

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Bentuk dan tujuan organisasi, berbagai visi dirancang untuk kepentingan manusia dimana dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Ini berarti, bahwa manusia merupakan sumber daya strategis dalam semua aktivitas organisasi. Untuk itu, sumber daya manusia perlu direncanakan, dirumuskan strategi-strategi yang relevan dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta konsisten dalam mengimplementasikannya secara kontiniu sehingga dapat meningkatnya kinerja (*performance*) organisasi dimana sumber daya manusia tersebut berada. Perencanaan sumber daya manusia strategis perlu dilakukan dengan baik dan benar. Perencanaan strategis kaitannya dengan sumber daya manusia (SDM) yang dimaksudkan adalah perencanaan SDM yang harus memperhatikan faktor lain selain SDM (*human*) misalnya faktor keuangan (*finance*), sehingga dapat bersinergi dalam mencapai tujuan organisasi. Apabila pengelolaan sumber daya manusia dilaksanakan secara profesional, diharapkan sumber daya manusia dapat bekerja secara produktif. Pengelolaan tersebut dimulai sejak perekrutan, seleksi, pengklasifikasian, penempatan sesuai dengan kemampuan, pelatihan (*training*) dan pengembangan karier serta pemberhentian menurut (Nur, 2015).

Pengelolaan manajemen sumber daya manusia menjadi sangat penting karena UPI Convention Center tersebut dapat mencapai kinerja yang di harapkan serta memiliki keunggulan kompetitif ketika orang didalamnya melakukan apa yang terbaik dari mereka, apa yang mereka senangi serta kuatnya faktor kepemilikan secara psikologis dalam melaksanakan dan memberi hasil pada pekerjaan mereka , kesemua hal tersebut menjadi faktor motivasi karyawan. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang di harapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Untuk itu merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang membuat karyawann puas bekerja di perusahaan. Pemahaman tentang jenis atau tingkat kebutuhan perorangan karyawan oleh perusahaan menjadi hal mendasar untuk meningkatkan motivasi karyawan. Dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan, maka produktivitas kerja karyawan pun akan lebih meningkat.

Namun dalam perkembangannya faktor kepuasan karyawan (*employee satisfaction*) saja pada saat ini sudah dianggap kurang memadai bagi organisasi untuk menunjang kinerja karyawan. Bisa saja terjadi pada karyawan yang memiliki kepuasan tinggi, justru tidak termotivasi untuk menunjukkan kinerja yang terbaik. Lebih dari sekedar kepuasan kerja, karyawan diharapkan mempunyai *engagement*, suatu keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi dan rasa memiliki (*ownership*) terhadap pekerjaan dan perusahaan.

Di dalam terminologi ini, termasuk pula di dalamnya timbulnya rasa saling percaya (*trust*), loyalitas terhadap pekerjaan dan perusahaan, serta kebanggaan terhadap perusahaan dan semangat bekerjasama. Kondisi-kondisi tersebut yang kemudian melahirkan *employee engagement*. Konsep *employee engagement* menjadi penting dalam mengkonsepsualisasikan dan menentukan peranan modal manusia terhadap kinerja organisasi. Konsep ini diperkenalkan oleh **Gallup (2004)** secara empirical dengan responden lebih dari 2500 bisnis, pusat kesehatan serta unit pendidikan.

Penelitian ini akan dilakukan terhadap karyawan UPI Convention Center yang merupakan salah satu Convention Center terbesar di Padang. UPI Convention Center berada di naungan Yayasan Perguruan Tinggi Komputer Padang yang bertujuan agar Kampus UPI YPTK Padang di kenal oleh orang banyak. Ada berbagai event kampus yang di adakan di tempat ini seperti Wisuda, Seminar dan TOEFL. UPI Convention Center juga menyewakan gedung untuk Perpisahan Sekolah, Wedding Party dan berbagai event lainnya, ini menandai Bahwa UPI Convention Center merupakan salah satu Convention Center yang terbaik di Padang.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja tersebut, UPI Convention Center perlu meningkatkan *employee engagement*. Hal ini didukung dengan hasil penelitian **Putri, Baga, & Sunarti (2015)** yang menyatakan bahwa *employee engagement* akan membentuk karyawan dan tim yang memiliki kinerja tinggi dan adaptif terhadap perubahan organisasi dan memberikan kontribusi konstruktif.

Muilenburg-Trevino dalam Herminingsih (2014) mendefinisikan *engagement* sebagai pernyataan berkaitan dengan pekerjaan yang positif, ditandai dengan adanya semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan penyerapan (*absorbtion*). Individu yang memiliki *engagement* akan merasa energik dalam melaksanakan pekerjaan mereka, merasa terhubung dengan pekerjaan mereka, dan lebih mampu menangani tuntutan pekerjaan. Adanya semangat kerja ditandai dengan energi, ketahanan mental, kemauan untuk menginvestasikan usahanya, dan ketekunannya dalam bekerja. Dedikasi ditandai dengan adanya perasaan pentingnya kontribusi mereka bagi perusahaan, adanya antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan. Penyerapan ditandai dengan perasaan asyik ketika seseorang menjalankan pekerjaannya, dimana waktu seolah berlalu dengan cepat dan merasakan sulit untuk melepaskan diri dari pekerjaan. Pada UPI Convention Center *employee engagement* dapat dilihat melalui prasurvey yang dilakukan pada 20 karyawan UPI Convention Center.

Tabel 1.1 Prasurvey pada karyawan UPI Convention Center.

NO	Pernyataan	YA		TIDAK	
		Fi	%	Fi	%
A.Vigor (Semangat)					
1.	Saya merasa bersemangat saat melakukan suatu pekerjaan.	14	70%	6	30%
2.	Saya menyelesaikan pekerjaan saya tepat waktu walaupun menghadapi kesulitan.	7	35%	13	65%
3.	Ulet dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaan	12	60%	8	40%
	Rerata Indikator Vigor	11	55%	9	45%
B.Dedication (Dedikasi)					

1.	Saya merasa pekerjaan yang saat ini saya lakukan bermakna bagi saya dan UPI Convention Center	13	65%	7	35%
2.	Saya bangga atas pekerjaan yang saya lakukan saat ini	12	60%	8	40%
3.	Pekerjaan yang saya lakukan saat ini sangat menantang	6	30%	14	70%
	Rerata Indikator Dedication	10,33	52%	9,77	48%
C. Absorption (Keseriusan Karyawan Terhadap Pekerjaannya)					
1.	Saya merasa waktu cepat berlalu ketika saya menyelesaikan pekerjaan saya	15	75%	5	25%
2.	Saya bersedia mengorbankan waktu, tenaga dan pemikiran demi penyelesaian pekerjaan yang saya lakukan saat ini	11	55%	9	45%
3.	Saya merasa senang bekerja secara intens	10	50%	10	50%
	Rerata Indikator Absorption	12	60%	8	40%
	Rerata Total <i>Employee Engagement</i>	11	55%	9%	45%

Sumber: Pra survey pada 20 Karyawan UPI Convention Center, Maret 2020

Berdasarkan Hasil Prasurvey yang dilakukan pada 20 karyawan UPI CONVENTION CENTER pada rabu 18 Maret 2020 didapat bahwa tingkat *employee engagement* berada pada kategori yang cukup. Karyawan tidak tepat waktu dalam menjalani pekerjaannya. Terlihat dari hasil Prasurvey, 65% sampel merasakan hal tersebut. Kurang tertantang dalam menjalani pekerjaan yang saat ini di lakukan. Merasa bahwa pekerjaan tersebut mengalami kesulitan. Dilihat dari indikator Dedikasi, terlihat bahwa dedikasi dari 20 Karyawan yang di ambil sebagai sampel dalam hasil prasurvey berada pada kategori cukup. Dimana manajemen UPI Convention Center sendiri telah konsen dalam memikirkan kesejahteraan karyawannya, namun dedikasi masih cukup rendah. Karyawan

merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan ternama di Indonesia ini namun karyawan tidak tertantang dalam menjalani dan menyelesaikan pekerjaannya, rutinitas sebagai karyawan yang menjalani rutinitas yang sama setiap harinya membuat karyawan merasa jenuh dan bosan. Namun kebosanan tersebut, tidak membuat karyawan merasakan waktu yang berjalan cukup lama, terlihat dari 20 sampel hanya 5 orang atau 25% yang merasakan waktu berjalan cukup lama pada saat menyelesaikan pekerjaannya. Secara total dapat disimpulkan bahwa karyawan yang diambil sebagai sampel memiliki *employee engagement* yang cukup.

Menurut **Gallup Consulting (2017)** mengemukakan bahwa “Employee engagement as those who are involved in, enthusiastic about and committed to their work and workplace”. Artinya, *employee engagement* sebagai keterlibatan, rasa antusias dan berkomitmen terhadap pekerjaan dan tempat ia kerja.. Sehingga visi dan misi perusahaan akan tercapai dengan rasa *employee engagement* tersebut. Dilihar dari hasil prasurvey UPI Convention Center perlu mengusung strategi untuk memperbaiki rasa *employee engagement* tersebut yang akan berdampak pada tujuan yang dicapai UPI Convention Center yang tidak mampu di capai secara individu namun harus dicapai secara tim.

Banyak faktor yang mempengaruhi *employee engagement* menurut **Markos & Sridevi (2010)** membangun budaya perusahaan yang khas merupakan salah satu strategi menciptakan *employee engagement* yang perlu untuk diperhatikan oleh para manajer, perusahaan harus mempromosikan budaya kerja yang kuat dimana tujuan dan nilai-nilai manajer sejajar di semua bagian pekerjaan.

Perusahaan yang membangun budaya saling menghormati dengan menjaga kisah sukses hidup tidak hanya akan menjaga karyawan mereka yang engaged, tetapi juga ini, dapat dilihat bahwa budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *employee engagement*.

Selain Budaya Organisasi, Komunikasi Organisasi juga mempengaruhi *Job Engagement*. Teori **Havill (2010)** yang menyebutkan komunikasi organisasi adalah salah satu faktor yang membentuk *Job Engagement*. Penelitian terdahulu mengenai dampak budaya organisasi dan komunikasi organisasi terhadap *employee engagement* sudah pernah dilakukan di sebuah bank yang berada di India oleh **Sarangi (2011)**. Dan dari hasil penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa budaya organisasi dan komunikasi organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap *employee engagement*. Teori dan konsep yang dikembangkan dalam studi ini sudah terbukti dan valid (**Giovanni dkk, 2007**).

Komunikasi diukur dengan memperhatikan, Memberikan Informasi Tugas, yaitu menyampaikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas. Komunikasi Organisasi, memiliki dimensi komunikasi ke atas, ke bawah, dan komunikasi horizontal. (**Sriussadaporn-Charoenngam dkk, 2004**).

UPI Convention Center dalam menjalankan komunikasi ke bawah dari pimpinan ke karyawan. Informasi ini mengenai bagaimana melakukan pekerjaan, informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi, informasi mengenai kinerja pegawai, dan informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (**Giovanni dkk, 2007**). Dalam menjabarkan bagaimana melakukan pekerjaan pimpinan

memberikan *briefing* pagi. Melalui kesempatan ini, pimpinan akan memberikan pengarahan, motivasi dan semangat menjalani pekerjaan dan menyelesaikan target yang akan tercapai.

Komunikasi keatas dari bawahan ke pimpinan, Komunikasi ini digunakan untuk memberikan informasi berupa penyampaian saran serta rekomendasi untuk kemajuan organisasi, informasi berupa masalah-masalah yang dihadapi dan permintaan bantuan, informasi berupa aktiviras-aktivitas dan keputusan-keputusan, informasi berupa umpan balik dari bawahan terhadap pekerjaan, rekan kerja, dan organisasi. Sedangkan komunikasi horizontal ,Terdiri dari penyampainan informasi di antara rekan-rekan kerja sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang di tempatkan pada otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama.

May dkk, (2004) serta **Rothmann dan Welsh (2013)** membuktikan dalam studi empiris bahwa *Job enrichment* mempengaruhi *employee engagement* dengan kuat. Variabel ketiga yang di teliti dalam penelitian ini adalah *Job Enrichment*. *Job Encrichment* merupakan desain pekerjaan yang melibatkan sejumlah variasi isi pekerjaan, tingkat pengetahuan dan keahlian yang lebih tinggi, tanggung jawab dan otonomi yang lebih besar untuk merencanakan, mengarahkan, dan mengontrol pekerjaan.

Job enrichment juga dapat meningkatkan kepuasan dan komitmen pada perusahaan. Dengan pemberian tanggung jawab yang besar pada karyawan maka karyawan akan merasa lebih puas karena hasil kerjanya mendapat pengakuan. *Job enrichment* memberikan sejumlah keuntungan seperti lebih banyak karyawan

yang merasa puas, pelanggan merasa puas dengan pelayanan, mengurangi pekerjaan karyawan yang melebihi kapasitas, dan mengurangi kesalahan yang dilakukan karyawan.

Berdasarkan pemikiran diatas, penulis tertarik untuk meneliti *employee engagement* yang di pengaruhi oleh *Job Enrichment*, Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi pada UPI Convention Center dengan judul :

“Pengaruh *Job Enrichment*,Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi Terhadap *Employee Engagement* Pada UPI CONVENTION CENTER”

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Karyawan tidak terikat dengan pekerjaannya maupun organisasinya seperti karyawan kurang tertantang dengan pekerjaan yang dijalankan sekarang.
2. Masih adanya budaya-budaya yang tidak di jalankan oleh karyawan sehingga bisa menyebabkan pekerjaan terhambat. Apalagi jika hasil yang diterima tidak sesuai dengan apa yang sudah diberikan tentu akan memicu karyawan untuk bekerja tidak semaksimal mungkin.
3. Interaksi social antara sesama rekan kerja atau terutama dengan atasan yang kurang harmonis menyebabkan seseorang tidak mampu bekerja dengan baik sehingga apa yang diharapkan oleh organisasi berupa kinerja yang baik belum mampu dipenuhi oleh karyawan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas , maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Job Enrichment* terhadap *employee engagement* pada UPI Convention Center ?
2. Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi terhadap *employee engagement* pada UPI Convention Center ?
3. Bagaimana pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap *employee engagement* pada UPI Convention Center ?
4. Bagaimana pengaruh *Job Enrichment*,Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi terhadap *employee engagement* pada UPI Convention Center ?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah di rumuskan dan diidentifikasi diatas, maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh *Job Enrichment* terhadap *employee engagement* pada UPI Convention Center ?
2. Mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap *employee engagement* pada UPI Convention Center ?
3. Mengetahui pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap *employee engagement* pada UPI Convention Center ?
4. Mengetahui pengaruh *Job Enrichment*,Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi terhadap *employee engagement* pada UPI Convention Center ?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia yang mempelajari segala pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam segala aspek kehidupan, baik kehidupan dunia kerja maupun kehidupan sosial. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi individu yang untuk memberikan informasi bahwa pengaruh organisasi sangat penting dalam dunia kerja, komitmen tinggi terhadap organisasi, serta memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pencegahan keinginan untuk keluar dari pekerjaan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi UPI Convention Center

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak manajemen UPI Convention Center terkait dengan *Job enrichment*, Budaya Organisasi, Komunikasi Organisasi terhadap *Employee Engagement*.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai *Job enrichment*, Budaya Organisasi, Komunikasi Organisasi terhadap *Employee Engagement*.

3. Bagi Penulis Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi yang bermanfaat dan dapat menjadi bahan kajian yang lebih mendalam bagi para

peneliti lainnya khususnya bagi para mahasiswa perguruan tinggi yang akan penelitian di bidang Sumber Daya Manusia.