pekerjaan yang akan meningkatkan prestasi dari karyawan. Loyalitas karyawan akan muncul dan meningkat ketika karyawan telah merasakan kepuasan dalam bekerja. Pada dasarnya loyalitas karyawan itu tergantung dari karyawan itu sendiri, namun demikian pihak perusahaan harus memiliki usaha-usaha untuk memotivasi karyawannya sehingga dapat meningkatkan loyalitas kerja karyawan. Upaya yang harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas karyawannya adalah salah satunya dengan memenuhi kebutuhan karyawannya dari gaji yang sesuai dengan keinginan karyawan, lingkungan kerja yang diciptakan perusahaan baik, serta fasilitas dari perusahaan itu sendiri demi terciptanya kepuasan dari karyawan tersebut. (Laksana, 2012:62)

Selain itu penelitian ini mempunyai *gap* riset dengan penelitian sebelumnya. Dimana perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah dimana pada penelitian sebelumnya secara umum menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat serta tidak menggunakan variabel mediasi oleh karena itu peneliti saat ini melakukan penegasan pada obyek penelitian dan penegasan pada tiga variabel bebas yang digunakan yaitu lingkungan kerja, kompensasi, dan motivasi serta variabel media yaitu kepuasan kerja dan variabel terikat loyalitas karyawan, yaitu menggunakan SEM dengan *SmartPLS*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMPENSASI, DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KERJA KARYAWAN PORTAL VIVA.CO.ID.

### **1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan beberapa latar belakang yang ada, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh langsung dari lingkungan kerja, kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Portal Viva.co.id. ?
2. Apakah ada pengaruh langsung dari lingkungan kerja, kompensasi dan motivasi terhadap loyalitas kerja karyawan Portal Viva.co.id. ?
3. Apakah ada pengaruh tidak langsung dari lingkungan kerja, kompensasi dan motivasi terhadap loyalitas kerja melalui kepuasan kerja karyawan Portal Viva.co.id. ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh langsung dari lingkungan kerja, kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Portal Viva.co.id.
2. Pengaruh langsung dari lingkungan kerja, kompensasi dan motivasi terhadap loyalitas kerja karyawan Portal Viva.co.id.
3. Pengaruh tidak langsung dari lingkungan kerja, kompensasi dan motivasi terhadap loyalitas kerja melalui kepuasan kerja karyawan Portal Viva.co.id.

#### **1.4. Batasan Penelitian**

Dikarenakan waktu penelitian yang dibatasi Mulai bulan Januari hingga Pebruari 2019, agar penulis dapat mengikuti sidang tesis pada awal April 2019, demikian juga terkait dengan banyaknya variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas kerja, maka penulis membatasi masalah hanya mengenai analisis dari variabel lingkungan kerja, kompensasi, dan motivasi juga variabel kepuasan kerja sebagai variabel inverting.

Penelitian ini dilaksanakan di Jakarta pada PT. Viva Media Baru, Gedung TVONE Jalan Rawa Terate II No.2 Kawasan Industri Pulogadung Jakarta Timur 13260.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan karyawan di perusahaan khususnya pada portal [viva.co.id](http://viva.co.id).

2. Bagi Penulis

Sebagai tambahan pengetahuan, bahan masukan, dan perbandingan yang bermanfaat untuk studi lebih lanjut.

3. Bagi Peneliti Lain

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi para peneliti lain atau sebagai bahan perbandingan dalam pencarian data.