

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Di era globalisasi saat ini, retensi karyawan menjadi semakin penting. Kehidupan bisnis yang dinamis dan pertumbuhan ekonomi yang pesat menciptakan lingkungan di mana perusahaan bersaing untuk menarik dan mempertahankan talenta terbaik. Seiring berkembangnya industri, perusahaan perlu lebih memperhatikan Loyalitas Karyawan, karena karyawan dapat menjadi aset berharga untuk kesuksesan jangka panjang. Dalam konteks persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus menyusun strategi yang mampu mempertahankan dan meningkatkan Loyalitas Karyawan, karena hal ini merupakan kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif dan mencapai tujuan bisnis perusahaan.

Meningkatnya kebutuhan akan karyawan yang loyal juga dapat memacu pengembangan pendekatan manajemen sumber daya manusia yang lebih inovatif yang berfokus pada pengembangan hubungan erat antara perusahaan dan karyawan. Loyalitas Karyawan merupakan kesetiaan dan dedikasi karyawan terhadap organisasi tempatnya bekerja. Loyalitas Karyawan menjadi faktor penting dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi karena dapat mempengaruhi kinerja perusahaan dan mempertahankan karyawan yang berkualitas. Selain itu, sikap loyal karyawan dapat mempengaruhi kenyamanan karyawan ketika bekerja di perusahaan, sehingga karyawan cenderung menolak berpindah perusahaan. Membangun Loyalitas Karyawan terhadap perusahaan dapat dicapai dengan mengintegrasikan kebutuhan dan keinginan karyawan ke dalam

tujuan organisasi. Dengan cara ini akan tercipta hubungan yang saling mendukung antara karyawan dan perusahaan. Loyalitas Karyawan yang rendah akan menimbulkan sikap atau perilaku yang bertentangan dengan tujuan perusahaan, seperti kurangnya semangat dalam bekerja. Untuk memperoleh loyalitas kerja, karyawan harus merasa puas dalam memenuhi kebutuhan penghidupannya melalui pekerjaannya, sehingga betah bekerja di perusahaan.

Loyalitas karyawan adalah rasa kesetiaan atau tanggung jawab yang tinggi dari karyawan, terhadap perusahaannya sebagai bentuk dari apresiasi yang diberikan perusahaan ke karyawannya. Menurut Robbins (2005). Dukungan dan motivasi dalam pekerjaan dapat diberikan oleh seorang pemimpin kepada bawahannya. Loyalitas Karyawan tidak dapat dipisahkan dari bagaimana gaya kepemimpinan diterapkan oleh seorang pemimpin. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2011), pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Tanpa kepemimpinan organisasi hanya merupakan kelompok manusia yang kacau tidak teratur dan tidak akan melahirkan perilaku bertujuan (Keith Davis dalam Sudarwan, 2004). Beberapa penelitian menemukan bahwa kepemimpinan transformasional adalah faktor yang mendasar dalam mempengaruhi bagaimana dan mengapa karyawan loyal di tempat kerja.

Gaya Kepemimpinan Transformasional mendorong karyawan untuk mengatasi kepentingan mereka sendiri, memberikan umpan balik, menetapkan standar kinerja

tinggi, membantu pengikut menjadi lebih kreatif dan inovatif; dan memperhatikan kebutuhan karyawan (Buil *et al.*, 2019).

Adapun pengertian kepemimpinan transformasional ialah pemimpin yang mampu mendorong bawahannya untuk lebih inovatif dan kreatif serta mampu menciptakan komitmen terhadap karyawan dan mampu menanamkan kepercayaan terhadap karyawan yang lebih besar kepada pemimpinnya (R. Pratama & Rivai, 2021).

Pada penelitian Marzuki (2018) dengan hasil penelitian bahwasanya pengaruh variabel gaya kepemimpinan transformasional yang diteliti terhadap variabel loyalitas karyawan terlihat hasil ialah kuat dimana berhubungan dengan pimpinan dan karyawan ada pula yang menerapkan *Work Life Balance* sangat dibutuhkan.

Work Life Balance adalah tentang bagaimana karyawan menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan tuntutan lain seperti keluarga, hobi, dan kehidupan masyarakat (Fisher *et al.*, 2009). Karyawan yang dapat memenuhi tanggung jawab di tempat kerja, keluarga, dan dapat memenuhi tanggung jawab dalam kegiatan lain secara seimbang, pasti memiliki tingkat *Work Life Balance* yang baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan oleh larstrini *et al.* (2019), *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan. Ketika karyawan memiliki *Work Life Balance*, hal ini menghasilkan pekerjaan yang lebih baik dan kepuasan secara keseluruhan, tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap organisasi, dan niat berkurang untuk pindah. Ketika karyawan dapat menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka, hal ini dapat memiliki

konsekuensi positif baik untuk karyawan maupun perusahaan. Kemampuan karyawan untuk mencapai *Work Life Balance* dengan dukungan organisasi menyebabkan Loyalitas Karyawan yang lebih tinggi, komitmen yang lebih besar, dan kinerja kerja yang lebih baik (Jaharuddin & Zainol, 2019).

BPJS Ketenagakerjaan, mengingat perannya yang krusial dalam menyediakan perlindungan sosial bagi pekerja di Indonesia. Santika, *et al.*, (2018) menjelaskan bahwa BPJS merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden yang mampu memberikan manfaat dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian bangsa. Saat ini, BPJS Ketenagakerjaan sedang mengalami ekspansi dengan pembukaan kantor di berbagai Kabupaten/Kota di Indonesia, dalam upaya mendekatkan diri kepada masyarakat dan memperpendek hambatan komunikasi. Setiap kantor, baik di tingkat Kabupaten/Kota maupun Kantor Cabang Induk, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan memperluas kepesertaan di wilayahnya. Meskipun layanan yang disediakan di setiap kantor memiliki garis besar yang serupa, terdapat perbedaan dalam cakupan wilayah, di mana Kantor Cabang Induk memiliki tanggung jawab yang lebih luas.

Alasan BPJS Ketenagakerjaan Malang menjadi objek penelitian kali ini dikarenakan dikarenakan peneliti sudah melakukan prasurvey terlebih dahulu yang dimana BPJS Ketenagakerjaan Malang didapati lokasi tersebut cocok dengan karakteristik dan permasalahan yang layak dilakukan penelitian.

Dari pengamatan peneliti saat magang terkait loyalitas karyawan dimana beberapa karyawan terlambat untuk mengumpulkan tugas harian mereka

dikarenakan untuk terpenuhnya target harian yang menumpuk dimana memasukan data offline ke data online dari sebelum tahun 2018, didasari sebelum tahun 2018 peserta BPJS Ketenagakerjaan masih menggunakan kertas untuk mendaftar yang dimana sekarang mulai 2018 BPJS Ketenagakerjaan menggunakan aplikasi JMO (jamsostek mobile) maka dari itu tugas yang menumpuk untuk para karyawan dan mengakibatkan keterlambatan pengumpulan tugas dari hal ini bisa didapati bahwa karyawan kurang akan tanggung jawab.

Kemudian dari pengamatan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Malang terkait kepemimpinan. Dimana pimpinan kurang berinteraksi secara personal dengan cara komunikasi individual yang dimana bisa menimbulkan tingkat kepercayaan diri para karyawan dengan begitu karyawan akan lebih menjadikan pimpinan sebagai panutan di BPJS Ketenagakerjaan Malang.

Pada penelitian ini, berdasarkan pengamatan peneliti saat magang di salah satu kantor Cabang Induk BPJS Ketenagakerjaan yang ada di Jawa Timur yaitu BPJS Ketenagakerjaan Kota Malang. Dari hasil pengamatan terlihat karyawan sering lembur untuk menyelesaikan tugas harian dan dimana saat kegiatan olahraga mingguan terlihat karyawan sering mengeluh kepada sesama karyawan dan peserta magang dan mengakibatkan keseimbangan kepuasan karyawan menjadi tidak seimbang dan berdampak pula pada keseimbangan kehidupan pribadi karyawan terganggu masalah waktu pribadi dan waktu di tempat kerja.

Research gap penelitian ini terletak pada pendapat Letanli Ayu Susanti dan sari Sabrina (2017) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan, akan tetapi hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Eka Fajariani dan I.B.Ketut Surya (2015) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Karyawan.

Ada pula *research gap* untuk *work life balance* dimana berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Larstrini *et al.* (2019), *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan akan tetapi sebaliknya menurut Widjanarko *et al.*, (2024) tidak berpengaruh signifikan dimana *work life balance* terhadap loyalitas karyawan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dan ketidak konsistennya penelitian yang dimana menunjukkan pengaruh positif dan negatif masing masing variabel independent terhadap variabel dependent. Maka dari itu Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MALANG”**

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana tingkat loyalitas karyawan, Kepemimpinan Transformasional dan *Work Life Balance* pada BPJS ketenagakerjaan Malang?
2. Apakah Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan?
3. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan?

4. Apakah Kepemimpinan Transformasional dan *Work Life Balance* berpengaruh secara simultan?
5. Diantara kepemimpinan transformasional & work life balance manakah yang paling berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1) Tujuan penelitian

- a. Untuk menguji dan menganalisis tingkat loyalitas karyawan, Kepemimpinan Transformasional dan *Work Life Balance* pada BPJS Malang.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Loyalitas Karyawan.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Work Life Balance* terhadap Loyalitas Karyawan.
- d. Untuk menguji dan menganalisis Kepemimpinan Transformasional & *Work Life Balance* secara simultan terhadap Loyalitas Karyawan.
- e. Untuk menguji dan menganalisis variabel paling berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan.

2) MANFAAT PENELITIAN

a) Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman akademis tentang hubungan antara Kepemimpinan Transformasional, *Work Life Balance*, dan Loyalitas Karyawan. Dengan memperluas

literatur, penelitian ini dapat membantu pengembangan teori kepemimpinan dan manajemen sumber daya manusia, serta menyediakan kerangka kerja konseptual yang dapat diaplikasikan dalam konteks organisasi.

b) Manfaat praktis

Harapannya nantinya penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Malang Dimana dapat melibatkan pengembangan strategi kepemimpinan yang berfokus pada transformasi dan keseimbangan kehidupan kerja untuk meningkatkan Loyalitas Karyawan. Ini dapat membantu organisasi meningkatkan produktivitas, mengurangi turnover, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih seimbang.

