

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk bisa memaksimalkan penggunaan seluruh sumber daya yang dimilikinya, mulai dari teknologi, modal, metode kerja, hingga tenaga kerjanya. Meskipun modal dan teknologi sering dianggap sebagai aspek penting dalam operasional perusahaan, namun faktor sumber daya manusia justru memiliki peran yang sangat vital dalam menentukan arah dan perkembangan perusahaan ke depan (Tumbol *et al*, 2022). Sumber daya manusia sendiri merujuk pada individu atau karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi dan berfungsi sebagai penggerak, pemikir, serta perencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, organisasi sangat membutuhkan tenaga kerja yang siap, kompeten, dan sesuai dengan bidangnya agar dapat bersaing secara efektif di dunia usaha (Aminingsih & Widyantoro, 2022).

Kondisi industri saat ini ditandai oleh adanya transformasi digital dan penerapan teknologi baru, seperti yang terlihat dalam konsep Industri 4.0. Meskipun membawa efisiensi, fenomena ini juga menghadirkan berbagai tantangan. Salah satu hal yang terlihat adalah meningkatnya penggunaan teknologi canggih, seperti robotika, kecerdasan buatan, dan *cloud computing*, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Namun, sektor industri di Indonesia masih sangat

tergantung pada bahan baku yang diimpor dari luar negeri. Beberapa masalah yang muncul antara lain adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM). Banyak posisi pekerjaan yang tidak terisi karena anggaran pendidikan yang minim, sekitar US\$ 114 per kapita. Selain itu, infrastruktur yang ada juga belum memadai; misalnya, jaringan seluler yang masih menggunakan teknologi 4G dan kecepatan internet *fiber optic* yang kurang dari 10 Mbps, yang menghambat kemajuan industri (Fathanudien, 2023)

Kendala lain yang dihadapi adalah adanya regulasi yang tumpang tindih. Kebijakan pemerintah sering kali tidak sejalan dengan perkembangan teknologi, sehingga menciptakan kebingungan dan menghambat inovasi. Pengembangan kawasan industri di Indonesia, seperti di Batam, Karawang, dan Bekasi, juga belum optimal, yang berujung pada rendahnya produktivitas di sektor industri kecil dan menengah.

Melakukan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan minat merupakan harapan banyak individu. Hal ini karena ketika seseorang bekerja sesuai dengan kapasitas dan keinginannya, tingkat kepuasan kerja cenderung meningkat dan hasil kerja yang dihasilkan pun menjadi lebih optimal. Dengan kata lain, pekerjaan yang selaras dengan potensi diri dapat menciptakan rasa bahagia dalam lingkungan kerja. Seseorang yang mampu mengaplikasikan keahlian serta minatnya dalam pekerjaan akan merasa lebih percaya diri dan termotivasi untuk memberikan performa

terbaik. Dampak positifnya tidak hanya terlihat pada peningkatan produktivitas, tetapi juga pada kepuasan secara personal. Selain itu, bekerja sesuai dengan kemampuan dan keinginan dapat mengurangi tekanan serta stres yang sering muncul saat seseorang dihadapkan pada pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya. Karyawan yang merasa nyaman dan bahagia dengan pekerjaannya cenderung mampu membangun hubungan kerja yang baik dengan rekan dan atasan, sehingga tercipta suasana kerja yang harmonis dan mendukung kolaborasi (Herdiasa, 2025)

Dalam keberhasilan suatu perusahaan peran karyawan sangat penting, dalam individu setiap karyawan ada faktor-faktor penting di sekitar karyawan yang juga menjadi penentu karyawan dalam memiliki pengaruh dan peran penting bagi perusahaan. Adapun faktor-faktor di sekitar karyawan tersebut yaitu lingkungan kerja, dan lingkungan di luar pekerjaan yaitu keluarga. Kedua faktor tersebutlah yang juga mempengaruhi kebahagiaan di tempat kerja seorang karyawan di tempat mereka bekerja atau yang disebut juga *Happiness at Workplace*. Karyawan merupakan aset berharga yang dimiliki oleh perusahaan karena dengan adanya keterlibatan karyawan, kepuasan kerja dan komitmen organisasional karyawan yang menjadi faktor-faktor penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Kebahagiaan karyawan di tempat kerja merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Sebagai bentuk kepedulian perusahaan kepada kesejahteraan karyawannya yang

akan berpengaruh besar bagi keberhasilan organisasi, perusahaan perlu menyadari dan memahami dinamika antara keterlibatan karyawan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi dalam konteks Kebahagiaan di tempat kerja. Pada penelitian ini, keterlibatan karyawan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional adalah elemen – elemen kunci yang dapat mempengaruhi kebahagiaan di tempat kerja seorang karyawan. Karyawan yang merasa bahagia dengan pekerjaannya dan tempat ia bekerja akan dapat memberikan kontribusi yang besar dan memiliki kinerja yang baik bagi keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, untuk mencapai keberhasilan dan memiliki 2 keunggulan, perusahaan perlu memastikan bahwa kinerja karyawan dapat meningkat karena karyawan merasa bahagia di tempat kerja, sehingga dapat berkontribusi besar dalam tujuan keseluruhan perusahaan. Menurut penelitian sebelumnya, Kebahagiaan di tempat kerja sangat berpengaruh pada kesehatan mental, dan psikologis karyawan (Sharkawy *et al.*, 2023).

Keterlibatan karyawan merujuk pada tingkat keterikatan, motivasi dan identifikasi karyawan terhadap pekerjaan mereka. Keterikatan emosional terhadap organisasi, komitmen terhadap tugas-tugas, perasaan memiliki kontrol terhadap pekerjaan mereka dan dampak dari hasil merupakan rasa keterikatan emosional terhadap organisasi. Ketika karyawan memiliki perasaan yang bahagia, mereka akan terus mempertahankan kinerja terbaik mereka karena mereka merasa diri mereka terlibat dengan organisasi atau perusahaan (Choudhury *et al.*,

2019). Penelitian – penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa karyawan yang merasa dirinya terlibat dan ikut berperan bagi perusahaan atau organisasi biasanya memiliki kepuasan kepada pekerjaan mereka, menunjukkan tingkat kebahagiaan yang tinggi. Keterlibatan karyawan merupakan aspek penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Dalam konteks PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan, penelitian ini akan mengkaji bagaimana keterlibatan karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja mereka. PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang berfokus pada penyediaan layanan komunikasi dan teknologi informasi (Telkom Indonesia, 2024). Keterlibatan karyawan di perusahaan ini sangat penting karena berhubungan langsung dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Karyawan yang merasa terlibat secara emosional dan psikologis cenderung menunjukkan komitmen yang lebih tinggi terhadap tugas mereka, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kinerja perusahaan. Berdasarkan dari perusahaan yang peneliti teliti, PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan memiliki budaya kerja yang mencerminkan nilai-nilai kolaborasi antar tim, inovasi, dan pelayanan pelanggan yang tinggi. Karyawan dilatih untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat. PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan juga fokus terhadap pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan komunikasi yang terbuka, perusahaan memiliki lingkungan kerja yang

fleksibel tetapi harus tetap produktif. Oleh karena itu, perusahaan berusaha menciptakan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa karyawan yang merasa terlibat dengan organisasi mereka memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dan menunjukkan kebahagiaan yang lebih besar dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini sejalan dengan temuan (Choudhury *et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa keterikatan emosional terhadap organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Selain keterlibatan karyawan, kepuasan kerja dapat mempengaruhi dalam mencapai kebahagiaan di tempat kerja karyawan. Hubungan antara kepuasan kerja dan kebahagiaan di tempat kerja telah banyak diteliti, masih ada beberapa hal yang perlu dikaji lebih dalam. Kepuasan kerja adalah gambaran dari emosi positif yang dirasakan dan diimplementasikan karyawan ketika melaksanakan pekerjaan dan ketika berada di tempat kerja (Algarni & Alemeri, 2023). Secara simpel kepuasan kerja adalah karyawan yang merasa puas, dan senang terhadap pekerjaan mereka termasuk lingkungan kerja, tugas – tugas dari pekerjaan mereka, rekan kerja, umpan balik dan penghargaan yang mereka terima dari tempat mereka bekerja. Kepuasan kerja menggambarkan bentuk dari penyesuaian karyawan dengan aspek – aspek yang ada di lingkungan kerja (Allam & Ali, 2024). Kepuasan kerja membantu karyawan meningkatkan karier mereka, memiliki keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka, dan dapat memberi kinerja terbaik secara stabil bagi perusahaan

(Kashif & Rehman, 2020). Kepuasan kerja dapat dicapai apabila karyawan produktif dalam bekerja dan hak-hak karyawan dapat dipenuhi oleh perusahaan. Jika pemimpin atau rekan kerja tidak saling mendukung atau saling tidak memedulikan satu sama lain maka pekerjaan yang dilaksanakan tidak akan berjalan dengan baik dan akan menimbulkan masalah dan secara otomatis kepuasan kerja karyawan sudah pasti menurun. Pemimpin dan rekan kerja sebaiknya saling memahami dan memotivasi satu sama lain agar tercipta hubungan kerja yang baik. Hubungan kerja yang baik akan menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan. Banyak penelitian sebelumnya membuktikan bahwa kepuasan kerja memiliki peran penting dalam pembentukan kebahagiaan tiap karyawan di tempat mereka bekerja. Karyawan yang memiliki semangat yang tinggi di tempat kerja biasanya memiliki tingkat kebahagiaan yang tinggi di tempat kerja (Nadeem, 2023). Penelitian ini bertujuan mendalami pengaruh kepuasan kerja terhadap kebahagiaan di tempat kerja, dengan pemahaman yang lebih baik mengenai bagaimana kepuasan kerja dapat berkontribusi meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja yang dirasakan karyawan.

Kebahagiaan di tempat kerja menjadi fokus utama dalam studi manajemen sumber daya manusia dalam beberapa tahun ke belakang. Komitmen organisasi dapat didefinisikan sebagai bentuk keanggotaan karyawan dalam perusahaan tempat mereka bekerja (Grego-Planer, 2019). Menjadi salah satu perusahaan yang besar di sektor industri

telekomunikasi, PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan pastinya selalu mendorong orang-orang yang ada di dalamnya untuk dijadikan orang yang hebat dan dapat memajukan PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan. Sehingga yang menjadi prioritas utama PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan adalah menciptakan lingkungan kerja dan infrastruktur yang terbaik. Salah satu bagian dari pengembangan karier karyawan yang dilakukan PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan salah satunya adalah dengan melakukan program Rotasi, Promosi dan Mutasi yang dalam pelaksanaannya di setiap perusahaan pasti berbeda-beda. Dengan adanya konsep pengembangan karier seperti ini di PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan dapat meningkatkan komitmen organisasional seorang karyawan (Telkom Indonesia, 2024). Komitmen organisasional merupakan faktor penting dalam mempengaruhi tingkat kebahagiaan di tempat kerja bagi karyawan. Komitmen organisasi karyawan juga menjadi bentuk kesetiaan dan keterikatan karyawan dan terima kasih karyawan kepada perusahaan tempat mereka bekerja atas gaji, tunjangan dan penghargaan yang mereka terima dari perusahaan (Ametepe *et al.*, 2023). Banyak penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa ada hubungan atau pengaruh komitmen organisasional terhadap kebahagiaan di tempat kerja, jadi dapat disimpulkan karyawan yang merasa terikat secara emosional dengan organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja cenderung memiliki tingkat rasa yang tinggi. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memahami pengaruh hubungan antara komitmen

organisasi dan tingkat kebahagiaan di tempat kerja seorang karyawan. Penelitian ini memberikan pemahaman lebih terkait hubungan komitmen organisasional terhadap kebahagiaan di tempat kerja sesuai dengan keadaan perkembangan isu – isu yang sedang tren saat ini.

Penelitian ini dilakukan di PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan yang di mana perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia. Dengan adanya keterlibatan karyawan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional perusahaan dapat mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih bahagia. Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang berjudul *“The Role of Employee Engagement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Happiness at Work at a Saudi Organization”* oleh Algarni dan Alemeri (2023). Penelitian tersebut ingin menunjukkan bahwa ada faktor – faktor yang mempengaruhi *Happiness at Work* atau Kebahagiaan di Tempat Kerja pada karyawan yang bekerja di berbagai departemen di organisasi pemerintah Saudi yaitu keterlibatan karyawan, kepuasan kerja karyawan, dan komitmen organisasional karyawan. Kebahagiaan di tempat kerja inilah yang nantinya akan menjadi motivasi bagi 5 karyawan untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja serta loyalitas karyawan pada organisasi atau komitmen organisasional sehingga organisasi atau perusahaan dapat mencapai keberhasilan.

Berdasarkan penjabaran yang telah dijelaskan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kebahagiaan di Tempat Kerja pada PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan”**.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitian ini dirumuskan ke dalam beberapa permasalahan pokok yang akan dikaji lebih lanjut, sebagai berikut:

1. Apakah Keterlibatan Karyawan berpengaruh terhadap Kebahagiaan di tempat Kerja pada PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kebahagiaan di tempat Kerja pada PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan?
3. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kebahagiaan di tempat Kerja pada PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Keterlibatan Karyawan terhadap Kebahagiaan di tempat Kerja pada PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan.

2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kebahagiaan di tempat Kerja pada PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kebahagiaan di tempat Kerja pada PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan, antara lain:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hal pengaruh keterlibatan karyawan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kebahagiaan di tempat kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi PT. Telkom Witel Yogya Jateng Selatan mengenai pentingnya pengaruh keterlibatan karyawan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kebahagiaan di tempat kerja.

- b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan kepada karyawan di PT. Telkom Witel Yogya Jateng

Selatan tentang betapa pentingnya pengaruh keterlibatan karyawan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kebahagiaan di tempat kerja.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema yang serupa di masa depan.

1.5. Batasan Masalah

1. Keterlibatan Karyawan

Menurut Rashmi & Singh (2020) menjelaskan bahwa keterlibatan karyawan adalah kondisi di mana mereka menjalani peran pekerjaan dengan semangat tinggi dan memberikan usaha secara fisik, mental, dan emosional dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Menurut (Choudhury *et al.*, 2019) menambahkan bahwa keterlibatan kerja menunjukkan dedikasi dan antusiasme terhadap pekerjaan dan organisasi. Aspek fisik dari keterlibatan ini berkaitan dengan energi yang dikeluarkan oleh karyawan untuk menyatu dengan nilai-nilai dan perilaku yang dianut oleh organisasi.

2. Kepuasan Kerja

Menurut Horváthová *et al.* (2019) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif yang dialami karyawan saat mereka menjalani pekerjaan. Menurut Hashim (2020) menyebut kepuasan kerja sebagai evaluasi emosional berdasarkan opini pribadi tentang

pekerjaan. Umumnya, kepuasan kerja dapat tercapai ketika ada keselarasan antara apa yang diinginkan dan diharapkan oleh individu dari pekerjaannya dengan apa yang sebenarnya mereka terima dari pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja sangat penting baik untuk karyawan maupun untuk organisasi.

3. Komitmen Organisasional

Menurut Choudhury *et al.* (2019) Menjelaskan bahwa komitmen organisasional adalah tingkat keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi dan keinginan untuk tetap berada di dalamnya. Menurut Rogier van der Werf (2023) komitmen organisasi dibagi menjadi tiga jenis: komitmen afektif, yaitu berdasarkan kepercayaan terhadap nilai dan tujuan organisasi. Komitmen berkelanjutan, yaitu didorong oleh pertimbangan kerugian jika meninggalkan organisasi dan komitmen normatif, yaitu muncul dari kewajiban moral untuk tetap tinggal. Konsep ini berkaitan dengan seberapa terlibat karyawan dengan organisasi dan seberapa besar minat mereka untuk tetap bekerja di sana.

4. Kebahagiaan di Tempat Kerja

Menurut Fisher (2010) menjelaskan bahwa Kebahagiaan adalah keadaan psikologis positif di tempat kerja yang mencakup emosi positif, kepuasan hidup, dan rendahnya emosi negatif. Menurut (Roy & Konwar, 2020) menambahkan bahwa kebahagiaan kerja berkaitan dengan motivasi kerja dan kepuasan terhadap lingkungan kerja.

1.6. Sistematika Penulisan

Pada penulisan skripsi ini terdapat lima bab yang tersusun secara berurutan dengan gambaran umum sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan yang melatarbelakangi permasalahan mengenai Keterlibatan Karyawan, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan Kebahagiaan di tempat Kerja, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka mengenai landasan teori yang berhubungan dengan definisi Keterlibatan Karyawan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional yang mempengaruhi Kebahagiaan di tempat Kerja seorang karyawan, kerangka penelitian, dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai desain dan variabel penelitian, lokasi dan waktu, sumber dan jenis data, populasi, sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjabaran dari hasil dan pembahasan mengenai data yang telah dikumpulkan, diteliti, dan diolah dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan keterbatasan penelitian serta saran – saran bagi penelitian selanjutnya.

