

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi akan menunjukkan performa terbaik dalam bekerja. Sebaliknya, ketika karyawan merasa tidak memiliki keterlibatan kerja maka karyawan menjadikan pekerjaannya sebagai tuntutan hidup yang harus dilakukan. Keterlibatan kerja merupakan keadaan mental yang positif, memuaskan, dan terhubung pada hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan adanya semangat, dedikasi dan penghayatan (Schaufeli *et al*, 2006). Iqbal dan Khan (2012) menyatakan bahwa ketika keterlibatan kerja yang rendah dapat menimbulkan masalah seperti kurang-tertarikan karyawan dalam bekerja, sering lamban dalam pekerjaan, sering terlambat datang dalam bekerja, sering tidak masuk kerja, bahkan hingga keluar dari perusahaan.

Di sisi lain, keberadaan karyawan tidak lepas dari kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja akan diperoleh ketika karyawan juga dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan perusahaan. Menurut Judge *et al* (2005) salah satu atribut dalam *personal resources* berupa kepuasan kerja atau *job satisfaction*. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang dimiliki karyawan tentang pekerjaannya (Gibson dan James, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Aslichati *et al* (2011) menjelaskan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *work engagement*. Aditya (2018) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja, yang

artinya semakin meningkat kepuasan kerja dapat menaikkan keterlibatan kerja dari para karyawan.

Selanjutnya dukungan organisasi juga berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan kerja karyawan dalam perusahaan. Perusahaan juga menyadari bahwa keterikatan kerja tidak muncul begitu saja, sehingga keberadaan karyawan dalam sebuah perusahaan tidak lepas dari adanya dukungan organisasi. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), persepsi terhadap dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi dan peduli pada kesejahteraan karyawan. Jika karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi yang sesuai dengan norma, keinginan, dan harapannya, maka karyawan akan dengan sendirinya memiliki komitmen dalam memenuhi kewajibannya pada organisasi (Ramdhani dan Dian, 2017).

Dukungan organisasi dapat berdampak pada keterlibatan kerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas organisasi (Ramdhani dan Dian, 2017). Ramdhani dan Dian (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa dukungan organisasi dan keterikatan kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Wijaya dan Mei (2021) menyatakan dukungan organisasi yang dirasakan dapat mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja. Gemilang dan I Gede (2021) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan karyawan.

Sebuah penelitian mengenai tingkat *work engagement* karyawan seluruh dunia pernah dilakukan oleh Gallup (2017). Gallup melakukan penelitian kepada karyawan di 155 negara. Karyawan yang diteliti dari masing-masing negara

berjumlah 1.000 orang dengan rentang usia 23-65 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *work engagement* karyawan masih sangat rendah. Laporan tersebut menunjukkan bahwa 85% karyawan seluruh dunia merasa tidak *engaged* dengan pekerjaannya dan di Asia Tenggara hanya 19% karyawan yang *engaged* dengan pekerjaannya. Survey yang sama menunjukkan 76% karyawan di Indonesia merasa tidak *engaged* dengan pekerjaannya. Negara Indonesia juga menjadi negara dengan persentase karyawan tidak *engaged* paling tinggi dibanding dengan negara lainnya di Asia Tenggara.

Permasalahan tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan yaitu Bapak Al Yoyok Saputra yang mengatakan:

“Ada beberapa karyawan yang dalam setiap minggunya tidak masuk kerja, sehingga dalam satu minggunya dipastikan ada karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan yang disampaikan pada perusahaan”

Sejalan dengan wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam setiap minggunya terdapat karyawan yang tidak masuk kerja dengan alasan tertentu. Kondisi ini tentunya akan merugikan perusahaan karena dapat mengganggu jalannya aktivitas kerja dari perusahaan. Lebih lanjut Bapak Al Yoyok Saputra juga mengatakan:

“banyak terjadi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan karyawan misalnya banyak karyawan yang sering terlambat masuk kerja meskipun atasan sering menegur bahkan kita juga memberi sanksi kepada mereka, mereka masuk kerja harusnya jam 8 pagi namun mereka terkadang jam 8 lebih dikit baru datang”

Sejalan dengan temuan peneliti di atas, maka peneliti dapat menyatakan bahwa karyawan memiliki komitmen kerja yang kurang atau rendah dapat menyebabkan karyawan sering tidak masuk kerja dan tidak memiliki komitmen

tinggi dalam bekerja guna produktivitas kerja karyawan maupun perusahaan. Komitmen organisasi sangatlah penting karena komitmen organisasi mengikat seseorang untuk tetap setia bekerja dengan menjalankan tujuan dan aturan-aturan yang ada, namun saat ini banyak dijumpai karyawan atau pekerja yang tidak berkomitmen, bagi perusahaan komitmen para karyawannya ini harus diperhatikan, karena dengan adanya komitmen para karyawan nantinya dapat berpengaruh pada kinerjanya. Komitmen karyawan yang tinggi karyawan akan lebih semangat untuk bekerja secara optimal dan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya guna untuk mencapai harapan dan tujuan perusahaannya.

Dengan ini, peneliti menambahkan satu variabel baru yaitu komitmen organisai karyawan yang diketahui juga memiliki pengaruh pada keterlibatan karyawan dalam bekerja. Komitmen organisasional didefinisikan sebagai pendekatan psikologis antara karyawan dan organisasi yang berimplikasi terhadap keputusan untuk bertahan atau keluar dari organisasi Allen dan Meyer (1990). Hal ini diperkuat dengan penelitian Aditya (2018) yang menyimpulkan bahwa komitmen kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja, sehingga semakin meningkat komitmen kerja akan dapat menaikkan keterlibatan kerja karyawan. Penelitian Sherly (2014) yang menyatakan bahwa komitmen kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja karyawan dalam perusahaan.

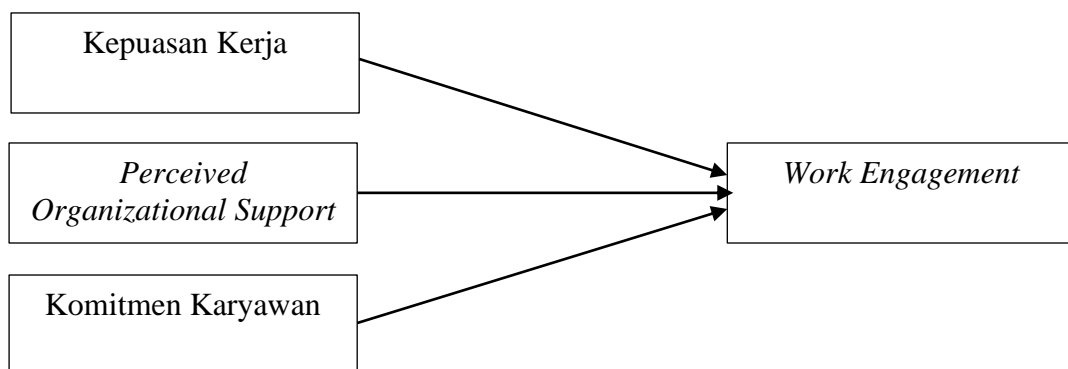
Dari semua kasus di atas dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya keterlibatan kerja terhadap karyawan SiCepat Ekspres bila terus berlangsung maka kedepannya maka akan mengakibatkan akan menurunnya kinerja perusahaan,

untuk itu pihak SiCepat Ekspres perlu melakukan perbaikan dalam hal kepuasan kerja karyawan, karena semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula *work engagement* karyawan. SiCepat Ekspres adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, berfokus pada pelayanan jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia dan berekspansi ke benua Asia dan juga Australia. Sejak di dirikan pertama kali pada tahun 2014. SiCepat Ekspres telah berkembang pesat dan memiliki lebih dari ratusan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia untuk mendukung seluruh kegiatan operasional pengiriman. Meski baru di dirikan pada tahun 2014, SiCepat Ekspres telah menjadi salah satu perusahaan yang cukup besar dan sudah di perhitungkan keberadaannya oleh perusahaan-perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa pengiriman serupa di Indonesia.

Di masa pandemic covid -19 saat ini, penggunaan jasa kurir meningkat untuk melakukan pengiriman barang. Bisnis jasa pengiriman barang selama masa pandemi COVID-19 meningkat bahkan mampu mendukung UMKM dalam pengiriman produk ke pelanggan dengan aman sehingga mampu membantu pemulihan ekonomi di Indonesia. Ditengah kondisi sulit ini, jasa pengiriman barang menjadi solusi ketika banyaknya pembatasan untuk bertransaksi tatap muka. Hal ini sesuai dengan hasil survei cepat yang dilakukan MarkPlus, Inc. pada 122 responden di seluruh Indonesia dengan 59,8% berasal dari Jabodetabek dan 41,2% non-Jabodetabek. Frekuensi penggunaan jasa kurir jika dibandingkan dengan sebelum pandemi diakui oleh 39% responden meningkat signifikan dan 39% lainnya mengaku sedikit meningkat. Mayoritas masyarakat menggunakan jasa kurir untuk mengirimkan barang yang dibeli dari e-

commerce sebanyak 85,2%. Sedangkan sebesar 50,8% lainnya mengirimkan barang belanjaan dari tempat belanja online di media sosial (Amalia dan Noverius, 2020).

Selanjutnya perlunya dukungan organisasi pada karyawan, dalam artian sejauh mana organisasi mampu memberikan kontribusi dan peduli pada kesejahteraan karyawannya. Dan kemudian pentingnya perusahaan meningkatkan komitmen karyawan, dengan komitmen yang tinggi akan membuat karyawan lebih semangat dalam bekerja dengan optimal dan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya guna mencapai harapan dan tujuan perusahaannya.



Gambar 1.1 Model Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut terkait dengan *work engagement*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh antara Kepuasan Kerja, *Perceived organizational support* dan Komitmen Karyawan Terhadap *Work engagement* pada Karyawan Perusahaan di SiCepat Ekspres”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *work engagement* pada karyawan perusahaan di SiCepat Ekspres?
2. Apakah ada pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* pada karyawan perusahaan di SiCepat Ekspres?
3. Apakah ada pengaruh komitmen karyawan terhadap *work engagement* pada karyawan perusahaan di SiCepat Ekspres?
4. Apakah ada pengaruh antara kepuasan kerja, *perceived organizational support*, dan komitmen karyawan secara simultan terhadap *work engagement* pada karyawan perusahaan di SiCepat Ekspres ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *work engagement* pada karyawan perusahaan di SiCepat Ekspres?
2. Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* pada karyawan perusahaan di SiCepat Ekspres?
3. Menganalisis pengaruh komitmen karyawan terhadap *work engagement* pada karyawan perusahaan di SiCepat Ekspres?

4. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja, *perceived organizational support*, dan komitmen karyawan secara simultan terhadap *work engagement* pada karyawan perusahaan di SiCepat Ekspres ?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan serta melengkapi referensi karya ilmiah yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang meneliti dalam bidang yang sama yaitu tentang pengaruh kepuasan kerja, *perceived organizational support*, dan komitmen karyawan terhadap *work engagement* pada karyawan perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi subjek penelitian, diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi tentang hubungan antara kepuasan kerja *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada karyawan.
2. Bagi organisasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang sejauh mana pentingnya karyawan memiliki kepuasan kerja dan *perceived organizational* yang dirasakan dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga persepsi tersebut dapat menimbulkan seberapa besar *work engagement* yang ditunjukkan pada karyawan.
3. Bagi organisasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan keterikatan kerja bagi karyawan.