

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan melalui atasan langsung perlu mengukur kinerja karyawannya, untuk mengetahui penyebab kinerja rendah perlu dilakukan tindakan tertentu agar mencapai dan bahkan bisa melebihi target. Salah satu usaha yang dapat dilakukan bisa dilakukan dengan melihat variabel apa yang dapat untuk meningkatkan kinerja.

Kinerja pekerja perusahaan memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilannya. Setiap organisasi atau perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Perusahaan adalah entitas bisnis yang didirikan oleh satu atau lebih orang untuk melakukan operasi produksi dan distribusi untuk memenuhi persyaratan ekonomi manusia.

Pentingnya kajian tentang kinerja karyawan banyak diungkapkan dalam penelitian - penelitian terdahulu, dan dalam penelitian tersebut diungkapkan banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti pelatihan, kualitas kehidupan kerja, *locus of control*, keterikatan kerja, *employee diversity*, identifikasi organisasi, dan *personal growth initiatives* (Pitra 2013; Putra, Jery Aditia. 2019; Elfiswandi. 2019; Luu et al., 2019; Abdul haris. 2020; Srivastava & Singh, 2020). Meski demikian terdapat gap research di antara penelitian terdahulu.

Kompetensi adalah seperangkat keterampilan atau kemampuan khusus yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan secara efektif (Cahill et al., 2015). Kompetensi kerja atau kompetensi karyawan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang diharapkan dari karyawan dalam kaitannya dengan kinerja di tempat kerja (Meyer et al., 2012). Dari perspektif manajemen, kompetensi ditentukan oleh dua aliran utama: pribadi dan organisasi. Kompetensi pribadi merupakan ciri karakteristik seseorang yang berkaitan dengan kinerja unggul dan demonstrasi bakat tertentu dalam praktik

dan penerapan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas (Boyatzis, 2018).

Komitmen organisasional didefinisikan sebagai sikap atau negara ditandai dengan loyalitas karyawan kepada organisasi dan proses terus menerus di mana anggota organisasi memperhatikan organisasi dan keberhasilannya (Luthans, 2006). Perasaan terikat dan loyalitas terhadap perusahaan yang dirasakan oleh karyawan tentu dapat dijadikan kekuatan bagi perusahaan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dalam menghadapi persaingan secara global. Menurut Marimin, A., dan Santoso, H. (2020), komitmen organisasi memiliki dampak besar pada kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaannya. (Karatepe et al., 2018) Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian Pandaleke (2016) yang mengemukakan bahwa komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dalam mencapai keseimbangan antara keinginan karyawan dan tujuan perusahaan. Kepuasan kerja memungkinkan karyawan untuk merasakan pekerjaannya, apakah itu menyenangkan atau tidak menyenangkan. Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja selain kompetensi dan komitmen organisasi. Karyawan yang merasa puas akan lebih berkerja secara baik (Tsaur & Hsieh, 2020). (Teo et al., 2020) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai hasil dari persepsi karyawan dari seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal-hal yang dianggap penting.

Penelitian dari (Kim et al., 2019) membuktikan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja, para pekerja yang merasa puas dengan pemberian insentif, motivasi, penghargaan, ataupun keuntungan tambahan yang lain selalu lebih produktif dalam bekerja di organisasi. Selain itu, (Srivastava & Singh, 2020) menambahkan bahwa kepuasan kerja berdampak langsung pada aspek-aspek penting yang dimiliki karyawan yang berupa komitmen, produktivitas, dan kinerja. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan hal penting dalam organisasi terutama dalam bidang pelayanan jasa yang bekerja melayani pelanggan (Tsaur & Hsieh, 2020). Sikap seseorang yang berbeda terhadap

pekerjaan mencerminkan pengalaman kerja positif dan negatif, serta harapan untuk peristiwa di masa depan. Ada kemungkinan bahwa pekerjaan dapat memberikan kepuasan kepada para pemangku kepentingannya. Sebaliknya, jika suatu tugas tidak menyenangkan untuk dikerjakan, ketidakpuasan akan terjadi.

Keterlibatan Karyawan memiliki dampak signifikan pada kinerja pekerjaan, kinerja tugas, Perilaku Kewarganegaraan Organisasi, produktivitas, *Affective Commitment*, *Continuance Commitment*, *Levels of Psychological Climate*, dan layanan pelanggan (Handoyo et al, 2017). Dengan kata lain kemampuan perusahaan untuk memperhatikan keterlibatan karyawannya juga sangat penting, karena memiliki pengaruh besar pada kinerja bisnis perusahaan. "*employee engagement*, sering dikenal sebagai keterlibatan karyawan, adalah komponen penting dalam retensi karyawan, kepuasan pelanggan, dan kinerja" (Ugwu & Onyishi, 2020). Menurut temuan penelitian, keterlibatan karyawan memiliki dampak positif pada komitmen dan loyalitas perusahaan (Tang & Vandenberghe, 2020). Hal ini sejalan dengan sebuah studi baru-baru ini (Luu et al., 2019), yang menemukan bahwa ketika tingkat komitmen organisasi seseorang meningkat, begitu juga tingkat keterikatan mereka, menghasilkan peningkatan kepuasan kerja dan kinerja tinggi.

Menurut Siddhanta dan Roy (2010), keterlibatan karyawan dapat membantu bisnis berkembang dengan meningkatkan kinerja karyawan, produktivitas, keselamatan kerja, kehadiran, dan retensi, serta kebahagiaan pelanggan, loyalitas, dan keandalan. Menurut Joyonegoro, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *employee engagement* (2018: 165). Keterlibatan karyawan juga menawarkan banyak manfaat (Tripathi et al., 2021), termasuk peningkatan produktivitas dan profitabilitas.

Penilaian dan pengukuran kinerja memiliki tujuan untuk menilai seberapa baik karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dan apa yang harus mereka lakukan menjadi lebih baik di masa mendatang. Hal ini dilaksanakan dengan merujuk pada jobdesk yang mereka lakukan dan apa yang mereka harapkan untuk mencapai setiap aspek dari pekerjaan mereka (Rivai et.al,2011).

Pentingnya kinerja sumber daya manusia dalam menciptakan organisasi yang berkinerja tinggi, untuk menunjang pelaksanaan program sosial dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu perusahaan atau lembaga. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja karyawan.

Kinerja karyawan yang baik akan memberikan keuntungan untuk jangka panjang terhadap perusahaan, maka dari itu karyawan harus dapat mengelola dengan cara yang tepat. Windryanto (dalam Utomo, 2011) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menjalankan tugas kewajibannya sebagai seorang karyawan, dengan demikian persoalan kinerja karyawan juga berhubungan dengan persoalan kemampuan orang untuk mengembangkan dirinya agar mampu berkarya mencapai tujuan yang dikehendaki oleh organisasi.

Membahas beberapa variabel sebelumnya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT.Mayatama Manunggal Sentosa Malang yang menyangkut Kompetensi Karyawan, Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, *Employee Engaement* dan Kinerja Karyawan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kompetensi karyawan terhadap *employee engagement*?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap *employee engagement* ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *employee engagement*?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan?
5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
7. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh kompetensi karyawan terhadap *employee engagement*.
2. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasional terhadap *employee engagement*.
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *employee engagement*.
4. Untuk menguji pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
7. Untuk menguji pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, baik bersifat teoritis, manajerial maupun organisasional.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan referensi untuk memperkaya kajian teoritis, melengkapi penelitian terdahulu dan penelitian berikutnya mengenai pengaruh kompetensi karyawan, komitmen organisasional, kepuasan kerja dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian model diharapkan bermanfaat sebagai tolak ukur pada penelitian dimasa mendatang.

#### **2. Manfaat Manajerial**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dan informasi secara praktis, bagi para manajer atau pimpinan sebuah perusahaan atau lembaga didalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan dengan memperhatikan kompetensi karyawan, komitmen organisasional, kepuasan kerja dan *employee engagement* pada taraf yang lebih baik.

#### **3. Manfaat Organisasional**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi secara organisasional, bagi para pemangku kebijakan dalam mengambil keputusan yang akan diambil dalam sebuah perusahaan atau lembaga.