

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia adalah sumber yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman sehingga Sumber Daya Manusia dapat dikatakan sebagai aset yang paling penting dalam suatu organisasi baik dalam skala besar maupun kecil (Susilo & Muhid, 2021). Tanpa adanya Sumber Daya Manusia, perusahaan tidak akan mempunyai arti, meskipun perusahaan tersebut memiliki berbagai sumber daya lainnya seperti mesin baru, modal banyak, energi melimpah, dan lainnya, semua akan menjadi sia-sia jika tidak dikelola dan dijalankan dengan baik oleh Sumber Daya Manusia (Affini & Surip, 2018).

Peran penting yang dimiliki sumber daya manusia dalam perusahaan adalah berkontribusi dalam hal mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Sumber daya manusia perusahaan turut menyumbang kontribusi dalam hal aktivitas perencanaan, pengarahan, dan pengorganisasian jalannya suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, perusahaan tersebut akan memiliki potensi untuk meningkatkan daya saing serta meningkatkan kinerja perusahaannya. Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan perlu untuk dikembangkan secara khusus untuk mencapai tujuan organisasi (dalam Wardani dan Wulansari 2021).

Menurut Soemarsono (2018), sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki modal, teknologi, sumber daya alam melimpah namun tidak memiliki sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka tidak akan mungkin dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Tanggung jawab yang dibebankan pada karyawan akan terlaksana dengan baik ketika perusahaan memberikan pelayanan yang maksimal pada karyawan, salah satunya indikatornya adalah setiap karyawan mendapat semua jenis keadilan dalam pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh Gallup (dalam Irawati dkk, 2021) diketahui bahwa 12% keuntungan bisnis atau perusahaan diperoleh karena memiliki karyawan yang memiliki tingkat *engagement* yang tinggi. Pendapat tersebut juga didukung oleh pernyataan dari Bakker & Demerouti (dalam Irawati dkk, 2021) yang menyebutkan bahwa *employee engagement* menjadi prioritas utama dalam dunia bisnis karena karyawan yang terlibat menghasilkan lebih banyak produktivitas, inovasi, dan efisiensi.

Gallup (dalam Rahmawati 2021) berpendapat bahwa karyawan dapat dibagi menjadi tiga jenis berkaitan dengan tingkat keterikatan mereka, yaitu karyawan yang terlibat (*engaged*) dimana karyawan yang memiliki keterikatan akan bekerja dengan semangat dan merasakan hubungan yang mendalam dengan perusahaannya, lalu ada karyawan yang tidak-terlibat (*not-engaged*) atau karyawan yang tidak memiliki keterikatan akan bekerja seperti berjalan sambil tidur sepanjang waktu kerja, bekerja dengan selalu memikirkan waktu berakhirnya jam kerja dan tidak

memberikan kontribusi lebih bagi perusahaan dan, dan karyawan yang aktif tidak terlibat (*actively disengaged*) karyawan yang aktif tidak memiliki keterikatan tidak hanya tidak senang dalam pekerjaannya mereka dengan aktif menunjukkan bahwa mereka tidak menyukai pekerjaan mereka, bahkan sampai mengacaukan pekerjaan karyawan lainnya yang memiliki keterikatan.

Menurut Federman (dalam Akbar, 2022) faktor-faktor yang dapat meningkatkan *engagement* seorang karyawan yaitu kebudayaan, indikator sukses, pengertian prioritas, komunikasi, inovasi, penguasaan bakat, peningkatan bakat, insentif, pengakuan, dan pelanggaran. *Employee engagement* dapat dicapai melalui penciptaan lingkungan organisasi dimana emosi positif seperti keterlibatan dan kebanggaan didorong, sehingga meningkatnya kinerja organisasi. Kertriasih et al. (2018) berpendapat jika karyawan merasa puas di tempatnya bekerja maka akan menimbulkan perasaan *engaged* pada pegawai tersebut sehingga dapat bekerja secara optimal.

Spector (dalam Hünefeld, 2023) mendeskripsikan bahwa kepuasan kerja adalah tentang sejauh mana individu suka (kepuasan) atau tidak suka (ketidakpuasan) terhadap pekerjaan mereka. Handoko (dalam Hünefeld, 2023) berpendapat tentang kepuasan kerja sebagai sebuah kondisi emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan terhadap pekerjaan mereka, dan kepuasan merupakan cerminan perasaan individu pada pekerjaannya. Ini terlihat pada sikap positif karyawan atas segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja, khususnya pekerjaan yang dia lakukan. Pencapaian kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dimana

kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang menyokong atau tidak dalam diri karyawan yang berhubungan dengan penilaian karyawan terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja Mangkunegara (dalam Hünefeld, 2023).

Kepuasan kerja menurut Mullins (2022) lebih dari sebuah sikap dan keadaan internal individu, dan merupakan bentuk asosiasi dengan perasaan individu terhadap pencapaiannya. Hsiao dan Kohnke (dalam Butt dkk,2019) menjelaskan ketika terdapat kecocokan antara ekspektasi karyawan dengan keadaan kantor yang sebenarnya, maka dapat menghasilkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah tingkatan dimana karyawan senang atau puas dengan pekerjaannya (Bushra, 2021).

Kepuasan kerja dapat ditunjukkan dengan tingkat dukungan yang diterima organisasi, situasi kerja, dan penilaian karyawan terhadap iklim kerja organisasi (dalam But dkk,2019). Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Kepuasan kerja merupakan hal yang diharapkan oleh setiap orang yang bekerja. Hal ini merupakan pengalaman yang sangat individual, karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam diri mereka (Sucahyowati & Nusantara, 2023).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan pada 15 Oktober 2023 kepada manager *Maxbro Creative Enterprise*. Manager mengatakan bahwa banyak karyawan yang kurang bersungguh-sungguh dalam bekerja. Dimana suatu pekerjaan harusnya bisa diselesaikan dengan waktu yang cepat tetapi masih banyak karyawan menghabiskan waktu yang lama dalam menyelesaikan pekerjaan, manager juga megatakan para karyawan kurang antusias dan juga kurangnya

konsentrasi dalam bekerja sehingga hasil pekerjaan menjadi kurang maksimal. Dalam waktu 2 bulan terakhir banyak terjadi keluhan mengenai keterlambatan saat pengantaran pesanan. Karyawan tidak mempedulikan prosedur yang benar, acuh tak acuh terhadap pekerjaan.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa orang karyawan. Karyawan mengatakan banyaknya yang kurang antusias dalam mengerjakan pekerjaan, mengobrol satu dengan yang lain, bermain telepon genggam dan terkadang karyawan di cafe kurang disiplin baik itu masalah tugas mereka maupun datang terlambat untuk memulai kerja, kurang peka akan lingkungan di sekitar mereka baik dengan rekan kerja atau pun ruangan kerja. Karyawan juga mengatakan sesama rekan kerja juga jarang mau saling membantu, mereka suka kurang antusias sama pekerjaan bersama, lebih menyukai pekerjaan yang individu-individu kurang berpartisipasi atau menolong jika ada kerjaan rekan lain yang kurang mereka mengerti. Karyawan yang lain juga mengatakan bahwa, kurangnya hubungan dengan rekan kerja dan imbalan yang diterima, dan kesempatan untuk promosi jabatan, merasa tidak puas dengan apa yang mereka dapatkan dari perusahaan. Karyawan merasa kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan. Saat target tercapai perusahaan tidak memberikan insentif sama sekali. Karyawan juga mengatakan kurangnya mendapat respon yang baik saat menyelesaikan masalah dan atasan hanya bersikap acuh tak acuh, tidak memberikan solusi apapun. Karyawan juga mengeluhkan hari libur yang hanya tiga kali dalam satu bulan.

Hal ini dipercayai oleh sebagian besar pihak manajemen bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku tenaga kerja, serta keterikatan atau keterlibatannya karyawan kepada perusahaan. Di lingkungan *CV MaxBro* sendiri terlihat dari kepuasan kerja karyawan tidak sepenuhnya dapat terpenuhi oleh perusahaan, bukan hanya dari satu faktor melainkan dari beberapa faktor yang mendorong kepuasan kerja bagi karyawan yang bekerja. Baik dari lingkungan kerja, hubungan interpersonal karyawan dengan rekan kerja atau pun dengan atasan.

Kepuasan kerja merupakan titik temu antara harapan seorang karyawan terhadap pekerjaannya dan apa yang didapatkan dari perusahaan tempatnya bekerja. Dengan terpenuhinya harapan-harapan tersebut diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih kepada perusahaan yaitu dengan pencapaian kinerja yang maksimal. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan agar dapat mengevaluasi hal-hal yang sekiranya dapat menjaga dan memaksimalkan kinerja karyawan dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Selain kepuasan kerja, penting bagi perusahaan untuk mengevaluasi tingkat keterikatan karyawan agar karyawan memiliki rasa akan keterhubungan yang baik terhadap pekerjaannya dan mampu mendorong peningkatan kinerja pada karyawan.

Penelitian tentang *employee engagement* pernah dilakukan pada tahun 2021 oleh Rahmiulifah menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *employee engagement* pada karyawan di PT. Sarana SUMUT Ventura Medan. Athapriya (2018) hubungan kepuasan kerja dengan *employee engagement* pada karyawan PT Binabusana Internusa. Halias dkk (2018) hubungan antara

kepuasan kerja dengan *employee engagement* pada driver Gojek yang bekerja di Yogyakarta. Dharmawan & Ivan (2019) hubungan antara kepuasan kerja dengan *employee engagement* pada tenaga Kependidikan Universitas X. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Saputra & Bantam (2023) yang berjudul hubungan kepuasan kerja dengan *employee engagement* pada karyawan PT. KI Daerah Istimewa Yogyakarta. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan dengan peneliti sebelumnya adalah dari sampel penelitian, tempat penelitian dan tahun dilakukannya penelitian.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara kepuasan kerja dengan *employee engagement* pada karyawan CV. Maxbro *Creative Enterprise* di Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah peneliti sampaikan pada latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *employee engagement* pada karyawan CV. Maxbro *Creative Enterprise*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *employee engagement* pada karyawan CV. Maxbro *Creative Enterprise* di Padang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis Berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan *employee engagement* dan kepuasan kerja, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi subjek penelitian

Bagi subjek penelitian diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada karyawan tentang *employee engagement* dan kepuasan kerja sehingga mereka dapat mengatur kondisi psikologisnya menjadi lebih baik untuk mendapatkan lingkungan organisasi yang diinginkannya.

- b. Bagi CV Maxbro Creative Enterprise

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi instansi agar mampu memberikan kepuasan kerja yang baik sehingga anggota organisasi dapat terikat secara positif dengan hasil kerja yang maksimal.

- c. Bagi peneliti lainnya

Peneliti selanjutnya yang berminat untuk meneliti mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan keterikatan kerja anggota atau karyawan organisasi dalam penyusunan skripsi maka penelitian ini

diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan bahan informasi yang baik serta dapat membantu dalam melakukan kajian penelitian dikemudian harinya.