

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia sekarang merupakan Negara yang sedang meningkat ekonominya dan pertumbuhan terkuat dan persisten tinggi di dunia, sehingga sangat penting dalam destinasi wisata, *service innovation* dan lainnya (Indrawati, 2023). Ketenagakerjaan dalam sektor wisata, bisnis dan lainnya merupakan salah satu aspek krusial dalam sebuah perekonomian (Afrison, 2023). *Sustainable Development Goal* (SDG) 8 adalah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, inklusif dan berkelanjutan, lapangan kerja penuh dan produktif, serta pekerjaan yang layak untuk semua (United Nations, 2019). Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) telah menetapkan 12 target dan 16 indikator untuk SDG 8 (United Nations, 2019). Laporan hasil tahunan 2022 PBB di Indonesia memberikan gambaran menyeluruh tentang pekerjaan dan dampak PBB di Tengah situasi ekonomi yang sulit baik secara global maupun di Indonesia (PBB Indonesia, 2023). Sehingga, penting ketenagakerjaan yang layak dengan adanya *Psychological Contract*, *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement*, dan *Employee Job Trust*.

*Psychological Contract* memberikan pemahaman yang terbatas dalam hubungan kerja dan mengintensifkan konflik (Gong & Sims, 2023).

*Perceived Organization Support* mengacu pada bagaimana karyawan memandang cara organisasi menilai kontribusi karyawan dan keuntungan yang dibuat untuk perusahaan (Jian, Wang, & Tong, 2017). Persepsi ini mencerminkan keyakinan bahwa organisasi akan memberikan penghargaan atas usaha karyawan, kontribusi karyawan dan memberikan perhatian untuk kesejahteraan mereka. *Employee Engagement* bagian dari keberhasilan organisasi dan bagian dari strategi penting dalam meningkatkan kinerja organisasi (Katili, Wibowo, & Akbar, 2021). *Employee Job Trust* memiliki kemampuan yang bisa dapat dipercaya dan adanya keterbukaan (Rahmadina & Setyaningrum, 2023). Oleh karena itu, *Psychological Contract*, *Perceived Organizational Support*, *Employee Job Trust* dan *Employee Engagement* akan dihubungkan. Perubahan struktur ketenagakerjaan merupakan faktor penting dalam pembangunan ekonomi negara berkembang, restrukturisasi industri, dan peningkatan produktivitas tenaga kerja (Wu & Yang, 2022).

Negara Indonesia mengalami perkembangan yang sangat baik, yaitu mengalami perkembangan dalam teknologi dan digitalisasi sehingga, harus memanfaatkan teknologi digital dalam segala aktivitas (Aprilia, Waluyo, & Saragih, 2021). Adanya perkembangan teknologi dan digitalisasi mengalami revolusi berbagai perubahan kehidupan manusia termasuk dalam perubahan sistem ketenagakerja dengan meningkatkan kualitas tenaga kerja dan mendorong inovasi teknologi memberikan dampak perubahan yang besar secara signifikan (Adha, Asyhadie, & Kusuma, 2020).

Banyaknya tenaga kerja yang dibutuhkan untuk mendorong pembangunan ekonomi dan dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi (Widayati, et al., 2023). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan jumlah angkatan kerja nasional pada Februari 2023 sebanyak 146,62 juta orang (BPS, 2023). Banyaknya tenaga kerjaa yang dibutuhkan untuk mendorong pembangunan ekonomi dan dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, pertumbuhan dan perkembangan dapat meningkatkan peluang kerja dan dapat mengurangi pengangguran. Perkerjaan yang layak dan kualitas pekerjaan berkaitan dengan tingkat dan cara di mana kondisi kerja memenuhi kebutuhan orang dari pekerjaan (Green, 2021).

Pentingnya program pengembangan keterampilan untuk mempersiapkan tenaga kerja menghadapi perubahan teknologi dan persyaratan pasar kerja yang berubah dapat menciptakan pekerjaan baru dan meningkatkan produktivitas (World Economic Forum, 2018). Revolusi industri 4.0 dan kecerdasan buatan (AI) mengubah kehidupan banyak orang baik di negara berkembang maupun maju (Aly, 2022). Perkembangan teknologi yang semakin maju akan memberikan dampak terhadap karyawan. Pengetahuan dianggap sebagai sumber daya stategis dan kompetitif utama oleh organisasi (Nayak, Jena, & Patnaik, 2021). Perubahan dinamika organisasi telah menyebabkan organisasi perlu memahami proses dan hasil hubungan kerja untuk meningkatkan efektivitas, produktivitas dan mempertahankan karyawan berbakat (Abarantyne, Naidoo, & Rugimbana,

2019), sehingga dapat mempengaruhi hubungan *Psychological Contract* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Job Trust* dimediasi *Employee Engagement*.

*Psychological Contract* memiliki keterkaitan antara Sumber Daya Manusia dan kinerja (Kutaula, Gillani, & Budhwar, 2020). *Perceived Organizational Support* dalam logikanya, ada dua bagian definisi POS, “menilai kontribusi” dan “peduli tentang kesejahteraan” adalah masalah yang terpisah (Eisenberger, Shanock, & Wen, 2020). Menurut Anaton, Harter, Schmidt, & Hayes (2018) *Employee Engagement* mendefinisikan sebagai keterlibatan individu dan kepuasan serta antusiasme untuk bekerja. Satu definisi yang digunakan untuk *Interpersonal Trust* adalah keadaan psikologis yang terdiri dari niat untuk menerima kerentanan berdasarkan harapan positif dari niat atau perilaku orang lain (Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998), dan definisi ini biasanya juga digunakan untuk *Employee Job Trust* (Lewicki & Brinsfield, 2017). Menurut Mayer, Davis, & Schoorman (1995) mengidentifikasikan tiga dimensi dari kepercayaan: kemampuan atau kompetensi, kebajikan dan integritas.

Di Indonesia ada beberapa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan jasa pengiriman ini sangat penting karena untuk proses pengiriman barang dari jual beli online. Jasa pengiriman barang yang memiliki paling banyak pengguna di Indonesia adalah salah satunya J&T Express (Yudizwara, 2023). Perusahaan ini merupakan perusahaan yang berdiri di tahun 2015 dan kantor pusatnya ada di Jakarta

yang berada dalam naungan PT. Global Jet Express (Thidi, 2019). J&T Express memiliki banyak cabang disetiap kota-kota besara di Indonesia. Salah satu cabang tersebut adalah J&T Express Badegan Banguntapan, Bantul, Yogyakarta. Oleh karena itu, dengan perkembangan digitalisasi salah satunya *e-commerce* menjadi salah satu peluang dalam ketenagakerja yang akan banyak dibutuhkan dalam jasa pengiriman barang, karena jual beli online. Namun, disisi lain juga adanya ancaman dalam Sumber Daya Manusia yang mungkin akan menghilang.

Perkembangan *e-commerce* saat ini menjadi salah satu pilihan alternatif yang banyak diminatin karena belanja lebih praktis, hemat, maupun belanja bisa dimanapun dan kapanpun. Hal ini menjadi kebutuhan para *e-commerce* untuk mengirim barang ke konsumennya. Sehingga, dapat mendorong kegiatan jasa kirim barang yaitu J&T Express Badegan Banguntapan, Bantul, Yogyakarta. Jasa pengiriman barang ini menjadi sebagai perantara antara penjual dan pembeli melalui transaksi *online shop* yang memiliki ruang lingkup secara luas hingga internasional (Fauziyah, 2022). Perkembangan jual beli online ini pun membuat jasa kirim barang menjadi tumbuh secara pesat, dapat mendorong Perusahaan jasa kirim barang untuk terus tumbuh. Sehingga, Perusahaan membutuhkan tenaga kerja yang layak, produktif dan berkualitas.

Untuk memahami pekerjaan mana yang akan mulai menghilang. Beberapa penelitian telah dilakukan pada jenis pekerjaan yang paling rentan terhadap otomatisasi. Menurut, Huang & Rust (2018) misalnya,

mengidentifikasi empat kategori kecerdasan terkait pekerjaan dan mendiskusikan bagaimana AI mungkin kurang lebih cocok untuk menggantikan manusia dalam tugas terkait. Pertama, kecerdasan mekanik menyangkut kemampuan untuk melakukan tugas rutin dan berulang. Kedua, kecerdasan analitis adalah kemampuan mengolah informasi untuk pemecahan masalah dan belajar darinya. Ketiga, kecerdasan intuitif adalah kemampuan berfikir kreatif dan menyesuaikan diri secara efektif dengan situasi baru. Jenis kecerdasan yang terakhir adalah berdasarkan empati, yaitu kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi orang lain, mnanggapi emosi secara tepat, dan mempengaruhi orang lain (Zein, 2021). Modal manusia menyediakan kerangka kerja bagi individu yang mengambil tanggung jawab tunggal atas hasil keuangan dan ekonomi mereka sendiri.

Mengingat banyaknya penelitian yang telah dipublikasikan dalam dekade terakhir, tidak jelas apakah model temuan "*Productive Employee and Decent Work: The Impact of AI Adoption on Psychological Contract, Job Engagement dan Employee Trust*" yang telah diteliti oleh (Braganza et al., 2021). Diperkirakan secara global, 365 juta pekerjaan dengan keterampilan rendah akan mempengaruhi oleh AI dalam waktu 10 tahun (PwC, 2018). Perubahan dan perkembangan teknologi yang digerakkan oleh AI selalu menimbulkan kekhawatiran bahwa pekerja akan dipindahkan dan menghasilkan tingkat pengangguran yang lebih tinggi (Melanie, Gregory, & Zierahn, 2016). Adapun penelitian menemukan bahwa *Psychological Contract* dan *Employee Engagement* berpengaruh positif (Sandhya &

Sulphey, 2021). Sedangkan, Singh (2019) menemukan bahwa *Perceived Organizational Support* dan *Employee Job Trust* masing-masing secara negatif memprediksi penyimpangan di tempat kerja. Menurut penelitian Atalay, Birincioglu, & Acuner (2022) menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* dan *Employee Job Trust* berpengaruh positif. Adapun hasil penelitian lain yang mengungkapkan bahwa *Perceived Organizational Support*, *Employee Job Trust* dalam konteks akademik berkorelasi positif (Książeka, Rożenek, & Warmuz, 2016). Penelitian lain juga menemukan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Employee Job Trust* (Khiong & Utomo, 2023). Jadi, *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Employee Job Trust*.

Penelitian sebelumnya membahas tentang *Productive Employee and Decent Work: The Impact of AI Adoption on Psychological Contract, Job Engagemnt and Employee Trust* yang telah diteliti oleh Braganza, Chen, Canhoto, & Sap (2021), yang berfokus pada bagian bisnis. Kemudian, peneliti akan mereplikasi dan modifikasi varibel dari penelitian sebelumnya menjadi variabel yang terkait dengan pengaruh hubungan *Psychological Contract*, *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement*, dan *Employee Job Trust*. Penelitian sebelumnya memiliki variabel *Adoption of AI* sebagai moderasi. Kemudian, diubah dan kembangkan dalam kerangka kerja hipotesis menjadi *Perceived Organizational Support* dan variabel *Employee Engagement* sebagai bagian untuk memediasi variabel yang ada.

Varibel replikasi dan modifikasi tersebut yang akan dikembangkan dalam kerangka kerja dan hipotesis.

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini, rumusan masalahnya adalah untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh hubungan *Psychological Contract*, *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement* dan *Employee Job Trust*. Dengan masalah tersebut, peneliti akan mengidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah *Psychological Contract* memiliki pengaruh terhadap *Employee Engagement*?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh terhadap *Employee Engagement*?
3. Apakah *Employee Engagement* memiliki pengaruh terhadap *Employee Job Trust*?
4. Apakah *Psychological Contract* memiliki pengaruh terhadap *Employee Job Trust*?
5. Apakah *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh terhadap *Employee Job Trust*?
6. Apakah *Employee Engagement* memediasi pengaruh *Psychological Contract* dan *Employee Job Trust*?
7. Apakah *Employee Engagement* memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Job Trust*?



### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melanjutkan dan mengembangkan kerangka kerja dan hipotesis yang diperoleh dari penelitian sebelumnya yang membahas tentang efek penerapan AI pada *Psychological Contract*, *Employee Engagement*, dan *Employee Job Trust* (Braganza, Chen, Canhoto, & Sap, 2021) tersebut yang memiliki efek positif. Kemudian, saya ubah kerangka kerja dan hipotesisnya menjadi *Psychological Contract*, *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement*, dan *Employee Job Trust*. Sehingga, tujuan inti dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *Psychological Contract* terhadap *Employee Engagement*.
2. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Engagement*.
3. Untuk menguji pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Employee Job Trust*.
4. Untuk menguji pengaruh *Psychological Contract* terhadap *Employee Job Trust*.
5. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Job Trust*.
6. Untuk menguji pengaruh mediasi *Employee Engagement* terhadap *Psychological Contract* dan *Employee Job Trust*.
7. Untuk menguji pengaruh mediasi *Employee Engagement* terhadap *Perceived Organizational Support* dan *Employee Job Trust*.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai referensi mengenai *Psychological Contract*, *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement* dan *Employee Job Trust*.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan maupun semua berbagai pihak untuk dijadikan sebagai referensi untuk melakukan evaluasi, mengembangkan rencana atau strategi dalam menyelesaikan masalah dan dalam mengambil keputusan.