

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tenaga kerja yang terikat (*engaged*) membawa sejumlah keuntungan tersendiri. Hal ini memungkinkan sebuah organisasi untuk mencapai kinerja yang lebih baik, keunggulan kompetitif, produktivitas yang lebih tinggi dan turnover karyawan yang lebih rendah. Keterikatan (*engagement*) meningkatkan kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan dan nilai stakeholder secara keseluruhan. Perusahaan dapat mengukur kondisi yang akan meningkatkan keterikatan karyawan (*employee engagement*) dapat mencapai sesuatu yang akan sulit bagi pesaing untuk ditiru (Ghosh et al., 2016).

Bank adalah pemain dominan dalam sistem keuangan, dan kinerja sektor perbankan mencerminkan pola pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Dalam periode di mana lingkungan makro ekonomi menghadapi tantangan dan biaya kredit semakin meningkat, bank telah menerapkan langkah-langkah pengendalian biaya seperti optimalisasi gaji dan penggunaan teknologi. Sumber daya manusia diharapkan dapat membantu sektor ini memanfaatkan faktor-faktor seperti meningkatkan pendapatan, meningkatkan tabungan dan memperbaiki infrastruktur teknologi agar dapat mencapai pertumbuhan yang spektakuler di tahun-tahun mendatang. Relevansi sumber daya manusia terbukti dari kemungkinan adanya

tuntutan tambahan untuk tenaga kerja di bank mengenai konvergensi dengan Standar Pelaporan Keuangan Internasional (Ghosh et al., 2016).

Penggunaan insentif dan *reward* untuk memotivasi sumber daya manusia bukanlah hal baru sebagai praktik bisnis. Ketika karyawan menerima *reward* atas pekerjaan mereka, sebuah faktor yang disebut norma timbal balik (*norm of reciprocity*) ikut bermain. Karyawan seperti itu memiliki dengan rasa tanggung jawab dan merespons dengan kinerja tinggi berkelanjutan dan tingkat keterikatan lebih tinggi, sesuai dengan *Social Exchange Theory* / Teori Pertukaran Sosial. Kenyataannya, dimensi kewajiban ini tidak lain adalah komitmen normatif, yang memainkan peran kunci dalam menciptakan ikatan antara individu dan organisasinya. Karyawan yang biasanya berkomitmen mungkin termotivasi sejauh mereka mengorbankan kepentingan pribadi untuk atasan mereka. Motivasi semacam itu tidak muncul dari dalam, namun ditarik dari kekuatan luar yang menyiratkan kemungkinan hubungan antara motivasi ekstrinsik dan komitmen normatif (Saks, 2006).

Penghargaan dan pengakuan (*reward and recognition*) telah ditetapkan sebagai faktor yang berpengaruh pada keterikatan (*engagement*) dalam penelitian sebelumnya (misalnya, Saks 2006; Ghosh et al., 2016). Penelitian ini merupakan replikasi dari Ghosh et al. (2016) yang menguji potensi peran mediasi keterikatan (*engagement*) antara penghargaan dan pengakuan (*reward and recognition*) dan komitmen normatif (*normative commitment*) antara manajer bank swasta di India. Oleh karena itu penelitian ini berusaha untuk mengeksplorasi apakah skema *reward and recognition* yang lazim di bank sektor swasta berperan dalam

meningkatkan tingkat *employee engagement*, dan juga apakah *employee engagement* pada akhirnya akan menghasilkan perasaan *normative commitment* seperti pada penelitian Ghosh et al. (2016). Akan tetapi, dalam penelitian ini diteliti efek mediasi *reward and recognition* terhadap *employee engagement* yang pada akhirnya berpengaruh pada seluruh aspek *organizational commitment*, tidak hanya pada *normative commitment* saja. Seharusnya *organizational commitment* bukan hanya berisi *normative commitment* saja, sehingga penelitian ini memperbaiki penelitian Ghosh et al. (2016) dengan menambahkan variabel *affective commitment* dan *continuance commitment* sebagai bagian dari *organizational commitment*. Karena menurut Allen dan Meyer (1990) *organizational commitment* terdiri dari 3, yaitu *affective commitment*, *continuance commitment* dan *normative commitment*. *Affective commitment* adalah persepsi responden tentang keinginan secara emosional terikat dengan organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. *Continuance commitment* adalah persepsi responden tentang kesadaran akan biaya yang akan ditanggung jika tidak bergabung dengan organisasi. *Normative commitment* adalah persepsi responden tentang perasaan wajib untuk tetap tinggal karena perasaan tanggung jawab.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penelitian ini berjudul:
**"PENGARUH *REWARD AND RECOGNITION* TERHADAP
ORGANIZATIONAL COMMITMENT MELALUI *EMPLOYEE
ENGAGEMENT* DI BANK SWASTA SEMARANG."**

1.2. Perumusan Masalah

Penelitian ini memiliki perumusan masalah berikut:

1. Apakah *employee engagement* memediasi hubungan antara *reward and recognition* dengan *affective commitment*?
2. Apakah *employee engagement* memediasi hubungan antara *reward and recognition* dengan *continuance commitment*?
3. Apakah *employee engagement* memediasi hubungan antara *reward and recognition* dengan *normative commitment*?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan penelitian berikut:

1. Untuk menganalisis apakah *employee engagement* memediasi hubungan antara *reward and recognition* dengan *affective commitment*.
2. Untuk menganalisis apakah *employee engagement* memediasi hubungan antara *reward and recognition* dengan *continuance commitment*.
3. Untuk menganalisis apakah *employee engagement* memediasi hubungan antara *reward and recognition* dengan *normative commitment*.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat penelitian sebagai berikut.

1. Kontribusi Praktis

Diharapkan bank swasta dapat membuat suatu kebijakan / strategi yang tepat berkaitan dengan *reward and recognition*, *employee engagement* dan *organizational commitment* setelah mengetahui keterkaitan antara *reward and recognition*, *employee engagement* dan *organizational commitment*.

2. Kontribusi Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu pendukung yang memperjelas *Social Exchange Theory*. Sudut pandang *Social Exchange Theory* berpendapat bahwa orang menghitung nilai keseluruhan dari sebuah hubungan dengan mengurangi pengorbanannya dari penghargaan yang diterima.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini, pendahuluan berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pikir serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam penelitian ini, landasan teori berisi tinjauan pustaka, pengembangan hipotesis yang akan menguraikan berbagai teori,

konsep dan penelitian sebelumnya yang relevan sampai dengan hipotesis, kerangka pikir serta definisi operasional dan pengukuran variabel.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode penelitian berisi objek dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, uji alat pengumpulan data serta uji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Dalam penelitian ini, hasil dan analisis berisi analisa yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan.

BAB V PENUTUP

Dalam penelitian ini, bagian akhir berisi kesimpulan dan saran dari analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya.

