

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam pencapaian keberhasilan suatu perusahaan dimana majunya suatu organisasi bergantung pada peran yang dijalankan oleh orang-orang di dalamnya. Tantangan yang dihadapi perusahaan pada masa sekarang dan dimasa akan datang adalah bagaimana menghasilkan sumber daya manusia berkualitas, inovatif dan memiliki kreativitas tinggi. Selain itu, Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi perkembangan perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia suatu perusahaan harus berkontribusi untuk mencapai kesuksesan. Baik atau buruknya sumber daya manusia yang berkontribusi dapat dinilai berdasarkan kinerjanya.

Tingkat persaingan yang tinggi membuat pengusaha pada sektor kuliner berusaha memperbaiki mutu sumber daya yang dimiliki untuk mencapai produktifitas yang maksimal dan mampu menghadapi persaingan serta pengembangan salah satunya dengan meningkatkan kontribusi sumber daya manusia atau karyawan dalam aktifitas bisnis yang dilakukan. Selain itu, pihak

pengusaha juga perlu memperhatikan kesejahteraan karyawan karena jika tidak diperhatikan maka besar kemungkinan karyawan akan mencoba mencari alternatif lain untuk dapat meningkatkan kesejahteraan hidup pribadi dengan cara mencari informasi lowongan pekerjaan yang lebih baik dan sampai pada tahap akhir memutuskan untuk keluar dari pekerjaan yang lama. Untuk memperjelas dan mengetahui kepuasan kerja karyawan, peneliti melakukan wawancara dan *survey* terhadap karyawan Swalayan aciak mart Padang yang menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang merasa beban kerja yang mereka lakukan belum sesuai dengan kompensasi yang mereka terima. Selain itu, ketidakpuasan terkadang disebabkan oleh ketidakjelasan pembagian tugas pekerjaan oleh pimpinan sehingga menyebabkan ada sebagian karyawan yang merasa tugasnya lebih berat dibandingkan karyawan lainnya.

Work engagement merupakan hal positif, yang terkait dengan keadaan pikiran yang ditandai dengan vigor (semangat), dedication (dedikasi), dan absorption (penyerapan) (Sang-Hoon Lee et al, 2017). Jika ditinjau dari konsep engagement itu sendiri, engagement didefinisikan sebagai suatu sikap pandang yang positif yang berhubungan dengan pekerjaan dan keinginan, dengan karakteristik; vigor, dedication dan absorption. Vigor ditandai dengan adanya high levels of energy and mental resilience pada saat bekerja dan keinginan untuk memberikan effort 3 dalam pekerjaan dan bersikap persisten walaupun menghadapi kesulitan. Dedication mengacu kepada keterlibatan secara mendalam seseorang dalam pekerjaannya dan adanya rasa antusias, terinspirasi, kebanggaan,

dan tantangan. Absorption dicirikan dengan adanya konsentrasi penuh dan sangat menikmati pekerjaan sehingga waktu tidak terasa sudah berlalu cepat.

Panduan wawancara di atas mengacu pada aspek-aspek *work engagement*. *Work engagement* dapat dikatakan tinggi jika memenuhi aspek *vigor*, *dedication* dan *absorption* sebaliknya jika ketiga aspek di atas (*vigor*, *dedication* dan *absorption*) tidak terpenuhi maka dapat dikatakan *work engagement* rendah. Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan Swalayan aciak mart Padang memiliki *work engagement* yang rendah. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan Swalayan aciak mart Padang yang ketiga aspeknya tidak terpenuhi.

Kemudian masalah yang menjadi keluhan karyawan berdasarkan hasil wawancara adalah masalah *employee engagement*. *Employee engagement* adalah cara yang dapat membuat pegawai menjadi loyal terhadap perusahaan. *Employee engagement* adalah komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya (Afriyandi, 2017). *Employee engagement* dapat menurunkan kecenderungan untuk berpindah pekerjaan (Rachman & Dewanto, 2016). Belum maksimalnya *employee engagement* peneliti ketahui dari observasi awal dan hasil wawancara dengan karyawan di swalayan aciak mart padang yang peneliti sajikan dalam bentuk persentase dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
***Employee Engagement* Karyawan Swalayan Aciak Mart**
Padang tahun 2020

<i>Employee Engagement</i>	Jumlah (orang)	Persentase
Mengerahkan seluruh energi dalam bekerja	4	16%
Bekerja hingga pekerjaan benar-benar selesai	5	20%
Merasa puas dengan pekerjaannya	4	16%
Bekerja dengan sepenuh hati	5	20%
Memiliki semangat kerja yang tinggi dalam penyelesaian tugas	7	28%
Jumlah	25	100%

Sumber: Hasil Wawancara Karyawan Swalayan aciak mart Padang 2020

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa hanya 16% karyawan yang mengerahkan seluruh energinya dalam bekerja, 20% bekerja hingga pekerjaan benar-benar selesai, 16% merasa puas dengan pekerjaannya, 20% bekerja dengan sepenuh hati, 7% memiliki semangat kerja yang tinggi dalam penyelesaian tugas. Selain itu, faktor kepuasan kerja menjadi faktor yang paling mempengaruhi kecenderungan dan keputusan karyawan untuk keluar dari tempat kerjanya. Karyawan dengan kepuasan yang tinggi akan merasa senang dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya dan tidak berusaha mengevaluasi alternatif pekerjaan lainnya. Sebaliknya karyawan yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya cenderung memiliki pikiran untuk keluar, mengevaluasi alternatif pekerjaan lain dan berkeinginan untuk keluar dengan harapan menemukan pekerjaan yang lebih memuaskan.

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan

sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Afandi, 2018). Menurut (Sutrisno, 2017) bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja..

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai tingkatan dari individu mendefinisikan diri dan terlibat dalam organisasi yang diikuti dan tidak ada keinginan untuk meninggalkannya (Wibowo, 2017).

Mengkonsepsikan (Mustika & Rahardjo, 2017) *employee engagement* merupakan hubungan yang kuat antara karyawan dengan pekerjaan dan dengan orang-orang tempat karyawan tersebut bekerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Pengaruh *Work Engagement* dan *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan kerja Karyawan Swalayan aciak mart Padang dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening.**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kompensasi yang dirasa kurang sesuai dengan beban kerja yang diberikan.
Tingkat *employee engagement* cukup rendah.
2. Rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan.
3. Rendahnya kompetensi yang dimiliki karyawan

4. Kompensasi yang diterima karyawan belum mampu memenuhi kebutuhan karyawan.
5. Adanya sikap karyawan yang kurang baik saat menyelesaikan pekerjaan.
6. Tidak terjalinnya hubungan yang baik antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
7. Waktu istirahat yang disediakan bagi karyawan belum mencukupi.
8. Belum adanya dukungan dari manajemen dalam hal pemberian pujian dan penghargaan kepada karyawan.
9. Belum adanya keadilan dalam pemberian tugas atau aktifitas di perusahaan sesuai tingkatannya.
10. Belum adanya keterlibatan langsung dari karyawan dalam pengambilan keputusan.
11. Keinginan perusahaan yang ingin lebih dari sekedar kepuasan karyawan tetapi adanya keterikatan pada karyawan.
12. Kurangnya komitmen karyawan pada organisasi dalam hal kesetiaan pada organisasi.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “ pengaruh *work engagemet* dan *employe engagement* terhadap kepuasan kerja kar-

yawan dan dampaknya terhadap komitmen organisasi pada karyawan Swalayan aciak mart Padang. Kepuasan kerja dipilih karena peningkatan kepuasan kerja akan memberikan kemajuan bagi perusahaan.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work engagemet* berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada karyawan Swalayan aciak mart Padang?
2. Apakah *employe engagement* berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada karyawan Swalayan aciak mart Padang?
3. Apakah *work engagemet* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan Swalayan aciak mart Padang?
4. Apakah *employe engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan Swalayan aciak mart Padang?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan Swalayan aciak mart Padang?
6. Apakah *work engagemet* berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi pada karyawan Swalayan aciak mart Padang?
7. Apakah *employe engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi pada karyawan Swalayan aciak mart Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah *work engagemet* berpengaruh positif pada komitmen organisasi karyawan Swalayan aciak mart Padang
2. Untuk mengetahui apakah *employe engagement* berpengaruh positif pada komitmen organisasi karyawan Swalayan aciak mart Padang.
3. Untuk mengetahui apakah *work engagemet* berpengaruh positif pada kepuasan kerja karyawan Swalayan aciak mart Padang.
4. Untuk mengetahui apakah *employe engagement* berpengaruh positif pada kepuasan kerja karyawan Swalayan aciak mart Padang.
5. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh positif pada kepuasan kerja karyawan Swalayan aciak mart Padang.
6. Untuk mengetahui apakah *work engagemet* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi pada karyawan Swalayan aciak mart Padang.
7. Untuk mengetahui apakah *employe engagement* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi pada karyawan Swalayan aciak mart Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi masukan yang bermanfaat dan bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai sejauh mana pengaruh *work engagement* dan *employee engagement* terhadap kepuasan kerja melalui komitmen organisasi.

2. Bagi Pihak Akademis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Selain itu juga sebagai tambahan referensi oleh para pengajar di kalangan akademisi untuk keperluan studi yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh *work engagement* dan *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan yang mempunyai keyakinan komitmen organisasi dalam peningkatan kinerja suatu organisasi, sehingga dapat berguna sebagai bekal agar dapat menerapkan teori yang didapat diperkuliahan dengan keadaan yang sebenarnya.