

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti saat ini, modal penting bagi suatu perusahaan adalah memperhatikan sumber daya yang dimilikinya agar mampu menghadapi persaingan yang ketat dalam dunia bisnis. Sumber Daya Manusia adalah faktor terpenting dalam proses kelancaran dan tujuan perusahaan. “Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu” (Susan, 2019). Setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, kinerja karyawan sangat berpengaruh dalam keberhasilan sebuah perusahaan. “Persaingan dalam dunia kerja yang semakin meningkat membuat instansi atau perusahaan semakin terpacu untuk terus meningkatkan kinerja karyawan, sehingga dapat menciptakan suatu produk atau jasa yang bermanfaat dan memiliki nilai yang tinggi bagi masyarakat. Keberhasilan suatu perusahaan juga dapat dilihat dari kinerja karyawannya, kinerja karyawan yang baik dapat dianggap sebagai suatu hal yang dapat membantu untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan tersebut” (Yusuf, 2019).

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus melakukan berbagai cara, salah satunya adalah employee engagement (keterikatan karyawan). Karyawan yang terikat adalah karyawan yang mampu

berkontribusi serta terlibat dalam keberhasilan perusahaan. “Karyawan yang merasa terikat adalah yang merasa benar benar terlibat dan memiliki antusias akan pekerjaan dan organisasinya (Handoyo, 2017)”. Karyawan yang mempunyai antusias tinggi terhadap pekerjaannya tidak hanya untuk mendapatkan gaji, bonus, atau hanya untuk promosi jabatan, tetapi bekerja untuk tujuan organisasi. ”Karyawan yang engaged akan memiliki keinginan untuk terikat yang menimbulkan gairah terhadap pekerjaannya, bersedia untuk mengorbankan lebih banyak tenaga dan waktu demi pekerjaannya, dan menjadi lebih proaktif dalam mencapai tujuan pekerjaannya” (Macey dalam Siswono, 2016).

Selain employee engagement, perusahaan juga membutuhkan karyawan yang termotivasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Abdillah & Hartono, (2017) menyatakan bahwa melalui karyawan yang termotivasi, perusahaan dapat lebih mudah mencapai tujuannya karena karyawan akan secara sukarela bekerja dengan tingkat usaha yang maksimal, walau tanpa pengawasan dari atasan. Karena motivasi merupakan suatu dorongan atau keinginan yang muncul dalam diri atau dorongan dari luar diri karyawan yang dapat menimbulkan semangat untuk bekerja secara optimal guna mencapai tujuan perusahaan.”Pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka perusahaan haruslah memberikan motivasi pada karyawan agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan” (Bachtiar, 2012). Jadi apabila perusahaan dapat memperhatikan motivasi kerja karyawannya maka perusahaan akan mendapatkan kinerja yang optimal dan sesuai dengan standar yang telah di tentukan.

Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja selain employee engagement dan motivasi kerja. Kepuasan kerja karyawan sangat penting bagi perusahaan karena berpengaruh secara langsung dalam menjalankan operasional perusahaan. “Kepuasan kerja para karyawan sangat

penting dan besar perannya dalam kemajuan perusahaan, karena bisa mempengaruhi berbagai kegiatan perusahaan (Cecep Hidayat dan Ferdiansyah, 2011)”. Menurut Changgriawan (2017) karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi tentu memiliki semangat kerja yang tinggi, sehingga prestasi kerjanya akan maksimal pula. Sebaliknya karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah, menyebabkan prestasi kerjanya menjadi buruk. Mereka menjadi tidak bersemangat dalam bekerja, dan ini akan sangat berdampak bagi perusahaan. Ketidakpuasan kerja muncul karena adanya harapan-harapan yang tidak terpenuhi. Kepuasan kerja mencakup beberapa hal, secara umum yaitu gaji, lingkungan tempat kerja, pemberian motivasi dan hubungan atasan dengan tenaga kerja lainnya. “Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi, secara umum adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju. Setiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan pekerjaan itu sendiri.(Kharisma, 2019)”.

Objek dari penelitian ini adalah PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang, perusahaan ini memiliki banyak cabang yang tersebar di Indonesia khususnya Malang Raya, perusahaan yang bergerak dibidang *Property dan Real Estate*, yang dimana dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada klien, pelayanan yang berkualitas adalah cerminan dari kinerja karyawan yang berkualitas pula. Dengan jumlah karyawan 35 orang di area Malang Raya dan memiliki motivasi kerja dan kepuasan kerja yang berbeda-beda setiap individunya sesuai dengan prestasi kerja dan tanggung jawab yang dilaksanakan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Maka dari itu peran manajemen dalam menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan sangat diperlukan. Permasalahan yang ada di dalam perusahaan ini adalah rendahnya keterikatan sumber daya manusia perusahaan dengan perusahaan, sehingga berakibat timbulnya permasalahan. Hal ini disebabkan kurangnya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang berkaitan dengan sistem kontrak

kerja. Ketidak adanya jenjang karir yang jelas sehingga membuat karyawan menjadi tidak termotivasi dalam bekerja dan menimbulkan kepuasan kerja yang kurang maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengangkat judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Employee Engagement sebagai Variabel Moderating” (Studi pada PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang).**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Motivasi kerja berpengaruh terhadap *Employee Engagement* sebagai variable moderating di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang ?
2. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Employee Engagement* sebagai variable moderating di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang ?
3. Apakah Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang ?
4. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang ?
5. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang ?
6. Apakah *Employee Engagement* mampu memoderasi pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja *Employee Engagement* sebagai variable moderating di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *Employee Engagement* sebagai variable moderating di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang.
6. Untuk mengetahui *Employee Engagement* mampu memoderasi pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Az-Zahra Cakrawala Nusantara Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

- 1) Bagi Perusahaan, diharapkan bisa memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya mempertahankan dan meningkat kinerja karyawan melalui *Employee Engagement* sebagai variable moderating, motivasi kerja, dan kepuasan kerja.
- 2) Bagi pihak akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menyajikan informasi *Employee Engagement*, motivasi kerja dan kepuasan kerja.
- 3) Dapat menambah ilmu pengetahuan dan sebagai bekal dalam bekerja

1.4.2 Praktis

1. Bagi Perusahaan
Penelitian ini dapat memberikan masukan pada perusahaan dalam hal motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan *employee engagement* sebagai variable moderating .
2. Bagi Penulis

Sebagai media untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam penelitian sehingga peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperolehnya pada keadaan yang sebenarnya di lapangan.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk mengadakan penelitian tentang masalah sumber daya manusia di masa mendatang dan untuk kebutuhan sesuai dengan topik pembahasan.