

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempatnya bekerja. Bagi organisasi, kepuasan kerja pegawai harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, pegawai, bahkan bagi masyarakat.

Kepuasan kerja bagi seorang pegawai merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat. Kepuasan kerja berhubungan dengan *outcomes* seperti kinerja, komitmen dan sebagainya sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan semangat dalam bekerja.

Penggunaan media sosial telah meningkat secara dramatis dalam dekade terakhir. Hal ini merujuk pada sekelompok aplikasi berbasis Internet yang dibangun di atas fondasi ideologis dan teknologi Web 2.0, dan yang memungkinkan pembuatan dan pertukaran konten yang dihasilkan oleh pengguna (Kaplan & Haenlein, 2010:61). Elemen kunci dari penggunaan media sosial adalah memungkinkan kehadiran media sosial muncul setidaknya ada dua mitra komunikasi (Kaplan & Haenlein, 2010).

Di era globalisasi ini banyak perusahaan yang menggunakan media sosial semakin berkembang pesat, khususnya digunakan untuk promosi produk. Banyak

informasi yang didapat melalui media sosial yang mana masyarakat Indonesia banyak menggunakannya. Akibatnya, perusahaan menggunakan media sosial untuk karyawan dalam pekerjaannya dalam meningkatkan produk dan proses yang ada dan dalam mengembangkan ide-ide baru untuk mendorong kinerjanya. Lingkungan seperti itu, tidaklah mengherankan bahwa pentingnya penggunaan media sosial dalam organisasi.

Penggunaan media sosial pribadi di tempat kerja biasanya digunakan sebagai perilaku di tempat kerja sehingga mengakibatkan kontraproduktif. Hal tersebut merupakan penyalahgunaan waktu kerja dan sumber daya perusahaan, dan karenanya sering dipandang sebagai penyimpangan di tempat kerja, melanggar norma-norma organisasi (Lim & Chen, 2012; Robinson & Bennett, 1995) dan mengganggu kinerja karyawan (Andreassen, Torsheim, & Pallesen, 2014a, 2014b; Lavoie & Pychyl, 2001). Hanya ada sedikit penelitian tentang efek menguntungkan dari penggunaan media sosial di tempat kerja (tentang manfaat penggunaan media non-kerja di tempat kerja, Sonnentag & Pundt, 2017).

Sementara penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan media sosial pribadi di tempat kerja dapat merusak kinerja karyawan, peneliti berpendapat bahwa adanya pengaruh negatif mungkin tidak berlaku untuk kreativitas di tempat kerja. Selain itu, potensi yang bermanfaat dari efek penggunaan media sosial di tempat kerja dengan melihat hasil penting dan potensial yang diabaikan sejauh ini: keseimbangan kerja-non-kerja karyawan. Lebih khusus lagi, penggunaan media sosial pribadi di tempat kerja bermanfaat untuk keseimbangan kerja-bukan kerja, yang pada gilirannya harus menumbuhkan kreativitas yang terkait dengan pekerjaan.

Saat ini, penelitian tentang media sosial di perusahaan-perusahaan sebagian besar berfokus pada dua aspek yaitu: pertama, faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan media sosial, terutama termasuk faktor teknologi (Tajudeen, et al, 2018), faktor organisasi (Bretschneider, dan Parker, 2016; dan Jiang, dan Luo, 2016), lingkungan kerja (Tajudeen, et al, 2018), serta faktor pribadi (Leftheriotis dan Giannakos, 2014). Kedua, konsekuensi dari penggunaan media sosial di perusahaan, termasuk kepuasan kerja dan prestasi kerja (Parveen et al, 2015),

manajemen hubungan (Tajudeen, et al, 2018), pencarian informasi, dan berbagi (Zubielqui, et al, 2017). Penggunaan media sosial dari perspektif tujuan kerja dan sosial dan dieksplorasi efeknya dalam organisasi. Beberapa penelitian yang ada meneliti efek langsung dari penggunaan media sosial pada kepuasan kerja dan prestasi kerja (Leftheriotis dan Giannakos, 2014; dan Charoensukmongkol, 2014) tetapi tidak menunjukkan proses atau seberapa berbeda tujuan penggunaan media sosial dapat berdampak. Meskipun banyak penelitian telah berusaha mengidentifikasi anteseden dan konsekuensi penggunaan media sosial di perusahaan (Parveen et al, 2015; dan H. Jiang, dan Y. Luo, 2016), kebanyakan dari karyawan digunakan sebagai entitas homogen, mengabaikan perbedaan potensial kelompok dalam penggunaan media sosial dan dampak organisasinya (Krasnova, et al, 2017; dan Tulu, 2017).

Lembaga Pemasyarakatan Kelas 1 Tangerang merupakan bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Lembaga Pemasyarakatan selanjutnya disingkat dengan Lapas merupakan tempat untuk melaksanakan pembinaan narapidana dan anak didik pemasyarakatan yang berada di daerah Tangerang. Lapas Kelas I Tangerang diperuntukkan sebagai Lapas Khusus bagi narapidana kasus Korupsi (*White Collar Crime*) sehingga Model Struktur Bangunan dibentuk menyerupai Cottage, yang pada akhirnya digunakan untuk Lapas Pria Dewasa dengan berbagai macam kasus kejahatan. Perkembangannya, tahun 2008 terjadi lonjakan jumlah kasus narkoba sehingga prosentase isi Lapas Kelas I Tangerang didominasi kasus narkoba sebesar 60% dan sisanya 40% untuk kasus kriminal biasa. Kapasitas daya tampung Lapas Kelas I Tangerang Narapidana hanya sebanyak 600 orang, akan tetapi pada bulan Juli 2008 mencapai angka 1932 orang, dan kisaran rata-rata setiap bulannya berpenghuni 1100 orang narapidana sampai dengan sekarang.

Lapas Kelas I Tangerang berusaha membantu Warga Binaan agar pada saat kembali ke masyarakat dapat produktif dan mandiri serta berguna bagi diri dan keluarganya, salah satunya dengan cara bekerjasama dengan PT. Tjokro Bersaudara Tangerang menyelenggarakan Machining Training Centre. Tempat tersebut sebagai sarana memberikan pengetahuan dan praktek kerja mesin industri

manufaktur kepada warga binaan yang lulus tes seleksi kemampuan, minat dan bakat.

Saat ini terjadi wabah Covid-19 yang mengharuskan semua lapisan masyarakat menggunakan dan memanfaatkan media sosial dalam keseharian. Kecepatan media sosial akan membantu organisasi menghasilkan informasi yang lebih akurat dan tepat waktu untuk pengambilan keputusan yang efektif (Ismail, 2009). Lapas Kelas I Tangerang menggunakan media sosial untuk bekerja dan bersosialisasi. Sosialisasi menggunakan media sosial di peruntukkan bagi pegawai dan warga binaan untuk tetap menjalin hubungan dengan keluarga dan rekan kerja.

Salah satu pemanfaatan media sosial di Lapas Kelas I Tangerang untuk bekerja adalah penggunaan WhatsAap berbasis video call untuk layanan kunjungan, hal ini dilakukan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Penerapan kunjungan online melalui video call cukup diminati oleh warga binaan karena sebagai solusi temu kangen ditengah wabah Covid-19. Selain warga binaan yang memanfaatkan sosial media, pegawai Lapas Kelas I Tangerang juga di fasilitasi oleh pemerintah untuk memudahkan dalam pengkoordinasian diantara pegawai dan pimpinan. Penerapan sosial media dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan mengurangi keterbatasan yang dimiliki, mengingat jumlah warga binaan yang ada di Lapas Kelas I Tangerang cukup banyak. Lapas Kelas I Tangerang juga menggunakan Facebook untuk memperlihatkan kepada masyarakat aktifitas pegawai dan warga binaan di dalam Lapas Kelas I Tangerang. Selain itu, penggunaan Facebook juga dapat digunakan untuk menyerap aspirasi dari rekan-rekan pegawai guna peningkatan Lapas Kelas I Tangerang. Adanya penggunaan media sosial baik Facebook dan WA intensitas tinggi bagi pegawai Lapas Kelas I Tangerang dapat membuat pegawai terlibat secara langsung maupun tidak langsung pada pekerjaannya. Tingginya keterlibatan pegawai pada pekerjaannya membuat tingkat kepuasan pegawai dalam bekerja menjadi meningkat.

Pemanfaatan media sosial di Lapas Kelas I Tangerang selain untuk bekerja juga digunakan untuk membangun hubungan sosial, salah satunya adalah penyelenggaraan HUT RI ke 75, meskipun dalam masa pandemic Covid 19,

pegawai tetap bersemangat memperingati HUT RI secara online. Selain itu, media sosial berupa WhatsAap juga dapat digunakan untuk berhubungan dengan rekan sekerja.

Aplikasi media sosial bagi karyawan yang memahami dan dapat menggunakannya akan memberikan nilai lebih bagi karyawan yang bersangkutan, selain dapat menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang relatif singkat, kualitas pekerjaan akan dapat turut meningkat serta tetap terjalin hubungan sosial dengan keluarga maupun teman sehingga berdampak pada kepuasan atas hasil kerjanya (Wibisono, 2007). Jika organisasi memberikan budaya yang merangkul media sosial dan lingkungan kerja sedemikian rupa sehingga mengembangkan rasa keseimbangan kehidupan kerja, karyawan lebih mungkin mengidentifikasi biaya yang dirasakan yang terlibat dalam peralihan pekerjaan eksternal. Karyawan yang menggunakan alat media sosial telah dikenal untuk membangun hubungan, menjadi lebih terlibat, untuk mengembangkan rasa kebersamaan, dan menjadi lebih produktif (DiMicco dkk. 2008; Koch dkk. 2012; Leidner et al. 2010; Majchrzak et al. 2009; Smith 2011) karena manfaat media sosial. Semakin besar intensitas seorang karyawan terlibat di media sosial berinteraksi dengan rekan kerja mereka, semakin besar kepuasan kerja yang mereka alami.

Peneliti ini dapat mendukung instansi dalam melakukan langkah-langkah yang sesuai untuk membantu meningkatkan kepuasan kerja pegawai serta mempertimbangkan penggunaan media sosial oleh pegawai Lapas Kelas I Tangerang tersebut, sehingga penelitian ini berjudul **“Pengaruh Work Related Social Media Usage dan Social Related Social Media Usage Terhadap Job Satisfaction melalui Job Engagement Pada Pegawai Lapas Kelas I Tangerang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada diatas maka dapat ditarik rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *work related social media usage* berpengaruh signifikan terhadap *job engagement* pegawai Lapas Kelas I Tangerang?

2. Apakah *social related social media usage* berpengaruh signifikan terhadap *job engagement* pegawai Lapas Kelas I Tangerang?
3. Apakah *work related social media usage* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pegawai Lapas Kelas I Tangerang?
4. Apakah *social related social media usage* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pegawai Lapas Kelas I Tangerang?
5. Apakah *job engagement* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pegawai Lapas Kelas I Tangerang?
6. Apakah *job engagement* dapat memediasi pengaruh *work related social media usage* terhadap *job satisfaction*?
7. Apakah *job engagement* dapat memediasi pengaruh *social related social media usage* terhadap *job satisfaction*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu:

1. Mengkaji dan menganalisa pengaruh signifikan *work related social media usage* terhadap *job engagement* pegawai Lapas Kelas I Tangerang.
2. Mengkaji dan menganalisa pengaruh signifikan *social related social media usage* terhadap *job engagement* pegawai Lapas Kelas I Tangerang.
3. Mengkaji dan menganalisa pengaruh signifikan *work related social media usage* terhadap *job satisfaction* pegawai Lapas Kelas I Tangerang.
4. Mengkaji dan menganalisa pengaruh signifikan *social related social media usage* terhadap *job satisfaction* pegawai Lapas Kelas I Tangerang.
5. Mengkaji dan menganalisa pengaruh signifikan *job engagement* terhadap *job satisfaction* pegawai Lapas Kelas I Tangerang.
6. Mengkaji dan menganalisa pengaruh mediasi *job engagement* antara *work related social media usage* terhadap *job satisfaction* pegawai Lapas Kelas I Tangerang.
7. Mengkaji dan menganalisa pengaruh mediasi *job engagement* antara *social related social media usage* terhadap *job satisfaction* pegawai Lapas Kelas I Tangerang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjawab permasalahan hubungan semua variabel yang diteliti berupa *work related social media usage*, *social related social media usage*, *job engagement* dan *job satisfaction* pada pegawai Lapas Kelas I Tangerang untuk menunjang permasalahan yang ada pada perusahaan sehingga memperbaiki masalah yang timbul di masa yang akan datang.

2. Bagi penulis dan akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman ilmu pengetahuan dengan menerapkan teori ilmu yang telah didapat dengan mengimplementasikan pada suatu perusahaan yang selama ini belum diketahui.

#### 1.5 Sistematika Penelitian

Secara keseluruhan penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab dengan urutan sebagai berikut:

##### BAB 1 : PENDAHULUAN

Pembahasan dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi

##### BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pembahasan dalam bab ini menjelaskan tentang pengertian landasan teori tiap variabel, yaitu *work related social media usage*, *social related social media usage*, *job engagement* dan *job satisfaction*. Dan menjelaskan pengaruh antar variabel, penelitian sebelumnya, hipotesis, dan kerangka berpikir.

##### BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini dijelaskan tentang identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data, populasi dan sampel dan teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian.

##### BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil dan pembahasan penelitian yang terdiri dari gambaran umum mengenai subyek penelitian, deskripsi dari variabel-variabel penelitian, analisis model dan pembuktian hipotesis serta pembahasan.

#### BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang didasarkan pada pembahasan analisis sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai subyek yang diteliti pada khususnya, pembaca, serta perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.