

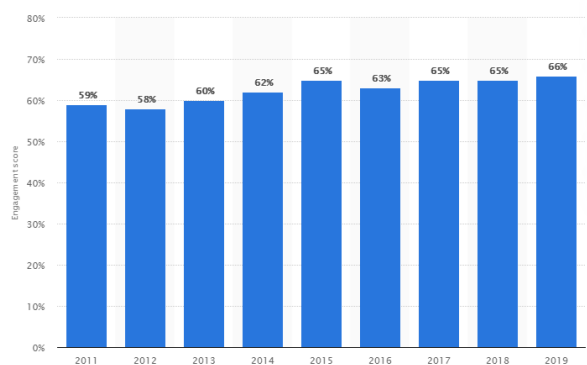
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era saat ini, pembahasan mengenai sumber daya manusia menjadi hal yang menarik. Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting bagi sebuah perusahaan untuk mencapai visi dari perusahaan tersebut. Perusahaan akan mencapai tujuannya ketika karyawannya dapat memberikan kontribusi secara efektif jika karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal maka perusahaan pun tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu keterlibatan karyawan itu sendiri dalam pekerjaannya serta hubungan yang dimiliki karyawan dengan perusahaan. Berikut ini data yang menunjukkan tingkat dari *engagement* yang dimiliki oleh karyawan.

**Gambar 1.1 Pertumbuhan Tingkat *Engagement* dari Tahun 2011-2019**



Sumber : Duffin (2019)

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan data yang menyatakan bahwa pertumbuhan *engagement* yang dimiliki karyawan dari tahun ke tahun cenderung berubah-ubah sehingga hal tersebut dapat menjelaskan bahwa *engagement* yang dimiliki oleh seorang karyawan masih belum dapat dikelola dengan baik oleh perusahaan.

**Gambar 1.2 Tingkat *Employee Engagement* di Asia Tenggara**

*Lagging Behind Other Southeast Asian Nations*

Among Southeast Asian nations, employee engagement is highest in the Philippines, where 29% of employees are engaged and 8% are actively disengaged. In contrast, only 8% of Indonesian employees are engaged at work, while 15 % are actively disengaged.

	Engaged	Not engaged	Actively disengaged
Philippines	29%	63%	8%
Thailand	14%	84%	2%
Malaysia	11%	81%	8%
Singapore	9%	76%	15%
Indonesia	8%	77%	15%

GALLUP

Sumber : Ratanjee & Emond (2013)

Serta berdasarkan Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat *engagement* yang dimiliki negara Indonesia sangatlah kecil yaitu sebesar 8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan *engagement* karyawan di Indonesia masih belum berjalan dengan baik. Menurut Akingbola & Vanberg, (2017) *employee engagement* dibagi menjadi *job engagement* dan *organization engagement*. Menurut (Maslach et al., 2001 dalam Saks,2006) *Job engagement* dipengaruhi oleh 6 hal yaitu beban kerja yang dimiliki, perasaan terhadap pilihan yang dipilih serta kontrol yang dimiliki, penghargaan serta pengakuan yang didapatkan, lingkungan kerja yang ada, keadilan yang ada di tempat bekerja, pekerjaan yang bermakna bagi dirinya.

Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi *engagement* dari seorang karyawan. *engagement* seorang karyawan dipengaruhi oleh kondisi fisik, kognitif, serta emosional yang melekat pada dirinya (Kahn, 1990 dalam Akingbola & van den Berg, 2017). Selain *job engagement* hal lain yang perlu diperhatikan adalah *organization engagement* yang dimiliki karyawan. *Organization engagement* sendiri merupakan keterlibatan organisasi dalam menentukan keputusan yang akan dibuat untuk menghasilkan kinerja yang lebih tinggi dalam organisasinya (Saks, 2006 dalam Akingbola & van den Berg, 2017).

*Job engagement* dan *organization engagement* memiliki hubungan sebagai mediasi antara *antecedents* dan *consequences* yang dimiliki karyawan (Akingbola & Vanberg, 2017). *Antecedents* sendiri terdiri dari *value congruence*, *job characteristics*, dan *reward & recognition* yang diterima oleh masing-masing individu. *Value congruence* merupakan keadaan dimana ketika karyawan merasa mempunyai nilai yang sama dengan perusahaan (Kurniawan, 2019). Sedangkan *job characteristics* merupakan sikap positif yang dimiliki karyawan atas pekerjaan yang telah ia selesaikan (Robbins & Judge 2017, 116). Serta, *engagement* karyawan mempunyai hubungan dengan *consequences* yang diterima oleh karyawan yang terdiri dari *job satisfaction* dan *organization citizenship behavior* baik itu secara individu maupun dengan organisasi. *Job satisfaction* merupakan sebuah perasaan positif yang dimiliki oleh karyawan atas pekerjaan yang dimilikinya (Robbins & Judge 2017:116). Sedangkan *organization citizenship behavior* merupakan perilaku psikologis yang dimiliki

karyawan yang menunjukkan kepedulian kepada lingkungan selain pekerjaan yang dimiliki (Robbins & Judge, 2017: 65).

Berdasarkan penelitian Saks (2006) *job satisfaction* dan *organization citizenship behavior* merupakan sebuah *consequences* yang dihasilkan dari *engagement* yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Dale Carnegie Indonesia (2019) menyatakan bahwa 85% karyawan ingin mendapatkan apresiasi atas hasil kerja yang ia berikan namun hanya 36% atasan dari perusahaan mereka yang melakukan hal tersebut. Hal ini dibuktikan berdasarkan survei yang dilakukan oleh Dale Carnegie menyatakan hanya 17% karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang dimilikinya (CNN Indonesia, 2017). Hal ini didukung oleh survei yang dilakukan oleh situs JobStreet menyatakan bahwa hanya 73% karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang dimilikinya. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan sebesar 54% menyatakan tidak bekerja sesuai dengan jenjang pendidikan, 60% pekerjaan yang ia lakukan tidak menunjukkan jenjang karir yang jelas, 85% menunjukkan karyawan tidak memiliki *work-life balance*, dan 53% dipengaruhi oleh sikap perusahaan terhadap dirinya (JobStreet, 2014). Sehingga berdasarkan masalah yang ada maka menunjukkan bahwa *engagement* yang dimiliki oleh karyawan masih belum dapat dikelola dengan baik oleh perusahaan tempat mereka bekerja. Jika perusahaan menginginkan karyawan mereka mempunyai *engagement* yang baik maka perusahaan harus memperhatikan nilai yang dimiliki karyawan baik itu terhadap pekerjaan dan perusahaan apakah sudah sama, lalu perusahaan juga harus memperhatikan apakah gaji atau penghargaan

yang diterima apakah sudah sesuai dengan kinerja karyawan serta perusahaan juga harus mengetahui apakah karyawan merasa senang atas pekerjaan yang dimilikinya. Jika ketiga faktor tersebut dapat diperhatikan oleh perusahaan maka kepuasan dalam bekerja serta kepedulian lebih yang diberikan karyawan akan terjalin dengan baik dan *engagement* yang dimiliki karyawan baik itu untuk pekerjaan dan organisasi dapat terbentuk dengan baik.

Berdasarkan masalah tersebut penelitian ini membahas mengenai *job engagement & organization engagement* sebagai mediasi terhadap *value congruence, job characteristics, reward & recognition* dengan *job satisfaction* dan *organization citizenship behavior – individual & organization*. Peneliti meneliti hal tersebut dikarenakan pada saat ini tingkat keterlibatan karyawan sangat mempengaruhi jalannya sebuah perusahaan. Lalu, penelitian ini akan lebih fokus kepada industri jasa sehingga ketika pembagian kuisioner peneliti akan menyebarnya kepada karyawan-karyawan yang bekerja di bidang jasa. Industri jasa yang ada pada penelitian ini bergerak dibidang keuangan, penyedia jasa tenaga kerja dan boga. Penulis memilih bidang jasa dikarenakan pada bidang ini para pekerja dituntut untuk menggunakan kemampuan individu yang mereka miliki untuk melakukan pekerjaan. Sehingga dengan hal ini peneliti dapat mengetahui hal apa yang dapat mempengaruhi serta hal yang ditimbulkan dari tingkat *engagement* yang dimiliki karyawan tersebut.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan positif *value congruence* yang dimiliki karyawan terhadap *job engagement & organization engagement*?
2. Apakah terdapat hubungan positif *job characteristics* yang dimiliki seorang karyawan terhadap *job engagement & organization engagement*?
3. Apakah terdapat hubungan positif *reward & recognition* yang diterima karyawan terhadap *job engagement & organization engagement*?
4. Apakah terdapat hubungan positif *job engagement* yang dimiliki seseorang terhadap *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior*?
5. Apakah terdapat hubungan positif *organizational engagement* yang dimiliki terhadap *job satisfaction* karyawan dan *organizational citizenship behavior*?
6. Apakah terdapat hubungan positif antara *job engagement & organizational engagement* sebagai variabel mediating terhadap *antecedents & consequences*?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Melalui penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah :

1. Menidentifikasi hubungan yang ada antara *job characteristics* seorang karyawan terhadap *job engagement & organization engagement*.
2. Mengidentifikasi hubungan yang ada antara *reward & recognition* terhadap *job engagement & organization engagement*.
3. Mengidentifikasi hubungan *value congruence* karyawan terhadap *job engagement & organization engagement* yang dimiliki karyawan.
4. Mengidentifikasi hubungan yang ada pada *job engagement* terhadap *job satisfaction* seorang karyawan dan *organizational citizenship behavior*.
5. Mengidentifikasi hubungan yang ada pada *organizational engagement* terhadap *job satisfaction* karyawan dan *organizational citizenship behavior*.
6. Mengidentifikasi hubungan positif *job engagement & organizational engagement* sebagai variabel mediating terhadap *antecedent & consequences*.



#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat penelitian yang dapat dijelaskan sebagai berikut yaitu :

##### **1.4.1. Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan untuk mendukung atau memberikan informasi yang baru yang tidak dijelaskan pada penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga memiliki tujuan untuk memberikan informasi bagaimana cara meningkatkan *job engagement* dan *organization engagement* di industri jasa. Lalu, penelitian ini juga bisa digunakan untuk mengetahui *antecedent* dan *consequences* apa yang ditimbulkan dari tingkat *engagement* seorang karyawan.

##### **1.4.2. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk mengetahui hal apa saja yang dapat mempengaruhi serta akibat apa yang ditimbulkan dari tingkat *job engagement & organization engagement* seorang karyawan. Serta penelitian ini juga memberikan informasi tentang *job engagement & organization engagement* sebagai sebuah variable yang memediasi antara *antecedents* yang memiliki variable *value congruence*, *job characteristics*, dan *reward & recognition* sedangkan variabel dari *consequences* berupa *job satisfaction* dan *organization citizenship behavior*.



### **1.5. Batasan Penelitian**

Setelah menjelaskan mengenai masalah penelitian yang ada, maka diperoleh sebuah gambaran dimensi yang luas. Menyadari adanya keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian ini maka penelitian ini mempunyai batasan penelitian. Batasan penelitian ini hanya membahas mengenai *value congruence*, *job characteristics*, *reward & recognition*, *job engagement*, *organizational engagement*, *job satisfaction*, dan *organizational citizenship behavior*. Lalu, dalam menyebarkan kuisioner responden yang akan dipilih hanya akan berasal dari industri jasa, di daerah Jakarta dan Tangerang dengan karyawan yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun, dan berpendidikan paling rendah adalah SMA-SMK.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan membahas tentang latar belakang penelitian ini yaitu menjelaskan secara singkat menjelaskan hal-hal apa saja yang sedang terjadi di dunia sumber daya manusia terutama bagian *job engagement & organization engagement*. Serta pada bab ini peneliti juga menjelaskan sektor industri mana yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan pengertian dari masing-masing variabel. Pengertian ini bisa meliputi hal apa saja yang dapat mempengaruhi variabel

tersebut. Hal ini dapat dikutip dari pendapat para ahli yang sumbernya sudah terakreditasi oleh pihak lembaga. Sehingga hasil dari penjelasan bab ini dapat digunakan di bab empat.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan secara menyeluruh metode penelitian. Bab ini akan terdiri dari objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode penarikan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data, pengujian instrument penelitian, uji validitas, uji reliabilitas, dan hasil uji instrumen pendahuluan. Serta dalam bab ini akan ada model penelitian yang diambil dari model replikasi jurnal. Sehingga hal ini dapat mendukung terjawabnya bab satu.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini terdapat hasil dari survei yang dilakukan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil dari metode penelitian sebelumnya dan melihat hasil secara nyata dikarenakan hasil ini didapatkan dengan cara menyebar kuisioner. Sehingga pada bab ini akan terjawab pertanyaan yang ada di bab satu serta akan dilakukan sebuah pembahasan untuk menjelaskan hasil dari penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari keseluruhan penelitian ini. Sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk perusahaan sebagai pedoman untuk meningkatkan kepuasan karyawan yang dimiliki.