

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mencapai kesuksesan perusahaan karena mereka berperan sebagai pemikir, penggerak, dan perencana strategi perusahaan agar aspek-aspek dalam perusahaan berjalan secara optimal (Rahmat & Rasyidi, 2023). Perkembangan teknologi mendorong manusia untuk terus beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan kemajuan tersebut. Selain itu, semakin banyak perusahaan yang bersaing untuk memenangkan pasar. Setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas produk, pelayanan, dan fasilitas agar tetap dapat bersaing, salah satunya dengan memiliki sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing (Alam *et al.*, 2021). Perusahaan di era modern menghadapi tantangan yang semakin kompleks dan dinamis, serta perusahaan dituntut untuk mengubah pola dan sistem kerja seiring dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan (Fil, 2021). Oleh sebab itu, individu yang tidak mampu beradaptasi dengan baik kemungkinan besar mudah mengalami kelelahan.

Tahun 2030 hingga 2040, Indonesia diperkirakan akan memasuki era bonus demografi. Bonus demografi ini ditandai dengan banyaknya penduduk usia produktif, yaitu 15-64 tahun yang lebih tinggi dibandingkan rentang usia *non*-produktif yaitu 65 tahun ke atas (Savitri, 2019). Mayoritas usia produktif saat ini didominasi oleh Generasi Milenial dan Generasi Z yang kecenderungan menunjukkan pola gaya hidup yang dinamis dan keinginan untuk mencoba hal-hal baru karena memiliki kepribadian yang tidak mudah puas atau nyaman dengan kondisi yang sedang terjadi. Saat ini, mayoritas populasi penduduk Indonesia didominasi oleh Generasi Z. Para pakar mengolongkan Generasi Z adalah generasi yang lahir antara tahun 1997-2012. Kemudian, menurut data mengenai sensus penduduk yang diambil dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, menyatakan bahwa mayoritas penduduk Indonesia merupakan Generasi Z.



Gambar 1. 1. Jumlah Penduduk Indonesia Berdasarkan Generasi (Badan Pusat Statistik, 2021)

Dari hasil sensus penduduk 2020 oleh Badan Pusat Statistik (2021) melaporkan bahwa dari 270,2 juta jiwa, terdapat 74,93 juta jiwa atau 27,94 persen populasi merupakan penduduk Generasi Z. Menurut hasil Survei Angkatan Kerja Nasional (SAKERNAS) (2019), Generasi Z yang lahir setelah tahun 1997 telah menduduki sekitar 12 juta posisi produktif di Indonesia. Data SAKERNAS menunjukkan bahwa pekerja yang berusia 18-24 tahun kini mengisi 50% lebih lapangan kerja di Indonesia.

Berdasarkan laman DPRD Provinsi DKI Jakarta (2024) menyatakan bahwa jumlah Generasi Z di Jakarta mencapai 7 juta jiwa atau 25,65 persen dari total populasi penduduk. Meski belum semua berusia produktif, namun dalam beberapa tahun ke depan, generasi ini diprediksi akan mendominasi angkatan kerja. Mengutip dari laman Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta menjelaskan bahwa wilayah metropolitan Jakarta (Jabodetabek) merupakan wilayah metropolitan terbesar di Asia Tenggara dengan urutan kedua di dunia. Sebagai Pusat bisnis, politik, dan budaya, Jakarta merupakan tempat kantor-kantor pusat perusahaan BUMN, perusahaan swasta, dan perusahaan asing. Kehadiran perusahaan asing di Jakarta mempercepat adopsi teknologi oleh perusahaan domestic untuk bersaing di pasar yang kompleks. Mengutip dari laman Jakarta Smart City melaporkan bahwa Jakarta yang telah berpindah status menjadi Daerah Khusus Jakarta (DKJ) akan tetap sebagai kota cerdas yang melibatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan sinergi antarpemangku kepentingan. Badan

Pusat Statistik (BPS) (2022) telah menyusun Indeks Pembangunan TIK untuk seluruh provinsi di Indonesia pada tahun 2022 dengan mengacu pada *International Telecommunication Union* (ITU). DKI Jakarta meraih nilai tertinggi dalam Indeks Pembangunan TIK dengan skor 7,64 poin dari skala 0-10. Meskipun demikian, pencapaian DKI Jakarta pada tahun 2022 telah mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, yaitu sebesar 7,66 poin pada tahun 2021. Badan Pusat Statistik juga mencatat bahwa DKI Jakarta menjadi satu-satunya provinsi yang menduduki kategori Indeks Pembangunan TIK tertinggi pada tahun 2021–2022. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa perkembangan TIK di DKI Jakarta lebih unggul dibandingkan dengan provinsi-provinsi lain di Indonesia.

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mencakup dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sementara itu, teknologi komunikasi mencakup penggunaan perangkat untuk memproses dan mengirim data antara satu perangkat dengan perangkat lainnya (Eskak, 2020). Oleh karena itu, teknologi informasi dan komunikasi sering kali tidak dapat dipisahkan. Dalam dunia bisnis, TIK digunakan untuk perdagangan elektronik atau *e-commerce* melalui suatu jaringan publik (*public network*) yang dalam perkembangannya terakhir menggunakan media internet (Eskak, 2020). Selain itu, perusahaan yang bergerak pada bidang teknologi informasi juga memberikan beberapa jasa, seperti pengembangan perangkat lunak, layanan *cloud computing*, konsultasi IT, pengembangan aplikasi *mobile*, layanan keamanan siber, penjualan perangkat keras, layanan realitas *virtual*, produksi *drone*, dan teknologi *wearable*.

Generasi Z memiliki karakteristik yang berbeda dengan generasi sebelumnya, terutama mereka tumbuh dengan akses yang mudah terhadap perangkat digital dan internet. Teknologi dan internet telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari mereka. Bagi Generasi Z, teknologi dan internet adalah kebutuhan dasar, bukan hanya sebuah inovasi seperti pandangan generasi sebelumnya (Ghafara *et al.*, 2023). Badan Pusat Statistik (BPS) pada Agustus 2022, terdapat 1,01 juta jiwa yang bekerja di sektor informasi dan teknologi di Indonesia, meningkat 10,89 ribu jiwa dibandingkan Agustus

2021. Namun, jika dibandingkan dengan Februari 2022, jumlah ini mengalami penurunan sebesar 88,47 ribu. Pekerja di sektor informasi dan teknologi hanya menyumbang 0,75% dari total angkatan kerja nasional yang mencapai 135,5 juta jiwa pada Agustus 2022 (Kusnandar, 2022). Berikut merupakan data pekerja tetap berdasarkan sektor pekerjaan dari berbagai generasi.

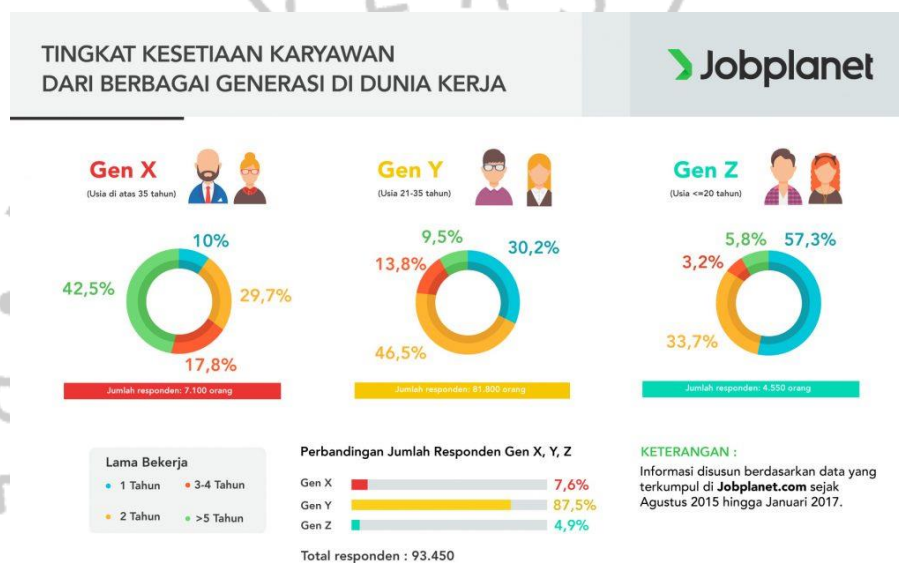


Gambar 1. 2. Jumlah Pekerja Tetap Menurut Sektor Pekerjaan (lokadata.id, 2022)

Pada gambar tersebut dapat dilihat beberapa lapangan usaha dengan presentase karyawan berdasarkan generasinya. Dapat dilihat bahwa pada sektor informasi dan komunikasi memiliki 612 ribu pekerja yang mana 16% pekerja tetap berada di Generasi Z pekerja tetap dan sisanya berada di generasi lain. Data tersebut menunjukkan bahwa sektor informasi dan komunikasi termasuk diminati oleh Generasi Z. Hal tersebut menandakan bahwa Generasi Z memiliki kemampuan untuk dapat bersaing di dunia kerja walaupun jumlah mereka terbilang belum cukup banyak yang menjadi karyawan tetap jika dibandingkan dengan karyawan dari generasi lainnya.

Dengan semakin banyaknya Generasi Z yang memasuki dunia kerja, loyalitas mereka terhadap perusahaan masih dianggap sangat rendah. Hal ini disebabkan oleh perbedaan sifat antara Generasi Z dan generasi-generasi

sebelumnya. Berdasarkan laporan Deloitte menemukan bahwa 51% Generasi Z menilai teknologi sebagai industri terbaik untuk bekerja sehingga Generasi Z lebih tertarik untuk mengambil karir di industri teknologi (Gomez *et al.*, 2020). Namun, Wyman mengatakan bahwa Generasi Z lebih cenderung mengundurkan diri dan pindah ke organisasi lain yang dapat memberikan mereka kepuasan pribadi di tempat kerja, bahkan meskipun mereka belum memiliki rencana cadangan (Yang & Dini, 2023). Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian mengenai tingkat kesetiaan karyawan dari setiap generasi yaitu, sebagai berikut.

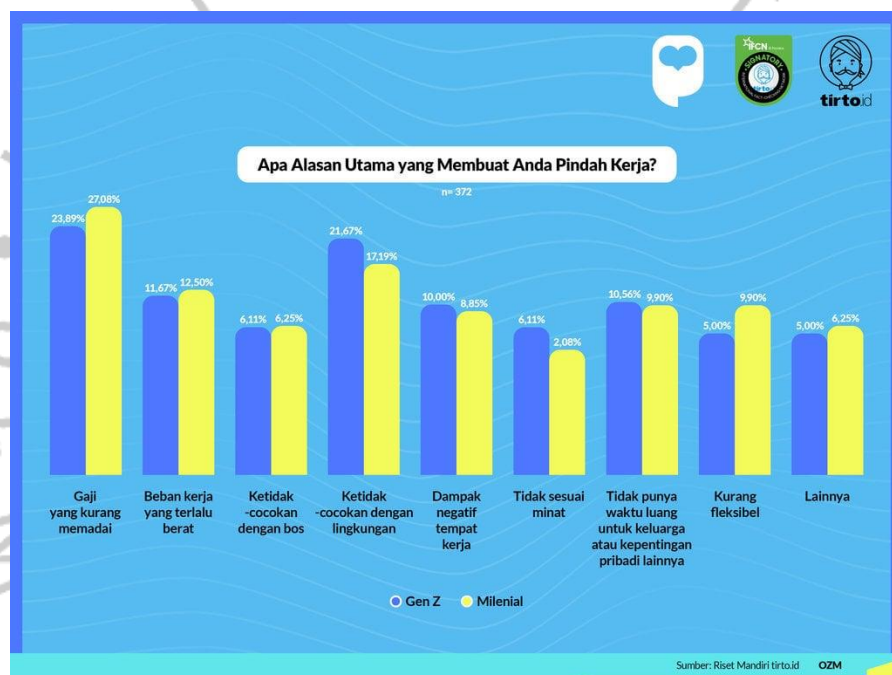


Gambar 1. 3. Kesetiaan Karyawan Dari Berbagai Generasi (Jobplanet, 2017)

Dari data di atas, dapat dilihat karyawan Generasi Z memiliki kesetiaan yang rendah dibandingkan dengan karyawan Generasi X dan Generasi Y terhadap pekerjaan mereka. Mayoritas Generasi Z akan pindah tempat kerja setelah satu tahun ada sebanyak 57,3% dan 33,7% berpindah kerja setelah 2 tahun bekerja. Maka berdasarkan survei yang dilakukan menjelaskan bahwa rata-rata karyawan Generasi Z rata-rata hanya bertahan paling lama adalah 2 tahun. Dari survei tersebut dapat disimpulkan bahwa kesetiaan karyawan Generasi Z memiliki tingkat yang paling rendah dibandingkan dengan Generasi lainnya pada survei tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa perusahaan juga memiliki sebuah tantangan yaitu loyalitas karyawan itu sendiri. Karyawan yang memiliki tingkat loyalitas akan merasa lebih senang dan bersemangat dalam

melakukan pekerjaannya, hal ini akan berdampak pada produktifitas kerjanya. Sebaliknya, loyalitas karyawan yang rendah akan berdampak pada menurunnya semangat kerja dan ketidaknyamanan dalam situasi kerja sehingga akan meningkatkan *turnover* pada suatu perusahaan (Ramadhanty *et al.*, 2020). Loyalitas karyawan juga banyak dipengaruhi beberapa faktor, seperti gaya kepemimpinan, stress kerja, beban kerja yang diberikan, serta lingkungan disekitar karyawan tersebut bekerja (Hasan, 2021). Berikut merupakan hasil survei mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan terutama pada Generasi Z, sebagai berikut.



Gambar 1. 4. Alasan Utama Gen Z dan Milenial Pindah Kerja (tirto.id, 2022)

Untuk memperkuat fenomena mengenai loyalitas karyawan, peneliti mencari data mengenai alasan karyawan pindah atau keluar kerja. Data di atas menunjukkan perbandingan alasan utama Generasi Z dan Milenial untuk pindah kerja. Pada survei tersebut menunjukkan bahwa terdapat dua poin mengenai beban kerja dan lingkungan kerja. Ada sebanyak 11,67% Generasi Z yang memilih pindah kerja karena beban kerja yang terlalu berat serta 5% karena kurang fleksibel. Kedua pernyataan tersebut termasuk kedalam poin-poin beban kerja. Kemudian ketidakcocokan dengan lingkungan menjadi alasan untuk Generasi Z pindah kerja, yaitu ada sebanyak 21,67% dan 10% karena dampak

negatif tempat kerja. Keduanya termasuk kedalam poin-poin lingkungan kerja. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak poin-poin dari beban kerja dan lingkungan kerja yang mempengaruhi loyalitas karyawan Generasi Z.

Dalam hal ini, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat memengaruhi tingkat kesetiaan karyawan seperti memberikan beban kerja yang sesuai, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Beban kerja yang diberikan sesuai dengan kapasitas dan kompetensi karyawan dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Namun, jika tugas yang diberikan melebihi batas dan kemampuan karyawan, hal ini dapat berdampak negatif yang berujung pada rendahnya loyalitas. Beban kerja yang semakin tinggi akan mempengaruhi tingkat loyalitas karyawan terhadap perusahaan (Febriana, 2022). Beban kerja yang berlebihan juga menjadi permasalahan Generasi Z. Berdasarkan hasil survei oleh Deloitte pada tahun 2022 yaitu *The Deloitte Global 2022 Gen Z and Millennial Survey*, menunjukkan bahwa 46% karyawan Generasi Z merasa kelelahan akibat beban kerja yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat, kemudian memaksa untuk melakukan tugas-tugas di luar deskripsi pekerjaan mereka. Hal ini sering kali membuat karyawan cenderung meninggalkan pekerjaan mereka.

Selain itu, untuk menciptakan rasa loyalitas kerja karyawan terhadap perusahaan tentunya dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya perusahaan perlu memperhatikan lingkungan kerja karyawan (Alpanda *et al.*, 2019). Lingkungan kerja yang kondusif akan membuat karyawan merasa nyaman berada di tempat kerja mereka. Selain itu, tantangan perusahaan di era modern ini semakin kompleks dan dinamis. Perusahaan memiliki tuntutan untuk menyesuaikan pola dan sistem kerja untuk menanggapi kemajuan teknologi dan pengetahuan yang terus berkembang (Fil, 2021). Maka dari itu, manusia akan mudah mengalami kelelahan apabila kurang mampu menyesuaikan diri. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Adobe (2022) menjelaskan bahwa di era saat ini lingkungan kerja perlu disesuaikan dengan Generasi Z dimana mereka menginginkan fleksibilitas lingkungan kerja, baik waktu maupun tempat bekerja.

Dalam menjalankan pekerjaan, beban kerja juga dibutuhkan, namun beban kerja juga harus diperhatikan dengan baik, apabila beban kerja tersebut sudah berada di tingkat menengah perlu diwaspadai jika terjadi peningkatan beban kerja karena hal tersebut dapat mengganggu kinerja kerja dari individu tersebut. Sementara itu, kurangnya beban kerja juga dapat menyebabkan kebosanan dan rutinitas yang monoton. Salah satu solusi yang dapat dipertimbangkan adalah menetapkan standar kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan dan jam kerja yang sesuai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hakim *et al.* (2023) menunjukkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Namun, berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan Yoyo & April (2021) menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dari hasil penelitian tersebut, maka terdapat adanya kesenjangan mengenai hubungan beban kerja dengan loyalitas karyawan, maka hubungan antar keduanya perlu untuk diteliti.

Faktor lingkungan kerja yang baik juga dapat memicu loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kenyamanan karyawan dalam memilih untuk tetap bertahan di suatu organisasi atau perusahaan. Lingkungan kerja mencakup hal-hal yang berada di sekitar karyawan serta yang dapat mempengaruhi pelaksanaan tugasnya dalam perusahaan. Karyawan sangat menginginkan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman karena dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja, sehingga karyawan akan lebih cenderung untuk mempertahankan loyalitasnya terhadap perusahaan. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Musriyani & Sumidartini (2023) menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Namun penelitian yang pernah dilakukan Oktavia (2022) menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan. Dari kesenjangan tersebut, maka hubungan antara lingkungan kerja dan loyalitas karyawan perlu untuk diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memutuskan untuk membuat penelitian mengenai loyalitas karyawan Generasi Z pada perusahaan teknologi informasi dan komunikasi wilayah DKI Jakarta untuk mengetahui lebih dalam

mengenai fenomena yang ada dan juga menganalisis variabel-variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan, serta mengisi kesenjangan dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Maka, peneliti memutuskan untuk mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan (Pada Karyawan Generasi Z Perusahaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Wilayah DKI Jakarta)”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka terbentuklah rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh antara Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Generasi Z Perusahaan Teknologi Informasi dan Komunikasi wilayah DKI Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh anatara lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan Generasi Z Perusahaan Teknologi Informasi dan Komunikasi wilayah DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yakni sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Generasi Z Perusahaan Teknologi Informasi dan Komunikasi wilayah DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan Generasi Z Perusahaan Teknologi Informasi dan Komunikasi wilayah DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis yakni sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan kontribusi pengembangan dan wawasan baru yang berkaitan dengan loyalitas karyawan, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan loyalitas karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini juga memiliki manfaat praktis sebagai berikut.

a) Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, mengimplementasikan ilmu penelitian yang telah didapatkan, dan menyelesaikan Tugas Akhir pada Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya.

b) Bagi pembaca

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi, pengetahuan, dan wawasan terkait manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai beban kerja dan lingkungan kerja serta pengaruhnya terhadap loyalitas karyawan.

c) Bagi Perusahaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di DKI Jakarta

Penelitian ini bermanfaat untuk membantu perusahaan dengan memberikan informasi mengenai variabel-variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan, sehingga perusahaan dapat menyusun rencana dan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih tepat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi setiap perusahaan dalam mempertimbangkan beban kerja dan lingkungan kerja pada perusahaan sehingga dapat meningkatkan tingkat loyalitas karyawan itu sendiri dan juga mendorong kemajuan perusahaan.