

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pekerjaan di dalam organisasi perlu koordinasi yang baik antara pimpinan dan bawahannya di dalam perusahaan. Suatu pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik apabila karyawan dalam keadaan yang baik dan situasi lingkungan kerja yang baik pula sehingga karyawan mampu menghasilkan output yang optimal sesuai dengan tugas yang diberikan dalam bekerja. Hasil kerja yang tinggi maupun yang rendah karyawan sangat berpengaruh pada perusahaan. Adanya perilaku kerja tinggi ataupun rendah disebabkan beberapa aspek -aspek seperti kuantitas dan kualitas kerja, kemampuan, inisiatif, ketepatan waktu komunikasi di lingkungan kerja. Selain itu salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan adalah SDM (sumber daya manusia). (dalam Mariska, 2018)

Sumber daya manusia adalah faktor utama yang menentukan keberhasilan setiap perusahaan baik swasta maupun pemerintah. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia adalah penggerak dari seluruh sarana perusahaan yang tersedia. Sumber daya yang berlimpah, modal yang besar, teknologi yang canggih tidak akan berarti apapun tanpa adanya kinerja atau kemampuan kerja yang baik dari para karyawan. Sumber daya yang ada dalam perusahaan, sumber daya manusia (human resources) adalah merupakan salah satu faktor kunci untuk membangun suatu keunggulan kompetitif yang berkesinambungan tersebut. Menurut Mathis dan Jackson, sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu rancangan sistem

-sistem formal dalam suatu organisasi untuk memastikan penggunaan bakat dan potensi manusia secara efektif dan efisien agar bisa mencapai tujuan organisasi. Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses mengembangkan keahlian karyawan untuk dapat bekerja secara profesional. Ketika karyawan dapat bekerja secara profesional, maka kepuasan kerja dapat dicapai. Sumber daya manusia juga berarti memberikan kewenangan pada karyawan (*empowerment*), memberi kesempatan pada individu untuk mengontrol karir mereka serta untuk mengembangkan pola kehidupannya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia menurut Baron & Byrne (1994) ada dua kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja: 1. Faktor organisasi yang berisi kebijaksanaan perusahaan dan iklim kerja. 2. Faktor individual atau karakteristik karyawan.

Pada faktor individual ada dua predictor penting terhadap kepuasan kerja yaitu status dan senioritas. Status kerja yang rendah dan pekerjaan yang rutin akan banyak kemungkinan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain. Hal itu berarti dua faktor tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan karyawan yang memiliki ketertarikan dan tantangan kerja akan lebih merasa puas dengan hasil kerjanya apabila mereka dapat menyelesaikan dengan maksimal. (dalam Monalis, 2020)

Menurut (dalam Yusuf, Taroreh, 2019) menjelaskan kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan

keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana pegawai memandang pekerjaannya. Robbins (dalam Yusuf, Taroreh, 2019) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya kompensasi yang diterima pekerja dengan banyaknya kompensasi yang diyakini seharusnya diterima.

Kepuasan kerja mempunyai hubungan erat dengan *employee engagement*. Karyawan yang memperoleh kepuasan kerja mempunyai potensi besar untuk keterikatan karyawan (*employee engagement*) dengan perusahaannya. Pengaruh tingkat kepuasan kerja terhadap tingkat *engagement* karyawan berpengaruh positif, artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka semakin tinggi tingkat *engagement* karyawannya (Kari, 2013). Karyawan yang puas dan termotivasi akan peduli, merasa memiliki, atau mengabdikan diri terhadap bisnis organisasi secara maksimal dan bekerja secara tim guna meningkatkan *performance* bagi perusahaan (Yuswardi, 2019). 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. Selaras dengan pendapat tersebut, Garg et al. (2018) pun menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif dengan *employee engagement*. Adanya kepuasan kerja diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dalam memperoleh hasil yang baik. Kepuasan kerja adalah suatu tingkatan perasaan yang baik atau buruk tentang beberapa aspek dari pekerjaan,

situasi kerja, dan hubungan dengan teman kerja (Schermerhorm, 1985). Selain kepuasan kerja, faktor pengaruh hasil kerja karyawan adalah *employee engagement* (dalam Arianti et al., 2020)

Benthal (dalam Yusuf, Taroreh, 2019), mengartikan *employee engagement* adalah suatu keadaan dimana manusia merasa dirinya menemukan arti diri secara utuh, memiliki motivasi dalam bekerja, mampu menerima dukungan dari orang lain secara positif, dan mampu bekerja secara efektif dan efisien di lingkungan kerja. *Employee engagement* (Keterikatan karyawan) adalah komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya. Komitmen emosional ini berarti karyawan benar-benar peduli tentang pekerjaan dan perusahaan mereka. Mereka tidak bekerja hanya untuk gaji, atau hanya untuk promosi, tetapi bekerja atas nama tujuan organisasi.

(Hughes dan Rog, 2008). Albrecht (2010) *employee engagement* adalah hasrat anggota organisasi terhadap pekerjaan mereka dimana mereka bekerja dan mengekspresikan diri mereka secara fisik, kognitif, dan emosi selama melakukan pekerjaan. *Employee engagement* merupakan tingkat komitmen dan keterlibatan seorang karyawan terhadap organisasi dan nilai-nilai organisasi ((Sofiyan, 2018)Siswanti&Pratiwi dalam, 2020). Menurut Wrlbourne (2007), *Engagement* bukanlah sikap, melainkan merupakan sebuah perilaku yang menjadi pendorong kinerja sebuah organisasi. Apabila perusahaan memiliki karyawan yang rasa keterikatannya tinggi akan membuat karyawan betah untuk bekerja di tempat tersebut dan kepuasannya juga meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama dengan bagian HRD di perusahaan Popindo Super Store kota Bukittinggi pada tanggal 14 Juli 2021 menyatakan bahwa terdapat atau adanya masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan Popindo kota Bukittinggi. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner yang pernah dibagikan oleh pihak HRD sendiri kepada karyawan mengenai kepuasan kerja. Dari hasil kuisisioner tersebut, 65% karyawan memiliki masalah dengan kepuasan kerja. Sehingga hal ini juga menjadi tantangan tersendiri bagi pihak perusahaan untuk menemukan jalan keluarnya. Karena selain data hasil kuisisioner tersebut, terdapat pula kasus dengan permasalahan yang sama yaitu tingkat karyawan yang berhenti naik sekitar 7% dari tahun 2020. Pelanggaran-pelanggran lain seperti datang terlambat atau bahkan bolos kerja.

Wawancara selanjutnya peneliti lakukan bersama karyawan pada tanggal 16 Juli 2021 Karyawan diperusahaan Popindo kota Bukittinggi juga menyatakan permasalahan yang sama dengan pihak HRD. Banyaknya karyawan yang tidak dapat bonus sehingga karyawan bermalas malasan dalam bekerja, meningkatnya karyawan yang tidak mau mengorbankan tenaga waktu dan pikiran saat bekerja, serta banyak juga karyawan yang tidak bersemangat dalam bekerja dan lalai karena kondisi kerja yang tidak kondusif. Beberapa Karyawan tersebut mengatakan bahwa hal tersebut terjadi karena adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi misalnya jam tambahan lainnya diluar jam kerja dan kerja shift buktinya, saat pandemi sebelum PPKM (pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat) kemaren mereka bongkar gudang dan mengadakan *sale*, jadi berangkat pagi pulang malam ditambah hari libur juga dipakai untuk sale barang barang.

Hubungan antar rekan kerja yang kurang baik membuat karyawan pun sukar untuk meminta bantuan jika mendapatkan suatu tugas yang sulit, dan karyawan dengan tingkat penjualan yang tinggi jarang atau bahkan sulit untuk mendapatkan bonus dan promosi. Sehingga hal ini menyebabkan peluang untuk mendapatkan promosi dalam jenjang karir pun sulit. Delapan dari sepuluh karyawan mengatakan permasalahan di atas dialami selama menjadi karyawan bekerja di perusahaan Popindo kota Bukittinggi.

Selain itu, karyawan popindo juga mengatakan, tidak bersemangat dan bekerja sehingga kurang bertanggung jawab pada pekerjaannya, kurangnya penghayatan sehingga mereka tidak mau mengorbankan tenaga, waktu dan pikiran untuk mencapai tujuannya. memandang negatif kebijakan yang dilakukan oleh organisasi dan tidak ada rasa kebersamaan dalam perusahaan antar karyawan serta kerjasama yang minim antar karyawan, adapun permasalahan utama yang dirasakan adalah menurunnya produktivitas kinerja para karyawan, hal ini terjadi pada semua bidang, sehingga mengakibatkan seluruh proses kemajuan perusahaan menjadi lamban sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara pihak satu dengan pihak yang lainnya. Seperti bagian produksi harus mengecek sekali 2 jam barang keluar masuk, namun ini jarang dilakukan, karyawan sehingga kadang terjadi kesalahan, baik bentuk, ukuran, warna, dan lain-lain tidak sesuai dengan pemesanan yang semestinya. Kemudian efek dari permasalahan tersebut menjadi hambatan kepada konsumen. Karna harus ditukar dan dikembalikan lagi sesuai dengan pemesanan customer. Hal ini terjadi karena karyawan tidak memiliki kemampuan dalam melakukan kerjasama dalam tim, hal ini terjadi karena

karyawan yang tidak merasa memiliki keterikatan (*not engaged*) akan memberikan tingkat energi yang rendah bahkan akan menimbulkan rasa ketidaksukaan (antipati) dalam dirinya pada pekerjaan dan organisasi tempat ia bekerja.

Penelitian tentang kepuasan kerja dan *employee engagement* pernah dilakukan oleh Deborah Cristine Widjaja, dkk, 2015 dengan judul “Pengaruh *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja dan *Turn Over Intention* di Swiss-Bellin Surabaya. Penelitian lain juga pernah dilakukan namun memiliki kesamaan disalah satu variabelnya, seperti yang diteliti oleh Auzi Annisa dan Pantius Drahen Soeling, 2013 dengan judul “Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan PT. Chandra Sakti Utama Leasing Jakarta”. Pada tahun 2016 penelitian yang sama juga diteliti oleh Salatina dan Mubarak Hubungan “*Employee Engagement* dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Gudang PT. X”. Penelitian lain juga dilakukan oleh Dhea Dana Mariska, 2018 dengan judul “Hubungan Antara *Employee Engagement* Dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja”. Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Dicky Sidarius Halias dan Sowanya Ardi Prahara, 2020 dengan judul Kepuasan Kerja Dengan *Employee Engagement* Pada Driver Ojek Online. Dari beberapa penelitian diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa dengan hasil *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan negatif serta signifikan terhadap *turn over intention*, yang artinya semakin tinggi *employee engagement*, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja dan semakin tinggi *employee engagement* maka semakin rendah *turn over intention*. Perbedaan antara penelitian

ini dengan penelitian sebelumnya adalah perbedaan dari subjek penelitian, lokasi tempat dan tahun dilakukannya penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Hubungan Antara *Employee Engagement* Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Popindo Super Store Kota Bukittinggi’.

### **B. Rumusan Masalah**

Dari masalah yang diuraikan pada latar belakang maka rumusan masalah pada penelitian ini apakah terdapat Hubungan antara *Employee Enggement* dan Kepuasan Kerja pada karyawan Popoindo Super Store kota Bukittinggi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Hubungan antara *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja pada karyawan Popindo Super Store kota Bukittinggi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat tersebut yaitu:

#### 1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan untuk pengembangan kajian ilmu psikologi khususnya dibidang psikologi industri organisasi.

## 2. Manfaat praktis.

### a. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk karyawan, agar dapat engaged terhadap pekerjaannya sehingga memiliki kepuasan kerja yang baik.

### b. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi perusahaan mengenai kepuasan kerja dengan *employee engagement*.

### c. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti lain yang berminat untuk meneliti ada hubungan antara *employee engagement* dengan kepuasan kerja. Maka hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan bahan perbandingan dalam melakukan kajian dan penelitian dikemudian hari.