

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 latar Belakang**

Dalam suatu organisasi tentu terdapat suatu tujuan yang ingin dicapai. Salah satu faktor yang mendukung dalam pencapaian tujuan tersebut adalah sumber daya manusia didalam organisasi itu sendiri. Sumber daya manusia adalah aset yang paling berharga dalam sebuah organisasi karna keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

Setiap organisasi di dalam perusahaan tentu selalu mempunyai tujuan dan menginginkan adanya suatu keberhasilan dalam usahanya. Suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuannya, harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Tanpa kemampuan yang baik dari karyawan, tujuan yang ditetapkan tidak akan pernah tercapai. Hal ini dapat terjadi karena banyak karyawan yang tidak berusaha maksimal dalam pekerjaannya, sehingga target yang ditetapkan perusahaan tidak tercapai sebagai akibat dari Kinerja yang tidak tercapai secara optimal.

Transportasi berperan dalam memajukan kesejahteraan umum, salah satu nya adalah Transportasi darat sebagai bagian dari system transportasi nasional yang memiliki peranan penting berkaitan dengan distribusi orang ataupun barang dari lokasi asal ke lokasi tujuan. Namun, tingginya

peningkatan kebutuhan jasa transportasi darat, menimbulkan masalah diantaranya naiknya volume kendaraan bermotor yang tidak diimbangi dengan kapasitas jalan sehingga mengakibatkan kemacetan dan percepatan kerusakan jalan, tingginya polusi udara akibat pemakaian bahan bakar, tingginya biaya operasional serta meningkatnya kemungkinan kecelakaan di lalu lintas. PT. Kereta Api ini melayani keberangkatan penumpang dari Padang menuju Pariaman, Padang menuju Lubuk Alung, Padang menuju Bandara Internasional Minangkabau, Padang menuju Duku dan lainnya. Peningkatan prestasi karyawan yang baik akan membawa kemajuan bagi suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk dapat mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu berbagai upaya-upaya untuk meningkatkan prestasi karyawan merupakan hal yang paling serius karena dengan keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup suatu organisasi atau instansi pemerintah tergantung pada sumber daya manusia yang ada didalam suatu organisasi atau instansi pemerintah tersebut.

Salah satu hal yang bisa dilakukan adalah dengan mengembangkan transportasi yang ramah lingkungan serta memiliki keunggulan komparatif, yaitu Kereta Api, Sesuai dengan Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah sebagai penyedia jasa layanan perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan mampu memenuhi harapan stakeholder. Visi ini diperkuat oleh misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu menyelenggarakan bisnis kereta api terbaik dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai

tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama yaitu keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan. Maka dari itu untuk menjaga kenyamanan penumpang serta dapat memberikan pelayanan yang baik PT. Kereta melakukan peningkatan kualitas SDM yang ada di dalam perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Demikian suatu organisasi/instansi pemerintahan yang menekankan bahwa sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan atau pegawai berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itulah karyawan ataupun pegawai merupakan kunci penentu keberhasilan suatu organisasi, sehingga setiap pegawai dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang tinggi. Jika suatu organisasi/instansi memiliki karyawan atau pegawai yang berkualitas maka kinerja karyawan akan tinggi atau meningkat.

Dengan keadaan beberapa waktu lalu yaitu kita telah melalui adanya Dampak Covid-19 yang telah menyerang berbagai Negara termasuk Negara Indonesia. Dimana semua orang terdampak virus Covid-19, Virus ini tidak memandang usia, dari anak-anak hingga orang-orang yang sudah tua pun

virus ini bisa masuk ke tubuh kita melalui udara, Bersentuh langsung dengan orang yang terkena virus ini .

Sejumlah fakta baru mengenai asal-usul virus corona mulai terungkap. Banyak bukti ditemukan bahwa Covid-19 berasal dari hewan yang terdapat di Pasar Makanan Laut Huanan di Wuhan, China. Meski begitu, temuan asal-usul virus yang merebak sejak akhir 2019 ini masih belum dipublikasikan di jurnal ilmiah maupun ditinjau oleh rekan sejawat. Penularan Virus Pertama Terjadi Akhir November atau Awal Desember 2019, Sebuah studi menunjukkan kemungkinan besar penularan virus Corona pertama kali terjadi pada akhir November atau awal Desember 2019 lalu. Sementara galur lainnya diperkirakan muncul beberapa minggu setelah infeksi pertama terjadi. Peneliti dalam studi ini mengatakan bahwa pandemi Covid-19 hampir pasti berasal dari hewan yang mungkin berada di pasar satwa liar.

Secara umum kinerja karyawan didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerjaan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan, (Kartikasari & Swasto, 2017)

Menurut (Hali, 2019) kinerja ialah hasil bekerja nyata yang telah dicapai oleh karyawan disuatu organisasi sesuai pada hak wewenang, berdasarkan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan kepada karyawannya. Pengukuran dari kinerja karyawan ini sangat berguna untuk

pertumbuhan secara keseluruhan, serta melalui seperti itu organisasi dapat melihat tentang kinerja karyawannya.

Jadi dapat disimpulkan dari kedua jurnal pendukung bahwa Kinerja karyawan yaitu tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan hasil dari tingkat keberhasilan ada kinerja nyata yang telah dicapai oleh karyawan di suatu Organisasi sesuai pada hak wewenang, berdasarkan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan kepada karyawannya.

Penelitian ini dilakukan pada PT Kereta Api Divre II Sumatera Barat Kota Padang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang mengelola angkutan transportasi kereta api di Indonesia, PT. Kereta api Indonesia masuk ke Sumatera Barat pada tahun 1891, pada tahun ini lah awal mula jasa transportasi kereta api ini berjalan dan berkembang di Sumatera Barat dan sampai saat sekarang ini masyarakat masih menggunakan jasa transportasi kereta api untuk berpergian dari lokasi asal ke lokasi tujuan.

PT. Kereta Api ini melayani keberangkatan penumpang dari Padang menuju Pariaman, Padang menuju Lubuk Alung, Padang menuju Bandara Internasional Minangkabau, Padang menuju Duku dan lainnya.

Beberapa masalah yang biasa terjadi di perusahaan berasal dari sumber daya manusia di perusahaan tersebut yang kurang optimal dalam bekerja sehingga menyebabkan kinerja menurun dan tidak mencapai target perusahaan. Kecenderungan penurunan kinerja karyawan salah satunya

diakibatkan oleh perilaku, sifat atau karakter karyawan seperti malas bekerja, kurang disiplin dalam bekerja, juga kurangnya motivasi yang diberikan atasan untuk bawahan sehingga dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan. Pernyataan tersebut didasarkan pada data rekapitulasi absen PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumatera Barat Kota Padang 3 tahun belakangan dari tahun yang disajikan pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Data Aspek Penilaian Kinerja**  
**PT. Kereta Api Divre II Sumbar pada 5 tahun Terakhir**

No	Tahun	Aspek Penilaian Kerja							Rata – rata (pertahun)
		Disiplin	Tanggung jawab	Loyalitas	Ketekunan	Kerjasama	Kejujuran	Mutu	
1.	2017	70	70	73	72	73	70	70	71,14%
2.	2018	72	72	70	71	70	73	75	71,86 %
3.	2019	68	67	70	70	71	72	73	70,14%
4.	2020	65	69	68	67	68	69	68	67,71 %
5.	2021	70	68	67	69	70	69	73	69,43 %

*Sumber : PT Kereta Api Indonesia Divre II Padang Sumatera Barat*

Pada tabel 1.1. diatas menunjukkan penilaian kinerja karyawan selama 5 tahun terakhir yang mengalami penurunan dan kenaikan yang berbeda setiap tahunnya. Dimana rata-rata pertahun pada tahun 2017 mencapai 71,14% pada tahun 2018 mengalami kenaikan mencapai 71,86%, pada tahun 2019 mengalami penurunan yaitu 70,14%, pada tahun 2020 mengalami penurunan yang drastis yaitu 67,71% dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan yaitu 69,43%.

Ketidak stabilan penilaian kinerja karyawan tersebut bisa disebabkan oleh adanya penurunan kinerja pada karyawan. Beberapa faktor penyebab lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kurangnya pengalaman kerja pada karyawan yang membuat kinerja karyawan kurang optimal, faktor lainnya kurangnya disiplinnya para karyawan, banyak karyawan melanggar peraturan yang

telah ditetapkan atau tidak tepat waktu dalam bekerja, dan prestasi kerja yang masih rendah.

Agar mendapatkan kinerja yang lebih baik dan maksimal dari karyawan untuk membuat sumber daya manusia menjadi keuntungan bagi perusahaan dan mencapai kinerja yang berkualitas, dibutuhkan pengalaman kerja yang maksimal oleh karyawan, tingkat pendidikan dan pelatihan yang diterapkan dengan baik didalam perusahaan ,dengan pengembangan karir yang diterapkan, yang di berikan perusahaan maka karyawan akan merasa puas sehingga tercapailah kinerja yang baik setiap tahunnya pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar.

Kesimpulan pada tabel diatas agar mendapatkan target program penilaian kinerja yang stabil atau meningkat setiap tahunnya perusahaan harus memiliki karyawan yang kinerjanya berkualitas,memiliki pengalaman kerja yang bagus dan disiplin dapat bekerja dengan begitu target program pencapaian kinerja karyawan akan lebih stabil atau meningkat setiap tahunnya.

Secara umum *Employee Engagement* dapat didefinisikan sebagai tingkat komitmen dan keterikatan karyawan yang dimiliki terhadap organisasi dan nilai nilai yang diterapkan dalam organisasi. (Handoyo & Setiawan, 2017)

Menurut (Noviardy & Aliya, 2020) *Employee Engagement* sebagai pemberdayaan para anggota organisasi terhadap peran kerja mereka, dalam keterikatan, orang-orang mempergunakan dan memperlihatkan dirinya sendiri secara fisik, kognitif dan emosi selama memerankan kinerja. Aspek kognitif dari

employee engagement memberi perhatian pada keyakinan para karyawan mengenai organisasi, misalnya para pemimpin dan kondisi kerja

Jadi dapat disimpulkan dari kedua jurnal pendukung bahwa Pengaruh *Employee Engagement* yaitu tingkat komitmen anggota organisasi terhadap peran kerja mereka dalam keterkaitan orang-orang-orang menggunakan dan memperlihatkan dirinya sendiri secara fisik, kognitif dan emosi selama memerankan kinerja.

Budaya Organisasi yang secara umum untuk lebih mudah dipahami, yaitu system nilai-nilai yang dipahami bersama oleh seluruh anggota organisasi, sengaja disosialisasikan serta dapat terimplementasi pada perilaku dan sikap masing-masing karyawan dalam kehidupan berorganisasi , (Muis et al., 2018)

Menurut (Dunggio, 2020) dimaksud dengan budaya organisai adalah pola, keyakinan dan nilai-nilai yang seharusnya dianut.

Jadi kesimpulan dari kedua jurnal pendukung bahwa Buaya Organisasi yaitu system yang nilai-nilai yang dapat di pahami secara bersama oleh seluruh anggota organisasi dengan cara disosialisakian degan pola keyakinan dan nilai-nilai yang seharusnya di anut.

Secara umum adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dan mengealuasipengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapam-harapan ini tidak terpenuhi, (Nabawi, 2019)



Defenisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja kurang ideal, dan semacamnya. (Arianto & Kurniawan, 2020)

Jadi kesimpulan dari kedua jurnal pendukung di atas bahwa Kepuasan Kerja adalah pekerjaan , Gaji, Pengakuan hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja ,dan kesempatan unuk maju. Dan sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristik pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengann judul “Pengaruh *Employee Engagement* Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pt Kereta Api Divre II Sumbar Kota Padang”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan dalam latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Kurangnya pengaruh *Employee Engagement* dapat menurunkan kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Divre II Sumbar.
2. Kurangnya pengaruh budaya organisasi dapat berpengaruh pada kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Divre II Sumbar.
3. Masih rendahnya Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Kereta Api Divre II Sumbar.

4. Masih kurangnya *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT Kereta Api Divre II Sumbar.
5. Kurangnya pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja pada PT. Kereta Api Divre II Sumbar.
6. Masih rendahnya *Employee Engagement* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Divre II Sumbar.
7. *Employee Engagement* dan budaya organisasi belum dilaksanakan pada kepuasan kerja pada PT. Kereta Api Divre II Sumbar.
8. Rendahnya *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Budaya Organisasi pada PT. Kereta Api Divre II Sumbar.
9. Kurangnya Kinerja Karyawan akan berpengaruh terhadap *Employee Engagement* dan Budaya Organisasi pada PT Kereta Api II Divre Sumbar.
10. Budaya Organisasi yang sedikit berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada PT Kereta Api II Divre II Sumbar

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dikaji pada latar belakang di atas maka peneliti akan membatasi masalah pada *Employee Engagement* (X1) Budaya organisasi (X2) Kinerja karyawan (Y) dan Kepuasan kerja (Z) sebagai Intervening pada PT.Kereta Api Divre II Sumatera barat.

## 1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang di uraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh Employee Engagement terhadap kepuasan kerja pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar ?
2. Apakah pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar ?
3. Apakah pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar ?
4. Apakah pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar ?
5. Apakah pengaruh Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar ?
6. Apakah pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel Intervening pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar ?
7. Apakah pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel Intervening pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar ?

## 1.5 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengestimasi :

1. Pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar.
2. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar.
3. Pengaruh *employee engangement* terhadap kepuasan kerja pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar.
4. Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar.
5. Pengaruh kinerja terhadap kepuasan kerja pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar.
6. Pengaruh *Employee Engagement* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar
7. Pengaruh *Employee Engagement* dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar

## 1.6 Manfaat penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh *Employee Engagement* dan budaya

organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening.

2. Bagi Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar

Bagi Berbagai gambaran dan masukan bagi pihak pada PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar Pengaruh *Employee Engagement* Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pt Kereta Api Divre Ii Sumbar Kota Padang”

3. Bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khusus nya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjut nya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami ilmu pengetahuan didalam bidang