BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era global dan pertumbuhan ekonomi dan teknologi yang sangat cepat berkembang seperti saat ini, organisasi harus mampu beradaptasi dengan lingkungan yang selalu mengalami perubahan dan peningkatan persaingan agar tidak akan kalah dan telat berkembang dalam persaingan. Sumber daya manusia suatu perusahaan haruslah dapat berkontribusi untuk mencapai kesuksesan (Khan *et al*., 2012), oleh karenanya Sumber Daya Manusia (SDM) ialah salah satu kunci sukses sebuah organisasi dalam menghadapi persaingan di era global. Baik atau buruknya sumber daya manusia yang berkontribusi dapat dinilai berdasarkan kinerjanya. Menurut Dessler (2004), Kemampuan terintegrasi dari daya fikir dan daya fisik yang dimiliki oleh individu ialah termasuk dari sumber daya manusia yang dibangun agar dapat bersaing di dunia persaingan yang semakin ketat (Bohlander,2012). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain yaitu semangat, fasilitas yang diberikan perusahaan, rekan kerja, dan komitmen (Mahmudi, 2015) Kinerja ialah tahapan-tahapan pencapaian dari seorang individu terhadap tugas- tugas yang telah diberikan di dalam organisasi. Definisi kinerja karyawan sebagai prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan oleh karyawan (Dassler 2004). Organisasi yang berhasil dalam meningkatkan kinerja karyawannya, merupakan organisasi yang terus melakukan upaya positif dalam peningkatan kinerja karyawannya.

Salah satu cara organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan menciptakan kepuasan kerja karyawan melalui *employee engagement* atau membuat karyawan terikat dengan organisasi, dan memperkuat budaya organisasi di lingkungan kerja untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Employee engagement atau keterikatan karyawan adalah suatu keadaan dimana karyawan merasakan sepenuhnya terhubung baik secara fisik, kognitif, maupun emosional dengan peran pekerjaan yang diserahkan kepada mereka (Albrecht, 2010). Penelitian Albdour & Altarawneh (2014) mengatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dan peningkatan loyalitas. Schaefuli & Bakker (2004) dalam penelitiannya memaparkan bahwa keterikatan kerja terkait dengan kepuasan kerja, keterikatan, kurangnya niat pindah, dan komitmen organisasi dengan menunjukan sikap positif dalam pekerjaan. Karyawan yang terikat akan mengalami emosi positif (kegembiraan, entusiasme melakukan pekerjaan) dan dapat mengelola kemampuan dirinya sendiri untuk berkinerja secara baik dan menyelesaikan tuntutan pekerjannya (Bakker, Tim & Derks, 2012).

Komitmen merupakan instrument yang penting untuk meningkatkan kinerja organisasi (Memari *et al.,* 2013). Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Khan *et al.* (2010). Selain itu, Yiing & Kamarul (2009) memaparkan pengaruh positif antara komitmen organisasi dan kinerja. Allen & Meyer (1990) meberikan definisi komitmen organisasi sebagai sikap seorang karyawan untuk setia terhadap perusahaan dan atau organisasi yang di ikutinya dengan bekerja dan berusaha menghasilkan *output* sebaik mungkin. Komitmen terbagi menjadi 3(tiga) yaitu:

1. Komitmen Afektif, yang merupakan keinginan emosional seorang karyawan agar dapat beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada agar dapat bertahan berada di organisasi.
2. Komitmen Normatif yaitu rasa tanggung jawab moral untuk tinggal dalam organisasi.
3. Komitmen kelanjutan yaitu kekhawatiran akan kehilangan sesuatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi.

Komitmen afektif merupakan salah satu kategori komitmen menurut Meyer, Allen & Smith (1993), yang mana komitmen ini merupakan ikatan secara emosional yang melekat pada seorang karyawan untuk mengidentifikasikan dan melibatkan dirinya dengan organisasi (Kartika, 2011). Komitmen afektif ini juga dapat dikatakan sebagai penentu yang penting atas dedikasi dan loyalitas seorang karyawan. Kecenderungan seorang karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi, dapat menunjukkan rasa memiliki atas perusahaan, meningkatnya keterlibatan dalam aktivitas organisasi, keinginan atas perusahaan, meningkatnya keterlibatan dalam aktivitas organisasi, keinginan untuk mencapai tujuan organisasi, dan keinginan untuk dapat tetap bertahan dalam organisasi (Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001).

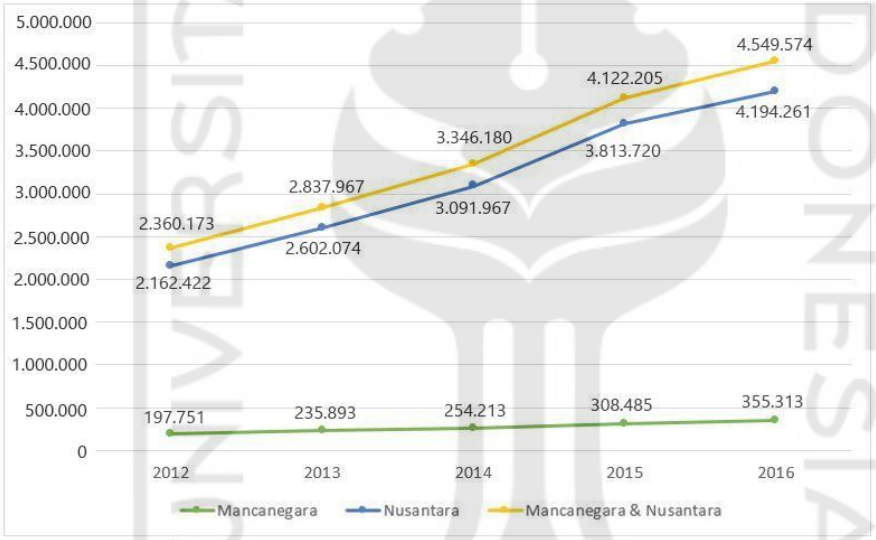
Kepuasan kerja termasuk salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas dalam melakukan pekerjaannya, diyakini akan berpengaruh terhadap hasil yang didapat dari kinerjanya. Hal ini didukung oleh Robbins (2002), yang memaparkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang biasa dikeluarkan terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah *rewards* yang diterima karyawan dan jumlah yang karyawan yakini seharusnya diterima.

Semakin besar kebutuhan yang dapat dipenuhi, maka kepuasan kerja akan semakin tinggi, dan begitu juga sebaliknya. Penelitian Khan (2012), menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan secara statistik antara faktor-faktor kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Fadlallh (2015), Sawitri (2016), Siengthai dan Pila-Ngarm (2016), juga membuktikan hasil penelitian yang sama, bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh *employee engagement*. Hal ini didukung oleh Bakker dan Demerouti (2008), yang mengatakan bahwa seorang karyawan yang merasa terikat akan bekerja dengan keras dan baik dengan pikiran yang positif, maka sehingga mereka akan bekerja lebih cepat atau lebih banyak dan menyelesaikan hal-hal lain yang positif di tempat kerja. Penelitian Anitha (2014), memperlihatkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara keterikatan karyawan dan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Nazir (2016), Lewiuci dan Mustamu (2016), juga membuktikan hasil penelitian yang sama, bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Indonesia merupakan negara dengan berbagai destinasi indah yang dapat menarik minat wisatawan. Berbagai keindahan alam dan tempat bersejarah yang dimiliki menjadi salah satu alasan bagi wisatawan untuk datang. Kementerian pariwisata melalui situsnya (*kemenpar.go.id*), menyebutkan bahwa pada bulan Agustus 2017 total wisatawan mancanegara berjumlah 1.404.664 jiwa. Hal ini meru pakan angka tertinggi di banding tahun-tahun sebelumnya seperti Desember 2016 yang berjumlah 1.113.329, dan Desember 2015 yang berjumlah 988.519 jiwa.

Kenaikan jumlah wisatawan di Indonesia setiap tahunnya didukung dari kenaikan jumlah wisatawan pada daerah-daerah yang lebih spesifik lagi seperti salah satunya Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota yang terkenal dengan berbagai keindahan peninggalan bersejarah candi ini mampu menarik banyak wisatawan dalam negeri maupun wisatawan mancanegara. Hal ini dibuktikan berdasarkan data yang diambil dari situs (*https://visitingjogja.com)* yang menunjukan jumlah wisatawan nusantara maupun mancanegara di kota Yogyakarta yang terus meningkat dari tahun ke tahun sebagai berikut:



Gambar 1.1 Data Jumlah Wisatawan Nusantara dan Mancanegara di DIY

Sumber: *visitingjogja.com* (2018)

Dengan bertambahnya jumlah wisatawan akan menjadi peluang bagi banyak perusahaan Transportasi wisatawan. Keadaan tersebut akan membuat perusahaan transportasi berlomba-lomba untuk bersaing dan berkinerja secara maksimal, tidak terkecuali untuk PT. Eddy Transport Raya.

Berdasarkan hal diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi sebagai Variabel**

Intervening di PT. Eddy Transport Raya"

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah komitmen afektif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah terdapat pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja lebih besar daripada pengaruh secara langsung *employee engagement* terhadap kinerja karyawan.
7. Apakah terdapat pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja lebih besar daripada pengaruh secara langsung komitmen afektif terhadap kinerja karyawan.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh signifikan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan.
2. Mengetahui pengaruh signifikan komitmen afektif terhadap kinerja karyawan.
3. Mengetahui pengaruh signifikan *employee engagement* terhadap kepuasan kerja.
4. Mengetahui pengaruh signifikan komitmen afektif terhadap kepuasan kerja.
5. Mengetahui pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
6. Mengetahui besar pengaruh secara langsung *employee engagement* terhadap kinerja karyawan daripada pengaruh secara tidak langsung *employee engagement* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?
7. Mengetahui besar pengaruh secara langsung komitmen afektif daripada pengaruh secara tidak langsung komitmen afektif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian yang dilakukan sangat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis seperti ilmu manajemen, *employee engagement*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi, serta kinerja karyawan.

2. Bagi Organisasi

   Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh *employee engagement* dan kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawannya serta dapat berdampak pada komitmen para karyawan di dalam organisasi, dan dapat menjadi bahan untuk mengevaluasi organisasi untuk terus berkembang menjadi lebih baik dari keadaan sebelumnya.

3. Bagi Akademis

   Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi tambahan pustaka sekaligus sumbangsih penelitian dalam ilmu manajemen khususnya di bidang sumber daya manusia.