

BAB I PENDAHULUAN

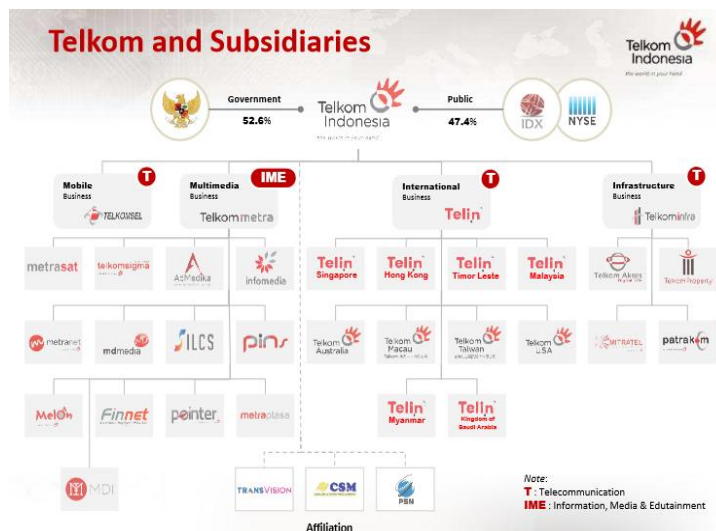
1.1 Gambaran Objek Penelitian

1.1.1. Profil PT.Finnet Indonesia

Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Finnet Indonesia, (selanjutnya disebut ðFinnetö) merupakan perusahaan jasa berbasis teknologi informasi yang didirikan pada tanggal 31 Oktober 2005 dengan 60% saham dimiliki oleh PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Cq. PT.Multimedia Nusantara) dan Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia (Cq. PT. Mekar Prana Indah) sebesar 40%.

Finnet merupakan anak perusahaan dari Telkom Metra Group. Telkom Metra Group adalah anak perusahaan dari PT. TELKOM Indonesia, yang secara portofolio produk fokus pada layanan-layanan berbasis IME (Informasi, Media dan *Edutainment*).

Gambar 1.1 : Finnet sebagai *Subsidiaries* TELKOM Group



Sumber : Data internal PT. TELKOM Indonesia tahun 2015

Visi dan Misi Finnet

Visi :ðMenjadi penyelenggara layanan sistem pembayaran elektronik yang terkemuka di Indonesia dan berskala global dan misi perusahaanö.

Misi :öMenyediakan layanan solusi terpadu transaksi finansial elektronik aman dan terpercaya untuk sektor keuangan dan sektor lainnya yang berkaitanö.

Finnet memiliki solusi yang efektif dan efisien bagi kebutuhan transaksi keuangan berbagai entitas bisnis melalui inovasi yang dilahirkan ke dalam berbagai produk dan Layanan yang merupakan kombinasi jaringan perangkat infrastruktur teknologi informasi termasuk *hardware*, *software* dan *database*. Sebagai perusahaan terkemuka di bidang teknologi informasi yang bercita-cita *go-global*.

Saat ini PT. Finnet Indonesia memiliki 5 *core* bisnis (Finnet : 2016), antara lain :

1) *Bill Payment*

PT. Finnet menyediakan layanan *payment gateway (Switching & Aggregator)* untuk menghubungkan ke data tagihan mitra bisnis agar dapat dibayarkan melalui bank, POS atau loket pembayaran.

2) *Alat Pembayaran Menggunakan Kartu*

PT. Finnet Indonesia menyediakan platform APMK untuk bisnis debit & kredit *acquiring* , dengan lisensi debit & kredit *Acquiring*, Finnet dapat menyediakan layanan POS terminal sebagai media transaksi di *merchant*.

3) *Electronic Money*

Salah satu Layanan yang PT. Finnet Indonesia sediakan adalah *platform electronic Money* baik untuk transaksi *Online t-money* dengan menggunakan *mobile phone* maupun transaksi *off line e-money* menggunakan kartu.

4) *Payment Channel*

PT. Finnet menyediakan layanan loket-loket pembayaran DELIMA yang tersebar diseluruh Indonesia, baik yang berupa Loket Pembayaran tetap maupun loket bergerak (*mobile*) yang dilengkapi dengan perangkat *smartphone* atau EDC.

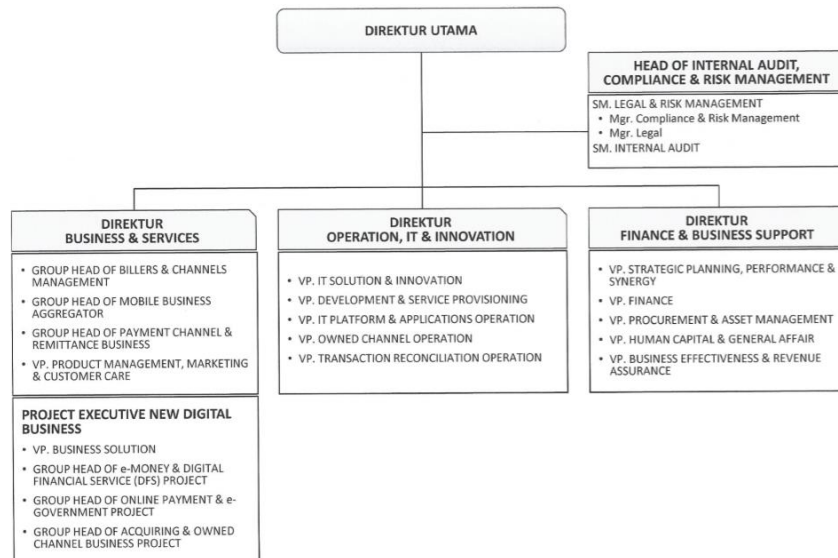
5) *Online & Payment Application*

Ada dua layanan yang disediakan dalam portofolio bisnis ini, yaitu layanan integrasi mitra bisnis yang memiliki bisnis online ke berbagai *source of funds* baik itu *cash*, debit maupun kredit dengan cara yang mudah. Layanan lainnya adalah layanan pembayaran pajak online yang dibundling dengan aplikasi pajak online seperti PBB, SAMSAT Online, PHRI dan lainnya yang memudahkan masyarakat untuk membayar pajak melalui berbagai macam *Delivery Channel*.

1.1.2. Struktur Organisasi PT.Finnet Indonesia

Secara organisasi, Finnet memiliki 4 direktur dengan beberapa *Vice President* dimasing-masing direktorat. Berikut adalah struktur organisasi Finnet berdasarkan Keputusan Direksi Finnet Nomor 001/HC00/FINNET-001/2016 tanggal 18 Januari 2016 yang penulis dapatkan dari sumber internal. Adapun struktur organisasi Finnet ampak pada gambar 1.2 berikut:

Gambar 1.2 : Struktur Organisasi PT. Finnet Indonesia



Sumber: Data internal PT. Finnet Indonesia tahun 2016

1.2 Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi yang berpredikat baik, akan tumbuh dan berkembang dengan fokus pada pengelolaan sumber daya manusia guna menjamin organisasi tersebut dapat menghadapi dinamika perubahan lingkungan. Hal ini sesuai dengan pendapat Malik (2009:49), "Pertumbuhan dan daya kompetitif sejumlah organisasi bisnis terkemuka di dunia terbukti dihasilkan melalui kompetensi khusus yang hanya dapat diperoleh melalui pengembangan keterampilan tinggi bagi karyawan, kekhasan kultur organisasi, sistem maupun proses manajemennya".

Kompetensi karyawan menjadi salah satu faktor terpenting yang harus selalu ditingkatkan. Peningkatan kompetensi karyawan yang dilakukan akan menghasilkan karyawan yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan organisasi untuk terus tumbuh dan berkembang. Menjadi tugas berat bagi organisasi untuk mempertahankan karyawan yang terbaik agar tetap berada di dalam organisasi tersebut.

Cara yang paling efektif untuk mempertahankan karyawan adalah dengan menjaga dan membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan karyawannya. Jika karyawan merasa memiliki hubungan yang baik dan harmonis dengan organisasi, maka karyawan tersebut akan memberikan yang terbaik untuk organisasi. Banyak penelitian tentang hubungan dua arah antara karyawan dengan organisasi/perusahaan dan pekerjaannya seperti *job satisfaction*, komitmen organisasi, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan yang terbaru adalah *employee engagement*.

Employee engagement menurut Gallup Consulting dalam Rachmatullah (2009:2), sebagai keterlibatan dan antusiasme karyawan untuk pekerjaan yang dilakukan. Lebih lanjut Rachmatullah (2009:2) menjelaskan bahwa *employee engagement* sebagai ikatan emosional positif yang dimiliki karyawan dan komitmen yang dimiliki karyawan.

Oleh karena itu penting bagi sebuah perusahaan untuk dapat senantiasa memperhatikan *employee engagement* para karyawannya karena hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja bisnis perusahaan tersebut. "Employee

engagement atau seringkali diterjemahkan sebagai keterikatan karyawan, merupakan kontributor penting dalam upaya retensi karyawan, dan kepuasan pelanggan, serta kinerja. (Mujiasih:2011:5).

Menurut Akbar (2013:11) *employee engagement* memiliki beberapa keuntungan yaitu meningkatkan produktivitas, meningkatkan keuntungan, menambah efisiensi, menurunkan *turnover*, mengurangi ketidakhadiran, mengurangi penipuan, meningkatkan kepuasan konsumen, mengurangi kecelakaan kerja dan meminimalkan keluhan karyawan. Kesimpulan dari penelitian tersebut bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap beberapa aspek dalam perusahaan. Inilah alasan kenapa Finnet harus selalu memperhatikan cara terbaik dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia yang ada agar dapat menjadi faktor yang memajukan perusahaan, salah satunya adalah *employee engagement*.

Berdasarkan data yang didapatkan dari HCGA PT. Finnet Indonesia, jumlah karyawan, mengalami pertumbuhan setiap tahun. Hal ini tampak pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1: Jumlah Pegawai PT. Finnet Indonesia

ITEM	TAHUN					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pegawai Tetap (Permanent)	67	99	110	160	167	172
TOTAL	67	99	110	160	167	172

Sumber: Data internal PT. Finnet Indonesia tahun 2016

Menurut pernyataan Akbar (2013:11) *employee engagement* memiliki beberapa keuntungan yaitu meningkatkan produktivitas dan meningkatkan keuntungan. Hasil pengambilan data *revenue* Finnet selama 6 tahun terakhir menunjukkan angka yang terus tumbuh. Bahkan untuk tahun 2015 PT. Finnet Indonesia mendapatkan predikat “*The Best Revenue Contributor 2015*” terhadap Group dengan pertumbuhan 400 %. Penghargaan ini diberikan kepada Direktur PT. Finnet Indonesia pada acara Rapim TelkomMetra Group pada Jumøat 12 Februari 2016 di Hotel Discovery Kartika Plaza Bali. Tentunya hal ini merupakan hasil kerja keras dan cerdas seluruh karyawan PT. Finnet Indonesia.

Tabel 1.2: *Revenue* PT. Finnet Indonesia

ITEM	TAHUN					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
REVENUE						
Revenue (Juta - IDR)	156.562	169.731	170.535	216.779	554.356	2.905.000
Ebitda (Juta - IDR)	15.576	32.795	47.914	73.358	103.000	133.000
Net Income (Juta - IDR)	3.656	11.594	22.212	43.589	67.000	81.000

Sumber : Data internal PT. Finnet Indonesia tahun 2015

Predikat “*The Best Revenue Contributor 2015*” yang diberikan oleh TelkomMetra Group kepada PT. Finnet Indonesia sangat berdasar, karena jika dilihat kontribusi PT. Finnet Indonesia pada TelkomMetra Group sebesar 30,2 %. Dan ini menjadi alasan mengapa Finnet merupakan objek penelitian yang cukup menarik.

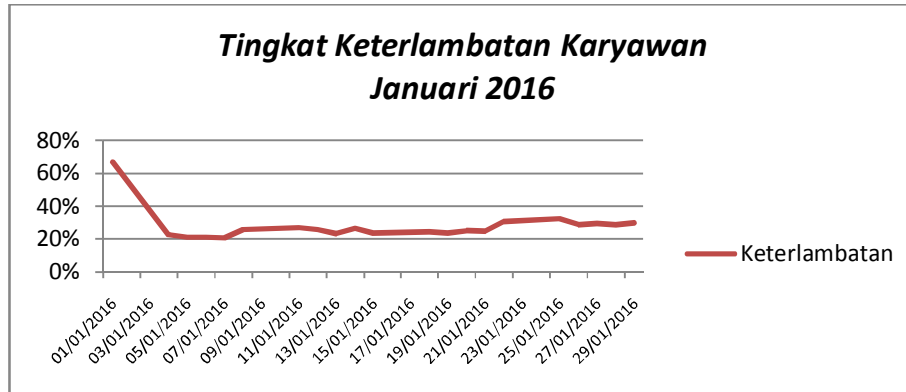
Gambar 1.3 : *Revenue* TELKOM Subsidiaries

	TELKONSEL	Telkommetra	pins	patrakom	Telin	Telkomindo	MITRATEL	Telkom 4G LTE	TelkomProperty
REVENUE	76.050.191	9.627.037	2.409.832	427.397	3.236.415	6.375	3.132.920	2.672.408	2.649.824
COE	33.455.773	8.803.596	2.337.330	330.950	2.532.154	837.165	1.763.491	3.254.668	2.251.122
EBITDA	42.594.418	823.441	72.502	96.447	704.260	(830.790)	1.369.429	(582.260)	398.703
NET INCOME	22.367.993	89.537	21.210	28.030	181.957	28.145	407.851	82.775	178.429

Sumber : Data internal PT TELKOM Indonesia tahun 2016

Employee engagement yang dimiliki karyawan juga mempengaruhi tingkat absensi dari karyawan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Akbar (2013:11) bahwa *employee engagement* dapat mengurangi tingkat absensi karyawan. Berikut adalah grafik persentase absensi karyawan PT. Finnet Indonesia pada bulan Januari tahun 2016.

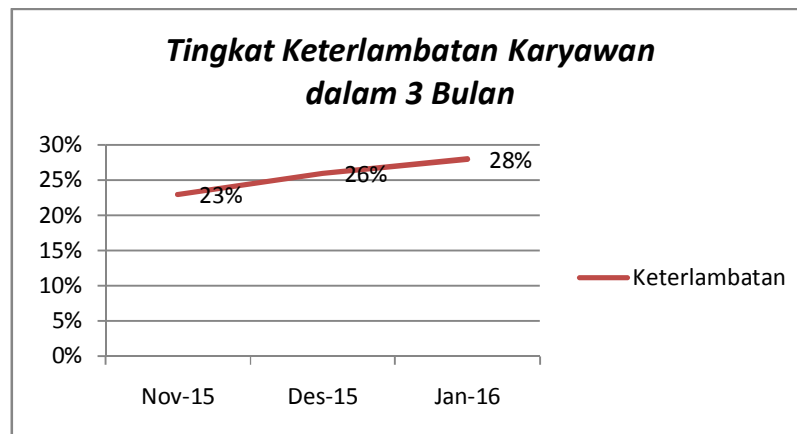
Gambar 1.4: Tingkat Keterlambatan karyawan PT. Finnet Indonesia



Sumber : Data internal yang telah diolah tahun 2016

Dan lebih lanjut penulis mendapatkan fakta untuk tingkat keterlambatan pada 3 bulan terakhir sebagai berikut (November, Desember dan Januari 2015).

Gambar 1.5: Tingkat Keterlambatan Karyawan PT. Finnet Indonesia



Sumber : Data internal yang telah diolah tahun 2016

Pada Gambar 1.5 menggambarkan rata-rata persentase tingkat absensi dari karyawan PT. Finnet Indonesia mengalami kenaikan selama 3 bulan terakhir. Angka yang ditunjukkan pada bulan Januari 2016 merupakan yang tertinggi, yaitu 28 % dari total karyawan tetap 172 orang. Meningkatnya tingkat absensi yang dimiliki merupakan indikator perusahaan memiliki karyawan yang *disengaged*.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Markos dan Sridevi (2010:92) bahwa perusahaan dengan karyawan yang *disengaged* akan mengalami peningkatan tingkat absensi.

Selain tingkat absensi, *employee engagement* juga mempengaruhi tingkat *turnover* pada sebuah perusahaan. *Turnover* adalah aliran pegawai yang masuk dan keluar dari organisasi (Nandini dan Rohmah, 2013:272). Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan Senior Manager Human Capital Development PT. Finnet Indonesia (Yusliansyah, 2016) diketahui bahwa rata-rata jumlah karyawan keluar 3 tahun terakhir adalah 4 orang atau sebesar 3,79% . Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat *turnover* yang dimiliki perusahaan tergolong tinggi karena setiap tahun pasti ada karyawan yang keluar.

Berdasarkan *exit interviews* yang dilakukan perusahaan, salah satu alasan utama keluar adalah mendapatkan pekerjaan yang lebih menarik. Itu menunjukkan adanya indikasi bahwa masih ada keinginan dari karyawan untuk keluar dari perusahaan. Menurut pendapat Siddhanta dan Roy (2010:185), *Salah satu karakteristik dari employee engagement adalah stay yang berarti karyawan memiliki keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi meskipun karyawan mendapatkan tawaran pekerjaan lain yang lebih menarik dari luar.*

Menurut Mobley (2002:44), *turnover* karyawan adalah suatu fenomena penting dalam kehidupan organisasi. Namun *turnover* lebih mudah dilihat dari sudut pandang negatif saja. Padahal ada kalanya *turnover* justru memiliki implikasi-implikasi sebagai perilaku manusia yang penting, baik dari sudut pandang individual maupun dari sudut pandang sosial.

Organisasi selalu mencari cara untuk menurunkan tingkat perputaran karyawan, terutama perputaran disfungsional yang menimbulkan berbagai potensi biaya seperti biaya pelatihan dan biaya rekrutmen. Walaupun pada kasus tertentu perputaran kerja terutama terdiri dari karyawan dengan kinerja rendah tetapi tingkat perpindahan karyawan yang terlalu tinggi mengakibatkan biaya yang ditanggung organisasi jauh lebih tinggi dibanding kesempatan memperoleh peningkatan kinerja dari karyawan baru.

Kepuasan kerja karyawan tidak bisa dipisahkan dari fakta bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah cerminan dari sikap individu dan perasaan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, yang merupakan interaksi antara yang bersangkutan dengan lingkungan kerjanya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi diharapkan akan mengeluarkan seluruh kemampuan dan energi yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat menghasilkan kinerja terbaik untuk perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja selain sebagai variabel bebas juga dapat sebagai variabel tidak bebas (terpengaruh).

Celluci dan De Vries dalam Mariani (2009:43), dimensi kepuasan kerja adalah kepuasan dengan gaji, kepuasan dengan promosi, kepuasan dengan rekan kerja, kepuasan dengan atasan, dan kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri. Menurut penelitian Karanika-Murray (2015:1027), *employee engagement* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Lebih lanjut kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja individu (Lu and Gursoy: 2013:48), kinerja perusahaan (Chi and Gursoy : 2009:248), *customers perception of service quality*, dan *satisfaction and retention* (Torres:2014:658). Hasil penelitian Radosevich dalam (Lu Lu Allan:2016:9) juga menyatakan bahwa karyawan yang *engaged* memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang *dis-engaged*. Hasil penelitian Saks (2006:617) juga menyimpulkan karyawan yang *engaged* memiliki sikap yang positif, disiplin yang kuat dan perilaku kerja yang baik dalam pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin melakukan penelitian mengenai bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* pada PT. Finnet Indonesia.

1.3 Perumusan dan Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena fenomena yang sudah diuraikan pada latar belakang dapat diidentifikasi permasalahan yaitu, bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* pada PT. Finnet

Indonesia. Oleh karena itu pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah tingkat *employee engagement* karyawan pada PT. Finnet Indonesia.
- 2) Bagaimanakah tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT Finnet Indonesia.
- 3) Bagaimanakah tingkat *turnover intention* karyawan pada PT Finnet Indonesia
- 4) Bagaimanakah pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja.
- 5) Bagaimanakah pengaruh *employee engagement* terhadap *turnover intention*

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut .:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisa tingkat *employee engagement* karyawan PT Finnet Indonesia.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Finnet Indonesia.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisa tingkat turnover intention karyawan PT. Finnet Indonesia.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *employee engagement* terhadap *turnover intention*.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

- 1) Kalangan Akademisi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah dan memperkaya teori mengenai pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja dan *employee engagement* terhadap *turnover intention* dan hasil penelitian diharapkan dapat menginspirasi peneliti-peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian selanjutnya.

2) Kalangan Praktisi

Bagi PT. Finnet Indonesia, menjadi masukan untuk menganalisa pengaruh dimensi-dimensi dari *employee engagement* terhadap kepuasan kerjadan *turnover intention* karyawan. Selain itu untuk memberikan informasi kepada manajemen PT. Finnet Indonesia dimensi *employee engagement* yang harus diperbaiki agar karyawannya menjadi *engaged*.

1.6 Sistematik Penulisan

Sistematika penyusunan tesis ini dibagi menjadi 5 (lima) bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub-bab. Secara ringkas isi daripada bab-bab tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini akan diuraikan garis besar penelitian seperti gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang digunakan sebagai kerangka pemikiran atau landasan penelitian. Selain itu juga diuraikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan terhadap penelitian ini dan hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan diurai metode penelitian yang digunakan. Cakupan dari bab ini meliputi metode penelitian, variabel-variabel yang digunakan, populasi dan sampling, hipotesis penilaian, dan metode pengujian yang akan digunakan.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian berupa pengujian terhadap hipotesis yang dibuat dan hasil pengolahan data berdasarkan data yang telah diperoleh.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan di jelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil penelitian berikut saran-saran.