

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Seiring dengan perkembangan zaman, peran pendidikan di perguruan tinggi sangatlah penting untuk menyiapkan siswa agar menjadi pribadi yang memiliki kemampuan untuk bisa mengembangkan bangsanya untuk lebih maju (Rohmah & Falah, 2016). Badudu dan Zaih (2001) mendefinisikan mahasiswa sebagai pelajar di perguruan tinggi. Mahasiswa adalah seseorang yang belajar di sekolah tingkat perguruan tinggi untuk mempersiapkan dirinya bagi suatu keahlian tingkat sarjana (Budiman, 2006). Menurut Yusuf (2012) seorang mahasiswa dikategorikan pada tahap perkembangan yang usianya 18 sampai 25 tahun. Tahap ini digolongkan pada masa remaja akhir sampai masa dewasa awal dan dilihat dari segi perkembangannya, tugas perkembangan pada usia mahasiswa ini adalah pematangan pendirian hidup (Yusuf, 2012).

Badan Pusat Statistik Provinsi DIY (2020) mencatat bahwa adanya mahasiswa di Yogyakarta pada tahun 2019 yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi berjumlah 37.514 orang. Jumlah dari mahasiswa yang menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini menunjukkan bahwa banyaknya mahasiswa yang berminat untuk kuliah di perguruan tinggi, namun karena adanya biaya pendidikan dan kebutuhan hidup yang serba relatif mahal membuat mahasiswa harus mencari cara untuk mencukupi biaya pendidikan dan biaya hidupnya, sehingga beberapa mahasiswa mencari jalan keluar dengan cara bekerja (Mardelina & Muhson, 2017).

Adanya fenomena peran ganda mahasiswa, yakni kuliah sambil bekerja sudah banyak ditemukan (Robert & Saar, 2012). Mahasiswa yang bekerja adalah mahasiswa yang mampu mengambil peran sebagai seorang yang mempersiapkan diri dalam keahlian tertentu pada tingkat pendidikan tinggi sambil melakukan suatu aktivitas yang dilakukan untuk orang lain dengan memberikan talentanya kepada majikan untuk mendapatkan imbalan (Hipjillah & Badriyah, 2016). Suatu aktivitas yang dilakukan oleh mahasiswa tersebut dalam hal ini yaitu aktivitas bekerja. Umumnya mahasiswa akan memilih bekerja dengan sistem kontrak dalam jangka pendek (*short term contracts*) dan kerja paruh waktu (*part time jobs*) (Van der Meer & Wielers, 2001). Mardelina dan Muhson (2017) menjelaskan bahwa alasan yang melatarbelakangi mahasiswa kuliah sambil bekerja karena adanya kebutuhan akan keuangan guna membantu dalam hal perekonomian keluarga atau yang berhubungan dengan faktor ekonomi, adanya kebutuhan sosial relasional yakni dapat berupa kebutuhan untuk bergaul dengan banyak orang sehingga akan mengenal lingkungan dan menambah teman, dan adanya kebutuhan aktualisasi diri yakni kebutuhan akan pengembangan diri sebagai bentuk aktualisasi diri dalam menemukan arti hidup sesungguhnya.

Pada dasarnya seorang mahasiswa yang juga pekerja harus menjalani peran lebih berat dibandingkan mahasiswa yang tidak bekerja (Lusi, 2021). Mardelina dan Muhson (2017) mengatakan bahwa mahasiswa yang kuliah sambil bekerja dituntut untuk mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, mulai dari manajemen waktu antara waktu yang digunakan untuk kuliah dengan pekerjaan, kedisiplinan, baik itu dalam urusan perkuliahan maupun pekerjaan, dan

memperhatikan kondisi kesehatan fisik karena harus membagi peran antara menjadi seorang mahasiswa dan karyawan. Dalam berbagai tugas dan tanggung jawab dari setiap peran yang dijalannya pada dasarnya memiliki dampak yang positif dan negatif. Dampak positif bagi mahasiswa yang bekerja menurut Lusi (2021) yaitu mampu memperoleh sejumlah keuntungan, terutama berupa bertambahnya penghasilan, pengalaman kerja, dan kemandirian. Dampak negatifnya yaitu adanya stress dan kelelahan. Purwanto, Syah, dan Rani (2013) menyatakan bahwa mahasiswa yang bekerja cenderung memiliki tingkat lelah yang lebih tinggi dikarenakan padatnya jadwal aktivitas kuliah dan bekerja dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak bekerja. Dampak tersebut mampu berpengaruh tidak hanya pada prestasi akademiknya, akan tetapi juga pada pekerjaannya yaitu mengarah pada produktivitas, kinerja, serta loyalitasnya dalam bekerja. Menurut Kurniawan (2019) stres dapat berdampak pada menurunnya produktivitas kerja, terganggunya pegaulan dilokasi kerja, bahkan dapat menimbulkan hilangnya loyalitas kerja.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990) loyalitas adalah kesetiaan, ketaatan, dan kepatuhan. Menurut Hasibuan (2013) loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab. Siswanto (2010) juga mengungkapkan bahwa loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Aspek-aspek

loyalitas kerja menurut Siswanto (2010) yang menitikberatkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain taat pada peraturan, tanggung jawab pada perusahaan/organisasi, kemauan untuk bekerja sama, rasa memiliki, hubungan antar pribadi, dan kesukaan terhadap pekerjaan.

Karyawan dengan tingkat loyalitas kerja yang tinggi merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam menjadikan suatu perusahaan sukses karena karyawan merupakan investasi yang signifikan bagi perusahaan (Pandey & Rajni, 2012). Nitisemito (1991) mengatakan bahwa dengan adanya loyalitas yang tinggi diharapkan antara lain tanggung jawab yang lebih besar. Menurut Reichheld (dalam Utomo, 2002) mengatakan bahwa semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi. Loyalitas yang rendah juga dapat menyebabkan kurangnya semangat dalam mengerjakan tugas yang diberikan perusahaan kepada karyawan, absensi keterlambatan yang tinggi, kurangnya kedisiplinan kerja pada karyawan, dan prestasi kerja yang tidak berkembang (Nitisemito, 1991).

Studi dari data pendahuluan menjelaskan terkait hasil wawancara peneliti terhadap 7 mahasiswa yang bekerja di Yogyakarta pada tanggal 7 Maret 2022. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, 2 mahasiswa yang bekerja cenderung memiliki tingkat loyalitas kerja yang sedang dan 5 mahasiswa yang bekerja

cenderung memiliki tingkat loyalitas kerja yang masih dianggap cukup rendah. Rendahnya tingkat loyalitas kerja dikarenakan adanya beberapa faktor lain yang menyebabkan 5 mahasiswa yang bekerja tersebut cenderung merasa kurang disiplin, berkomitmen, dan bertanggung jawab. Efek dari rendahnya loyalitas kerja pada 5 mahasiswa yang bekerja tersebut membuat 3 mahasiswa yang bekerja lebih memilih untuk meninggalkan atau mengundurkan diri dari tempatnya bekerja, sedangkan 2 mahasiswa yang bekerja tetap mencoba bertahan di tempatnya bekerja. Upaya yang dilakukan perusahaan pun juga tidaklah mudah untuk mempertahankan karyawan maupun menciptakan loyalitas kerja karyawan yang tinggi.

CNBC Indonesia (2019) menunjukkan survei dari Deloitte yang menyatakan bahwa 43% karyawan generasi milenial memilih untuk meninggalkan pekerjaan dalam 2 tahun, sedangkan hanya 28% yang ingin bertahan lebih dari 5 tahun. Hasil survei yang dilakukan oleh IDN *Research Institute* dan *Alvara Research Center* (2019) juga mengungkapkan bahwa generasi milenial ternyata mempunyai loyalitas kerja yang rendah terhadap perusahaan yang mana mayoritas milenial hanya bertahan dua sampai tiga tahun bekerja di satu perusahaan sebelum akhirnya memutuskan hengkang dengan sejumlah alasan. Sebanyak 35,1% milenial mengatakan bahwa dalam kurun waktu dua hingga tiga tahun merupakan waktu yang ideal untuk bertahan dan bekerja di suatu perusahaan, sedangkan 27,1% milenial mengaku bahwa waktu ideal untuk berada di satu perusahaan adalah empat hingga lima tahun. Berbeda halnya dengan sebanyak 3,9% milenial yang menilai bahwa kurang dari satu tahun sebagai durasi ideal. Sekitar 11,9% milenial yang menyatakan bahwa enam sampai delapan tahun adalah waktu yang tepat, sedangkan

yang menyatakan sembilan sampai 10 tahun sebagai durasi ideal untuk bekerja di satu tempat hanya 8,9% dan ada sekitar 13,1% milenial yang menyatakan 10 tahun sebagai waktu ideal berada di satu tempat.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari 7 mahasiswa yang bekerja di Yogyakarta, 5 mahasiswa yang bekerja menunjukkan adanya gejala loyalitas kerja yang rendah. Pada aspek taat pada peraturan, kelima mahasiswa tersebut belum bisa mematuhi seluruh peraturan dari perusahaan karena kedisiplinannya dalam membagi waktu masih terbatas. Pada aspek tanggung jawab pada perusahaan/organisasi, kelima mahasiswa tersebut kurang memiliki rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan karena mengalami kesulitan untuk berkonsentrasi ketika melaksanakan pekerjaan. Pada aspek kemauan untuk bekerja sama, kelima mahasiswa tersebut sulit untuk melakukan kerja sama dengan baik karena rasa kepedulian dan inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan masih kurang. Pada aspek rasa memiliki, kelima mahasiswa tersebut merasa kurang nyaman dengan lingkungan kerjanya karena timbulnya permasalahan yang mampu menimbulkan ketidaknyamanannya untuk bekerja. Pada aspek hubungan antar pribadi, kelima mahasiswa tersebut ada yang memiliki hubungan yang kurang baik dengan sesama rekan kerjanya karena terdapat ketidaksesuaian antara sesama rekan kerja. Pada aspek kesukaan terhadap pekerjaan, kelima mahasiswa tersebut tidak begitu senang dengan pekerjaannya karena adanya ketidakcocokan antara kemampuan yang dimilikinya dengan tugas dari pekerjaannya.

Menurut Amin, Afriyanto dan Negsih (2019) menyatakan bahwa rendahnya loyalitas kerja karyawan pada perusahaan akan menimbulkan sikap dan perilaku

yang bertentangan dengan tujuan perusahaan, seperti tidak adanya semangat kerja karyawan, tingkat absensi yang rendah, bahkan mempengaruhi loyalitas kerja. Kosasih dan Kurniawan (2018) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa loyalitas karyawan yang rendah dapat menghambat perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan dalam menghadapi perekonomian global yang lemah. Perusahaan yang telah berupaya untuk mempertahankan maupun menciptakan loyalitas kerja karyawan yang tinggi merasa gagal dan akhirnya harus mencari pengganti karyawan yang telah meninggalkan atau mengundurkan diri dari tempatnya bekerja. Mary (2016) juga menjelaskan bahwa pentingnya loyalitas kerja karena jika pekerja sudah loyal terhadap perusahaan, maka operasional perusahaan akan lebih stabil. Jika loyalitas pekerja di perusahaan rendah, maka akan banyak pekerja yang mengundurkan diri sehingga kegiatan operasional pekerja menjadi terhambat.

Terdapat beberapa faktor yang ternyata mampu mempengaruhi loyalitas kerja karyawan. Menurut Jusuf (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan adalah faktor rasional, faktor emosional, dan faktor kepribadian. Faktor rasional yaitu menyangkut hal-hal yang bisa dijelaskan secara logis seperti gaji, bonus, dan pengembangan karir. Faktor emosional yaitu menyangkut perasaan atau deskripsi diri seperti pekerjaan yang menantang, lingkungan kerja yang mendukung, perasaan aman dengan pekerjaan, pemimpin yang berkharisma, pekerjaan yang membanggakan, penghargaan yang diberikan perusahaan, dan budaya kerja. Faktor kepribadian yaitu menyangkut sifat, karakter, temperamen yang dimiliki oleh karyawan. Pada berbagai faktor yang telah dijelaskan, faktor

yang dapat terkait dengan tinggi rendahnya loyalitas kerja karyawan dalam penelitian ini yaitu terdapat pada bagian dari penjelasan faktor emosional yakni lingkungan kerja yang mendukung. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Purba (2017) menjelaskan bahwa loyalitas karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja, dimana semakin tinggi lingkungan kerja maka akan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas karyawan. Hal ini diperkuat dengan adanya beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi loyalitas kerja dan digolongkan dalam empat kelompok menurut Steers dan Porter (dalam Nitisemito, 2002) yaitu karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan atau peran, karakteristik desain organisasi atau perusahaan, serta pengalaman dan lingkungan kerja.

Menurut Nitisemito (2008) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menjalankan suatu pekerjaan dengan baik dapat dilakukan di lingkungan kerja yang kondusif. Rohimah (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para karyawan untuk dapat bekerja optimal. Menurut Sari dan Widodo (2015) untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif tidak terlepas dari dua aspek yaitu lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik. Dalam usaha menciptakan lingkungan non fisik yang kondusif, maka hubungan kerja dalam organisasi perlu untuk dipelihara. Hubungan kerja sendiri merupakan salah satu kunci dalam menciptakan lingkungan kerja (Sari & Widodo, 2015). Hubungan kerja dapat tercipta apabila adanya komunikasi interpersonal yang baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian (2008) yang

mengatakan bahwa komunikasi yang baik merupakan kunci untuk memelihara hubungan kerja. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang terbuka antara karyawan, termasuk dari atasan kepada bawahan. Hardjana (2003) juga menyatakan bahwa dengan komunikasi interpersonal, karyawan dapat menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, membangun kerjasama dan sinergi dengan rekan kerja, menyampaikan tugas dan mengarahkan kinerja agar sesuai dengan tujuan, serta dapat mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan, dan konflik.

Menurut Chalid dan Sofian (2015) dalam sebuah organisasi, komunikasi interpersonal tidak selalu berjalan dengan efektif. Komunikasi interpersonal yang kurang efektif akan menimbulkan konflik (Chalid & Sofian, 2015). Umumnya konflik biasanya timbul dalam kerja sebagai hasil dari adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi (Astuti, Arif, & Ningroem, 2019). Dana (2006) menyatakan bahwa adanya konflik di tempat kerja dapat menyebabkan banyak waktu yang terbuang, keputusan yang buruk, kehilangan karyawan, restrukturisasi yang tidak perlu, sabotase, pencurian, kerusakan, motivasi kerja yang menurun, waktu kerja yang terbuang, dan beban kesehatan. Hunt dan Metcalf (1996) membagi konflik menjadi dua jenis, yaitu *intrapersonal conflict* (konflik intrapersonal) dan *interpersonal conflict* (konflik interpersonal). Konflik interpersonal merupakan sebuah konflik yang terjadi di antara dua individu atau lebih, sedangkan konflik intrapersonal merupakan konflik yang terjadi dari dalam diri individu itu sendiri (Nawantara, 2017).

Menurut Hardjana (2006) komunikasi yang buruk juga dapat menyebabkan konflik hubungan interpersonal di dalam lingkungan kerja. Salah satunya

dikarenakan adanya salah pengertian atau salah paham karena kegagalan komunikasi antar individu di dalam organisasi atau perusahaan. Hardjana (1994) juga menjelaskan bahwa banyak hal yang dapat menyebabkan terjadinya konflik interpersonal, secara umum paling banyak adalah berasal dari tempat atau lingkungan kerja, di lingkungan kerja seorang karyawan berinteraksi dengan rekan kerjanya yang seringkali tidak sepaham dengannya dan juga mempunyai karakter yang berbeda. Konflik interpersonal berupa kesalahpahaman ini tidak hanya dirasakan oleh karyawan biasa di lingkungan kerjanya. Owen, Kavanag, dan Dollard (2018) menyatakan bahwa berbagai masalah juga sering dihadapi oleh mahasiswa yang bekerja di tempat kerjanya seperti perselisihan relasional dengan sesama rekan kerja dan dengan atasan, kompetisi, gaji yang kurang mencukupi, dan akumulasi.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990) menjelaskan konflik yang didefinisikan sebagai percekocan, perselisihan, atau pertentangan. Konflik interpersonal adalah suatu konflik yang mempunyai kemungkinan lebih sering muncul dalam kaitannya antara individu dengan individu yang ada dalam suatu organisasi (Wijono, 2015). Waiten dan Lloyd (2006) menjelaskan bahwa konflik interpersonal adalah konflik yang muncul ketika dua orang atau lebih mengalami ketidaksetujuan. Perselisihan ini dapat disebabkan oleh kesalahpahaman kecil atau sebagai hasil dari tujuan-tujuan, nilai-nilai, sikap atau keyakinan yang tidak sama. Wilmot dan Hocker (2013) mengungkapkan lima aspek dalam terbentuknya konflik interpersonal yaitu *an expressed struggle* (usaha untuk mengungkapkan), *interdependence* (saling ketergantungan), *perceived incompatible goal* (persepsi

tujuan yang bertentangan), *perceived scarce resources* (persepsi sumber daya yang berkurang), dan *interference* (hadirnya gangguan).

Pratama dan Satrya (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa konflik interpersonal berhubungan dengan efek samping dalam konteks kerja. Konflik interpersonal yang menjadi salah satu permasalahan dalam lingkungan kerja ini dapat mempengaruhi pada pengoptimalan sumber daya manusia terhadap perusahaan, khususnya pada loyalitas kerja mahasiswa yang bekerja. Menurut Lestari dan Utama (2017) adanya perbedaan pemikiran di antara individu karyawan sehingga dapat menimbulkan pertentangan kepentingan karyawan dan dapat memicu terjadinya konflik antarpribadi atau konflik interpersonal. Hal ini sejalan dengan definisi yang dikemukakan oleh Handoko (dalam Nawawi, 2008) yang menyatakan bahwa konflik interpersonal adalah ketidaksesuaian dua orang atau lebih anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya perdebatan status, tujuan nilai, dan persepsi sehingga mampu menimbulkan *invalidation* (menjadi tidak berguna) yang merupakan aspek kedua dari konflik interpersonal yang dikemukakan oleh Markman, Stanley dan Blumberg (2010) yaitu apa yang dimiliki, dipikirkan, dan dilakukan salah satu pihak yang sedang konflik cenderung diremehkan oleh pihak lainnya sehingga usaha yang dilakukan cenderung sia-sia karena dianggap tidak ada manfaatnya. Aspek dari konflik interpersonal tersebut dapat mempengaruhi pada sumber daya manusia terhadap perusahaan yakni berupa ketaatan pada peraturan, tanggung jawab pada perusahaan, kemauan untuk bekerja sama, rasa memiliki, hubungan antar pribadi, dan kesukaan terhadap pekerjaan yang merupakan aspek dari loyalitas kerja yang

dikemukakan oleh Siswanto (2010). Dari beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti tentang konflik interpersonal dan loyalitas kerja, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena penelitian ini akan mengaitkan antara konflik interpersonal dengan loyalitas kerja dengan subjek yang berbeda.

Berdasarkan uraian di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana hubungan antara konflik interpersonal dengan loyalitas kerja pada mahasiswa yang bekerja di Yogyakarta?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara konflik interpersonal dengan loyalitas kerja pada mahasiswa yang bekerja di Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat sekaligus, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan psikologi, khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi yang mengkaji terkait adanya konflik interpersonal di lingkungan kerja, sumber daya manusia, serta loyalitas kerja. Sehingga hal ini dapat melengkapi pengetahuan sebagai referensi bagi peneliti yang

akan datang dan dapat memperluas wawasan berpikir dalam keilmuan di bidang psikologi industri dan organisasi.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat bagi beberapa pihak yang antara lain :

- 1) Bagi mahasiswa yang khususnya bekerja, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber pemahaman yang bermanfaat untuk meningkatkan loyalitas kerja.
- 2) Bagi organisasi atau perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan penilaian dalam mengelola konflik interpersonal dan mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki agar lebih optimal, khususnya pada loyalitas kerja karyawan.