

HUBUNGAN ANTARA *PSYCHOSOCIAL SAFETY CLIMATE* DENGAN LOYALITAS KARYAWAN PT. TELKOM INDONESIA DIVISI REGIONAL IV (JATENG & DIY)

Rizka Augusta, Harlina Nurtjahjanti

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

augustarizka@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *psychosocial safety climate* dengan loyalitas karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY). Subjek dalam penelitian ini sebanyak 85 orang karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY) dengan teknik pengambilan sampel yaitu *convenience sampling*. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala *Psychosocial Safety Climate* (30 aitem, $\alpha = 0,91$) dan Skala Loyalitas Karyawan (43 aitem, $\alpha = 0,96$) yang telah diuji cobakan pada 32 karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY). Analisis regresi sederhana menunjukkan nilai $rx_y = 0,642$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yaitu adanya hubungan positif antara *psychosocial safety climate* dengan loyalitas karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY) dengan sumbangan efektif 41,3%. Semakin positif *psychosocial safety climate*, maka loyalitas karyawan akan semakin tinggi dan sebaliknya.

Kata kunci: *psychosocial safety climate*; loyalitas karyawan; karyawan;

Abstract

The aim of this study is to determine the correlation between *psychosocial safety climate* with employee loyalty on PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY). Research sample were 85 employees which determined by convenience sampling. Instrument that used to measure both construct in this research were *Psychosocial Safety Climate Scale* (30 aitem valid with $\alpha = 0.91$) and *Employee Loyalty Scale* (43 aitem valid with $\alpha = 0.96$), which has been tested to 32 employees. Simple regression analysis showed a correlation coefficient between *psychosocial safety climate* and employee loyalty amounted 0,642 and $p = 0.000$ ($p < 0.05$). This result indicated that hypothesis on this research is acceptable, there is a positive correlation between *psychosocial safety climate* with employee loyalty with the effective contribution percentage is 41,3%. The more positive *psychosocial safety climate* then employee loyalty will more increase and otherwise.

Keyword: *psychosocial safety climate*; employee loyalty; employee;

PENDAHULUAN

Karyawan merupakan aset utama bagi sebuah perusahaan dimana karyawan merupakan elemen yang berperan aktif dalam perencanaan terkait sistem dan proses guna tercapainya tujuan perusahaan. Menurut Hasibuan (2017) karyawan merupakan pihak yang mendapatkan kompensasi yang jumlahnya sudah ditetapkan perusahaan karena telah menjual jasanya, baik pikiran maupun tenaga. Tanpa karyawan, tidak akan ada aktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Dinamika pertumbuhan bisnis di Indonesia dapat dikategorikan cukup kuat. Namun dibalik hal ini, loyalitas yang dimiliki karyawan di Indonesia masih tergolong sangat rendah. Hal ini diungkapkan dalam sebuah survei yang dilakukan Towers Watson pada tahun 2012 terhadap 29 negara dengan responden sebanyak 32.000 karyawan, termasuk 1.005 responden yang merupakan karyawan Indonesia, 42% diantaranya menyatakan niat untuk meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja untuk meningkatkan karirnya (Sugiyarto, 2012). Hasil survei ini selaras dengan pendapat Widhiastuti (2012) yang menyatakan bahwa salah satu ciri-ciri karyawan yang loyalitas kerjanya rendah yaitu tingkat *turnover* karyawan yang tinggi.

Menurut Hasibuan (2017) loyalitas karyawan dapat diartikan sebagai kesediaan karyawan untuk melakukan usaha dalam rangka menjaga dan membela organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja dari ancaman yang berasal dari dalam maupun luar organisasi atau perusahaan tersebut. Loyalitas karyawan merupakan sebuah ukuran untuk melihat kuat atau lemahnya komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja (Widhiastuti, 2012).

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY), menyatakan bahwa karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY) dapat menaati serta menjalankan peraturan-peraturan yang berlaku dalam perusahaan secara efektif dan efisien. Karyawan juga bersedia bertanggung jawab terhadap hal – hal yang diluar deskripsi pekerjaan dari bidangnya. Hal ini terlihat pada suatu tugas yang berkaitan dengan bidang *sales*. Seluruh karyawan turut bertanggung jawab dengan pemenuhan target harian. Tingkat *turnover* dalam PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY) tergolong rendah karena mayoritas karyawan merasa telah disejahterakan oleh kebijakan, tindakan, dan prosedur yang diatur oleh manajemen perusahaan.

Menurut Steers & Porter, loyalitas karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan (*work experience*). Pengalaman yang diperoleh dari pekerjaan pada karyawan salah satunya adalah karyawan merasakan iklim dalam organisasi. Iklim organisasi yang positif, dimana karyawan merasa aman, nyaman, dan percaya serta memiliki sikap positif terhadap perusahaan tempatnya bekerja karena perusahaan mementingkan hal-hal yang berkaitan dengan kesejahteraan karyawan yang dimanifestasikan dalam membentuk kebijakan, mengambil tindakan, serta menjalankan prosedur (Soegandhi, Sutanto, & Setiawan, 2013).

Salah satu iklim yang harus diperhatikan adalah iklim keselamatan psikologis karyawan yang berkaitan dengan perasaan aman dan nyaman karyawan terhadap perusahaannya. Perasaan aman dan nyaman pada karyawan timbul ketika karyawan memiliki persepsi yang baik mengenai kebijakan, tindakan, dan prosedur yang diatur oleh perusahaan. Persepsi karyawan mengenai kebijakan, tindakan, dan prosedur mengenai kesehatan dan keselamatan psikologis yang diatur oleh manajemen perusahaan diartikan oleh Dollard dan Bakker (Dollard & Bakker, 2010) sebagai *psychosocial safety climate* (PSC).

Kebijakan, tindakan, dan prosedur yang diatur oleh perusahaan sangat luas, diantaranya adalah budaya kerja dalam organisasi, pengembangan *skill* karyawan, dan keterlibatan karyawan dalam membuat keputusan. Penelitian Hatwal dan Chaubey (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara loyalitas karyawan dengan beberapa faktor berbeda yang mempengaruhinya, seperti budaya kerja dalam organisasi, pengembangan *skill* karyawan, dan keterlibatan karyawan dalam membuat keputusan.

PSC positif terwujud apabila kebijakan, tindakan, dan prosedur yang dibuat manajemen perusahaan dapat melindungi dan membawa kesejahteraan bagi karyawan. Penelitian Dollard, Tuckey, dan Dormann mengungkapkan bahwa PSC merupakan hal yang menjadi target untuk membangun lingkungan kerja yang sehat dan produktif (Dollard, Tuckey, & Dormann, 2012).

Lingkungan kerja yang sehat dan produktif dapat menimbulkan rasa aman dan nyaman bagi karyawan yang berada dalam sebuah perusahaan sehingga loyalitas karyawan meningkat. Selaras dengan hasil penelitian Uzair, Razzak, Sarfraz, dan Nisar (2017) bahwa kebijakan, tindakan, dan prosedur yang diatur oleh bagian *human resource management* dalam sebuah perusahaan memiliki hubungan positif signifikan terhadap loyalitas karyawan serta komitmen karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diasumsikan PSC positif akan meningkatkan loyalitas karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti secara empiris mengenai hubungan antara *psychosocial safety climate* (PSC) dengan loyalitas karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY).

METODE

Populasi penelitian ini adalah karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY) yang berjumlah 137 karyawan. Karakteristik subjek penelitian ini adalah karyawan tetap PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY) dengan minimal masa kerja satu tahun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *convenience sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian yaitu 85 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Psychosocial Safety Climate* (30 aitem; $\alpha = 0,91$) yang disusun berdasarkan aspek dari Dollard dan Bakker (2010) yaitu dukungan dan komitmen manajemen terhadap karyawan, prioritas manajemen, komunikasi dalam organisasi, partisipasi dan keterlibatan dalam organisasi. Skala Loyalitas Karyawan (43 aitem; $\alpha = 0,96$) disusun berdasarkan aspek dari Nitisemito (dalam Hamzah, Musadieg, dan Hakam, 2013), yaitu taat pada peraturan, tanggung jawab pada perusahaan, sikap kerja. Data penelitian dianalisis dengan analisis regresi sederhana menggunakan SPSS versi 23.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji hipotesis menunjukkan angka korelasi $r_{xy} = 0,642$ dengan signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Koefisien korelasi tersebut menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara PSC dengan loyalitas karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY). Nilai positif pada koefisien korelasi menunjukkan semakin positif tingkat PSC maka akan semakin tinggi loyalitas karyawan. Bergulir sebaliknya, semakin negatif tingkat PSC maka akan semakin rendah tingkat loyalitas karyawan. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti yaitu terdapat hubungan positif yang signifikan antara PSC dengan loyalitas karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY) dapat diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas karyawan pada subjek penelitian termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 53 subjek (62,4%). Hal ini didukung dengan hasil wawancara terhadap manajer *HR Services* bahwa karyawan PT. Telkom Indonesia Regional IV Semarang tergolong memiliki loyalitas yang tinggi yang ditunjukkan oleh kesediaan karyawan untuk bertanggung jawab pada deskripsi pekerjaan diluar bidangnya demi tercapainya tujuan perusahaan. Angka *turnover* pada karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY) secara umum tergolong rendah. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lee, Lee, dan Lin (2015) bahwa loyalitas karyawan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sehingga karyawan memilih untuk menetap di perusahaannya.

Kondisi lingkungan kerja yang baik mempengaruhi loyalitas karyawan. Dari hasil wawancara terhadap manajer *HR Services* diketahui bahwa perusahaan memberikan program untuk menjaga kondisi lingkungan kerja agar tetap kondusif, yaitu *culture activation*. Selaras dengan hasil penelitian Paratama dan Utama (2013) menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja memberikan pengaruh

yang positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan yang dapat diartikan kondisi lingkungan kerja yang semakin baik, yaitu menjamin keamanan dan kenyamanan karyawan, maka akan meningkatkan loyalitas karyawan, dan sebaliknya. Prioritas manajemen terhadap karyawan yang dapat ditunjukkan dalam bentuk dukungan dan komitmen dari manajemen terhadap karyawan dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik akan mempengaruhi sikap kerja yang positif pada karyawan.

Hasil penelitian mengenai PSC pada karyawan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY) sebagian besar masuk kategori positif yaitu sebanyak 57 subjek (67,1%). Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada manajer *HR Services* PT. Telkom Indonesia Divisi Regional IV (Jateng & DIY) bahwa kebijakan, tindakan, dan prosedur yang diatur oleh perusahaan telah dirumuskan untuk pro karyawan. Salah satunya yaitu manajemen perusahaan membuat program untuk menjaga kualitas lingkungan kerja agar tetap kondusif. Program yang dimaksud merupakan program *culture activation* yang didalamnya terdapat beberapa program berbeda yang berjalan setiap bulan selama satu tahun. Tujuan dari program *culture activation* yaitu (1) menginternalisasi budaya perusahaan agar dapat memberikan dampak positif kepada kinerja karyawan, (2) merealisasikan slogan Telkom yaitu “*working at Telkom has to be fun*”, (3) sebagai salah satu upaya untuk mengurangi beban kerja karyawan yaitu dengan menciptakan situasi kerja yang menyenangkan.

PSC dapat mencegah dampak psikologis yang tidak diinginkan timbul pada karyawan sehingga karyawan merasa tidak aman dan nyaman. Karyawan yang merasa aman dan nyaman di perusahaannya akan terhindar dari resiko masalah psikologis. Selaras dengan penelitian Huyghebaert, Gillet, Fernet, Lahiani, dan Fouquereau (2018) yang menyatakan bahwa PSC memiliki hubungan negatif dengan burnout dan dengan demikian menekan *turnover intention* pada karyawan.

Koefisien determinasi (*R Square*) pada penelitian ini sebesar 0,413. Koefisien korelasi menunjukkan PSC memiliki sumbangan efektif sebesar 41,3% terhadap loyalitas karyawan. Kondisi ini menjelaskan bahwa tingkat konsistensi loyalitas karyawan diprediksi oleh variabel PSC sebesar 41,3%, sedangkan sisanya yaitu 58,7% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Karyawan dengan PSC yang positif akan cenderung lebih produktif. Hal ini dikarenakan PSC yang positif memberikan dampak kepada kesehatan fisik dan psikis karyawan. Menurut Becher dan Dollard (2016) karyawan yang sehat secara fisik dan psikis akan dapat memberikan kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan dan melaksanakan pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa PSC dan loyalitas karyawan memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Apabila PSC pada karyawan positif, maka akan diikuti dengan loyalitas karyawan yang tinggi, sebaliknya apabila PSC pada karyawan negatif maka akan memprediksi rendahnya loyalitas karyawan PT. Telkom Indonesia Regional IV (Jateng & DIY).

DAFTAR PUSTAKA

- Becher, H., & Dollard, M. (2016). *Psychosocial safety climate and better productivity in Australian Workplaces*. <https://doi.org/10.1152/jappphysiol.01010.2007>.
- Dollard, M. F., & Bakker, A. B. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 579–599. <https://doi.org/10.1348/096317909X470690>
- Dollard, M. F., Tuckey, M. R., & Dormann, C. (2012). Psychosocial safety climate moderates the job demand-resource interaction in predicting workgroup distress. *Accident Analysis and*

Prevention, 45, 694–704. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2011.09.042>

- Hamzah, F. M., Musadieg, M. Al, & Hakam, M. S. (2013). Pengaruh senioritas dan loyalitas terhadap promosi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 6(2), 1–8.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hatwal, V., & Chaubey, D. S. (2014). Factor influencing employees loyalty towards organisation : an empirical investigation at educational institutions in Dehradun. *Ge - International Journal of Management Research*, 142(11), 2321–1709.
- Huyghebaert, T., Gillet, N., Fernet, C., Lahiani, F. J., & Fouquereau, E. (2018). Leveraging psychosocial safety climate to prevent ill-being: The mediating role of psychological need thwarting. *Journal of Vocational Behavior*, 107(2017), 111–125. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.03.010>
- Lee, Y., Lee, I.-C., & Lin, C. (2015). The impact of employee loyalty and organizational citizenship behavior on organizational performance : a case of Taiwan-listed family business. *International Journal of information technology and business management*, 41(1), 8–25.
- Paratama, P. I. A., & Utama, I. W. M. (2013). Pengaruh penempatan dan pengalaman kerja serta lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan, 398–409.
- Sugiyarto. (2012). Loyalitas Karyawan di Indonesia Sangat Rendah. *Tribunnews.com*. Dapat diakses pada <http://www.tribunnews.com/bisnis/2012/09/18/loyalitas-karyawan-di-indonesia-sangat-rendah>.
- Soegandhi, V. M., Sutanto, E. M., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Jurnal Agora*, 1(1), 5–10.
- Uzair, M., Razzaq, W., Sarfraz, M., & Nisar, Q. A. (2017). Impact of HR practices on employee loyalty and commitment : Mediating role of Job satisfaction. *International Journal of Management Excellence*, 9(2), 1067–1073.
- Widhiastuti, H. (2012). *Membangun loyalitas sumber daya manusia (1st ed.)*. Semarang: Semarang University Press.