

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang bergerak dibidang perdagangan, layanan jasa atau industri yang didalamnya terdapat berbagai aktifitas untuk mencapai tujuan. Salah satu aspek terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan terletak pada sumber daya manusia. Manusia dapat berfikir dan bekerja sehingga menghasilkan berbagai inovasi dan karya untuk mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan (Astuti, dkk, 2018). Sumber daya manusia merupakan sebuah aset yang dimiliki suatu perusahaan, yang harus dikelola dengan baik supaya dapat menjadi tenaga kerja yang kompeten dan berkualitas untuk memberi keuntungan bagi perusahaan tersebut. Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan progresif dapat membuat kelancaran proses implementasi program kerja perusahaan. Untuk itu perusahaan perlu meningkatkan fungsi tenaga kerja melalui kinerja mereka (Ramadhan & Sembiring, 2014).

Meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan memang tidak mudah. Banyak faktor yang berperan didalamnya untuk mendorong karyawan memaksimalkan potensi yang dimiliki untuk meraih prestasi kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu karyawan adalah sebuah kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan. Sebuah kepuasan dan loyalitas dari tenaga kerja memberikan kontribusi besar dalam menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Hubungan antara pekerja dengan pemberi kerja seharusnya dapat saling menguntungkan. Perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari karyawan dan karyawan mengharapkan balas jasa yang baik juga atas jerih lelahnya.

Menurut Soegandhi, dkk (2013) dalam (Wicaksana, 2018) kepuasan kerja adalah sebuah tingkatan rasa puas individu karyawan karena mereka mendapat imbalan yang setimpal dari apa yang telah dikerjakan disuatu perusahaan. Kepuasan karyawan selayaknya dapat dirasakan dan diterima oleh semua karyawan, seperti memperoleh sebuah pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan yang baik, suasana lingkungan kerja yang baik, nyaman serta kondusif. Kepuasan karyawan tercermin melalui sikap baik buruknya karyawan dalam

menghadapi tantangan pekerjaan dan lingkungan kerja, dimana rasa puas tersebut akan mendukung efektifitas individu untuk bekerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian yang sudah dilakukan oleh Indrawati (2013) membuktikan bahwa kepuasan yang dicapai oleh seorang pegawai memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap kinerja yang dicapai oleh pegawai tersebut. Sebuah penelitian terdahulu juga sudah dilakukan oleh Katili & Hutami (2017) yang mendapat hasil bahwa kepuasan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan mengelola kepuasan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dan melalui penelitian tentang kepuasan kerja akan diperoleh informasi mengenai bagaimana kinerja karyawan apabila karyawan merasa puas atau tidak puas.

Banyak hal yang mempengaruhi kurang maksimalnya kinerja karyawan disuatu perusahaan, belum lagi banyak perusahaan yang tidak memperhatikan pengelolaan kinerja dengan baik. Perusahaan cenderung mengabaikan kebutuhan karyawan namun menuntut karyawan bekerja dengan maksimal bagi perusahaan. Akibatnya banyak karyawan yang bekerja dengan semaunya sendiri dan tidak memiliki kepedulian terhadap pekerjaan mereka. Bukan hanya sebuah kepuasan karyawan saja yang dapat berpengaruh pada kinerja karyawan. Keluar masuknya pekerja disebuah perusahaan menjadi salah satu faktor yang perlu disoroti juga, salah satu alasannya adalah belum adanya rasa memiliki atau keterikatan karyawan dengan perusahaan. Belum adanya rasa keterikatan antara karyawan dengan perusahaan ini menjadi salah satu alasan karyawan meninggalkan tempat kerja mereka secara sukarela. Menurut Robinson, et al (2004) karyawan yang memiliki sebuah *engagement* dengan tempatnya bekerja akan meningkatkan kinerja mereka dan memberikan upaya yang optimal bagi kepentingan perusahaan.

Dedikasi dan kemauan dari karyawan untuk ikut memiliki dan mensukseskan perusahaan tempatnya bekerja adalah salah satu ciri karyawan memiliki keterikatan secara individu dengan perusahaan. Jika karyawan memiliki loyalitas dan dedikasi dengan perusahaan maka karyawan akan berkinerja baik dan siap berprestasi dalam pekerjaannya. Karyawan yang *engaged* terhadap

perusahaan cenderung akan bekerja dengan baik dan memiliki *performa* positif yang berpengaruh baik pada perusahaan. Dalam penelitian Rashid et al (2011), di *Private Commercial Bank* di Pakistan mendapat hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *employee engagement* dengan kinerja karyawan. Dimana lewat peningkatan kinerja karyawan maka sebuah perusahaan akan dapat mencapai kesuksesan dan meraih tujuan organisasinya (Ramadhan & Sembiring, 2014).

Bank Jateng adalah sebuah perusahaan yang bergerak disektor perbankan yang dimiliki oleh pemerintah provinsi Jawa Tengah, dimana saat ini sedang melakukan pengembangan dibidang sumber daya manusia. Bank Jateng sendiri memiliki visi menjadi sebuah bank terpercaya, menjadi kebanggaan masyarakat, dan mampu menunjang pembangunan daerah Jawa Tengah. Sesuai dengan visi tersebut Bank Jateng harus terus meningkatkan *performa* karyawan dalam bekerja. Untuk mencapai keberhasilan dalam memenuhi visi tersebut dibutuhkan tenaga kerja yang baik agar menghasilkan kinerja yang baik pula bagi kemajuan perusahaan. Meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepuasan kerja dan mengelola *employee engagement*, hal ini juga dilakukan oleh Bank Jateng.

Berdasarkan hasil wawancara dengan divisi SDM Bank Jateng pada hari senin tanggal 8 Juni 2020 diperoleh informasi bahwa dalam rangka membangun sumber daya manusia yang unggul dan berkompeten, Bank Jateng melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dimiliki, cara yang sudah dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan kepuasan kerja dan mengelola *employee engagement*. Dari latar belakang diatas, peneliti ingin melakukan penelitian terkait dengan bagaimana pengaruh dari kepuasan kerja dan *employee engagement* yang dimiliki terhadap kinerja karyawan secara individu. Dalam penelitian ini, peneliti memberi judul yaitu “Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Bank Jateng Di Semarang”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diperoleh beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi *employee engagement*, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai Bank Jateng Kantor Cabang Utama?
2. Apakah *employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Jateng Kantor Cabang Utama?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Jateng Kantor Cabang Utama?
4. Apakah *employee engagement* dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Jateng Kantor Cabang Utama?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan tingkat *employee engagement*, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai Bank Jateng Kantor Cabang Utama.
2. Mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pegawai Bank Jateng Kantor Cabang Utama.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Bank Jateng Kantor Cabang Utama.
4. Mengetahui pengaruh dari *employee engagement* dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Bank Jateng Kantor Cabang Utama.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang Ekonomi dan Bisnis serta dapat menjadi referensi tambahan untuk penelitian

selanjutnya dalam bidang perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi organisasi Bank Jateng untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* karyawan yang dimiliki terhadap kinerja pegawai. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan Bank Jateng. Dan secara bersama-sama *employee engagement* dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan kinerja individu pegawai

