

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian Indonesia tidak terlepas dari adanya globalisasi ekonomi yang sedang terjadi dampak yang dirasakan secara langsung yakni adanya perkembangan yang cukup pesat serta kemajuan usaha dalam negeri. Hal ini dibuktikan berdirinya banyak perusahaan yang akan menambah persaingan di pangsa pasar. Oleh karena itu, setiap perusahaan terus-menerus melakukan upaya untuk meningkatkan daya saing dan keunggulan dari pesaingnya. Perusahaan yang saling bersaing bergerak pada berbagai bidang, salah satunya yakni perusahaan jasa atau jasa ekspedisi kini semakin banyak diminati oleh kalangan masyarakat di Indonesia terutama pada zaman yang semakin canggih.

Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang usahanya tidak menyediakan produk dalam bentuk fisik atau tidak berwujud melainkan pelayanan jasa terhadap pelanggan untuk mendapatkan suatu keuntungan. Perusahaan jasa menyediakan beberapa kegiatan pelayanan yakni kenikmatan, kemudahan dan keamanan terhadap para pelanggan yang membutuhkan jasa Ekspedisi. Pada saat ini di era globalisasi perusahaan mengembangkan kemampuan para karyawannya untuk meningkatkan perkembangan perusahaan, peran aktif Sumber Daya Manusia (SDM) sangat dibutuhkan dalam memberikan kontribusi pada perusahaan yang berupa keahlian, kemampuan serta aktivitas perencanaan, pengarahan, dan pengorganisasian jalannya sebuah perusahaan.

Menurut Farisi & Pane (2021), Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang paling penting bagi organisasi dimana pada hakikatnya sebagai penggerak bagi setiap kegiatan didalam perusahaan. Suatu organisasi dapat melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan sumber daya lainya yang ada di dalam organisasi. Sebuah perusahaan jika tidak terdapatnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempuni dan memadai, secara otomatis perusahaan akan mengalami kegagalan untuk meraih tujuan yang akan dicapai, sedangkan jika Sumber Daya Manusia (SDM) mempuni dan memadai maka akan memiliki peluang yang besar dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia salah satu faktor potensial untuk memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Salah satu bentuk pengelolaan sumber daya manusia yang penting adalah keterlibatan karyawan (*Employee Engagement*).

Menurut Markos dan Sridevi dalam Sinta yulianti (2018), *Employee Engagement* dimaknai sebagai suatu elemen penting dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Inisiatif dalam pengembangan bentuk apapun tidak akan membuahkan hasil jika tidak disertai dengan peran komitmen, serta rasa keterikatan (*engagement*) yang dimiliki oleh para karyawannya. *Employee Engagement* di Ekspedisi Anteraja berdasarkan informasi yang diperoleh saat ini yaitu kurangnya *Employee Engagement* atau keterlibatan karyawan yang disebabkan oleh faktor budaya organisasi yang kurang diterapkan dengan baik, serta komunikasi yang tidak efektif serta adanya kesalahpahaman saat

berkomunikasi, meskipun terlihat normal terjadi pada sebuah perusahaan namun bisa berbahaya bagi perusahaan yang dapat menyebabkan kemunduran bagi perusahaan dan kepemimpinan transformasional yang kurang sesuai seperti kejadian beberapa bulan yang lalu karyawan melakukan pengunduran diri, karena kurangnya motivasi yang didapatkan oleh karyawan.

Salah satu faktor utama yang berpengaruh terhadap *Employee Engagement* yaitu Budaya Organisasi. Menurut Schein (2012), Budaya Organisasi adalah pola dasar yang diterima oleh organisasi untuk bertindak dan memecahkan masalah, membentuk pegawai yang mampu beradaptasi dengan lingkungan dan mempersatukan anggota-anggota organisasi. Budaya Organisasi dalam sebuah organisasi dapat dikaitkan dengan adanya nilai, norma, sikap dan etika kerja yang di pegang bersama oleh setiap komponen organisasi. Nilai-nilai budaya perusahaan sangat diperlukan dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Pegawai yang telah memahami nilai-nilai dalam suatu organisasi akan menjadikan nilai tersebut sebagai kepribadian organisasi nilai dan keyakinan tersebut akan di wujudkan menjadi perilaku keseharian mereka dalam bekerja, sehingga akan menjadi kinerja individu dan masing-masing kinerja individu yang baik akan menimbulkan kinerja organisasi atau pegawai yang baik pula. Jika budaya organisasinya baik, maka dapat meningkatkan *Employee Engagement* atau keterlibatan karyawan yang tinggi dan akan menyumbangkan keberhasilan kepada suatu organisasi atau perusahaan.

Dalam organisasi faktor budaya organisasi dapat menjadi pendukung bagi *Employee Engagement* atau keterlibatan karyawan untuk memberikan sebuah usaha yang luar biasa kepada organisasi tersebut. Menurut Robbins,

Stephen P, dan Judge, Timothy dalam Khairunisa, S. K. (2018), Budaya organisasi yang baik seperti profesionalisme, integritas, perbaikan tiada henti harusnya terus melekat pada diri tiap-tiap karyawan, *Employee Engagement* dapat menjadi hasil yang potensial dari budaya organisasi.

Budaya organisasi di Ekspedisi Anteraja seperti mematuhi peraturan perusahaan, contohnya karyawan menggunakan atribut dari perusahaan, atribut yang dikenakan oleh karyawan di Ekspedisi Anteraja ialah jaket dan helm. Dalam perusahaan sebagian karyawan tidak melaksanakan budaya organisasi dengan baik yang ditetapkan oleh perusahaan, masih banyak karyawan yang terlambat masuk kerja, serta masih banyak dijumpai karyawan tidak mematuhi peraturan dengan tidak menggunakan jaket dan helm dari perusahaan saat mengantarkan paket ke konsumen, dengan adanya atribut yang telah disediakan oleh perusahaan maka mempunyai ciri khas perusahaan tersebut. Setiap perusahaan memiliki budaya dan pengaruhnya sendiri terhadap anggota dan keberhasilan perusahaan. Budaya organisasi memiliki pola, norma dan keyakinan dimana dalam tindakan mempengaruhi perilaku sumber daya manusia atau karyawan yang terlibat dalam perusahaan atau organisasi sehingga berimplikasi terhadap keterlibatan karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut. Seorang pemimpin pun harus memiliki wewenang untuk mengambil keputusan dan memerintahkan bawahannya serta mampu menerapkan budaya organisasinya.

Faktor kedua yang mempengaruhi *Employee Engagement* ialah Komunikasi. Menurut Kirom (2015), bahwa Komunikasi adalah menyampaikan ide secara efektif baik dalam situasi individual, menggunakan bahasa atau

terminologi sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pendengar. Dalam organisasi atau hubungan kepegawaian harus dikembangkan suatu sistem komunikasi yang baik dalam sebuah perusahaan tentunya harus ada komunikasi antara karyawan dengan atasan, karyawan dengan konsumen, karyawan dengan karyawan lain agar tercapai tujuan perusahaan. Permasalahan komunikasi dapat muncul karena kurangnya penyampaian pikiran dari karyawan terhadap atasan yang memicu terjadinya konflik. Tentunya ini akan berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan kurang maksimal atau tidak sesuai dengan apa yang di harapkan oleh atasan.

Menurut Darmawan (2020), dalam Putra, A. R., & Sinambela, E. A. . (2021), Komunikasi memegang peranan penting dalam suatu interaksi sosial, dimana komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, oleh karena itu komunikasi akan sangat berpengaruh dalam dunia kerja. Semakin efektif komunikasi yang dibina, maka tidak akan terjadi kebingungan serta karyawan menjadi betah dalam bekerja, serta semakin produktif dalam menjalankan tugasnya. Komunikasi di Ekpedisi Anteraja seperti kejadian pada saat seorang karyawan yang kurang berkomunikasi dengan baik terhadap pimpinannya dan kurangnya karyawan yang bertukar pendapat serta tidak menjadi pendengar yang baik bagi karyawan lain. Masalah tersebut bisa menjadi serius karena kurangnya komunikasi yang baik antar karyawan membuat hubungan antar karyawan menjadi renggang, muncul rasa ketidakpercayaan, dan mudah curiga, sehingga komunikasi yang berhubungan dengan pekerjaan menjadi sulit dan mengalami banyak hambatan akibatnya pekerjaan menjadi tidak maksimal.

Selain Budaya Organisasi dan Komunikasi faktor yang mempengaruhi *Employee Engagement* ialah Kepemimpinan Transformasional. Menurut Burns dalam Kharis (2015), menyatakan bahwa salah satu gaya kepemimpinan yang menekankan pada pentingnya seorang pemimpin menciptakan visi dan lingkungan yang memotivasi para bawahan untuk berprestasi melampaui harapannya adalah Kepemimpinan Transformasional. Menurut Robbins dan Judge (2013), Kepemimpinan Transformasional yaitu pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk melampaui kepentingan diri mereka sendiri dan yang berkemampuan untuk memiliki pengaruh secara mendalam dan luar biasa terhadap para pengikutnya.

Pentingnya kepemimpinan transformasional juga di kemukakan oleh Bai et al. (2016), menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional digunakan para pemimpin untuk menginspirasi karyawannya melalui visi dengan rasa penerimaan untuk memperluas dan meningkatkan kepentingan karyawan mereka dengan menumbuhkan kesadaran dan penerimaan kepentingan bagi diri karyawan sendiri. Kepemimpinan Transformasional yang dapat memotivasi dan terlibat satu sama lain atau tidak sekedar memberi perintah bawahannya. Kepemimpinan Transformasional di Ekspedisi Anteraja harus dilakukan sesuai visi dan misi perusahaan, namun terdapat permasalahan didalam perusahaan seperti kurangnya rasa keakraban antara pimpinan dengan karyawan dan pimpinan perusahaan yang kurangnya memberikan motivasi atau dorongan kepada karyawan saat melaksanakan tugas. Jika karyawan kurang memiliki rasa *engagement* terhadap pekerjaannya, maka tujuan organisasi sulit tercapai. Karyawan yang memiliki *engagement* tinggi terhadap pekerjaan dan

organisasinya akan datang bekerja secara teratur, mempunyai rasa memiliki terhadap organisasi, memiliki motivasi dan kinerja individu yang tinggi. Karyawan disuatu perusahaan akan merasa memiliki keterlibatan apabila pimpinan memberikan motivasi dan dorongan dengan baik dan karyawan akan lebih merasa dilibatkan terhadap pekerjaannya di dalam perusahaan agar terjalin hubungan yang baik antara pimpinan dengan karyawannya.

Obyek penelitian ini merupakan karyawan Ekspedisi Anteraja Cabang Ponorogo. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan adanya permasalahan yaitu budaya organisasi dilihat dari usaha karyawan budaya kerja di perusahaan tersebut yaitu semua karyawan wajib menggunakan atribut yang telah disediakan oleh perusahaan. Namun Budaya Organisasi yang masih kurang diterapkan dengan baik dan sebagian karyawan tidak melaksanakan Budaya Organisasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan, masih banyak karyawan yang terlambat masuk kerja kurangnya teguran dari pemimpin terhadap karyawannya yang tidak mematuhi peraturan.

Komunikasi pada karyawan Ekspedisi Anteraja menurut informasi yang didapatkan dari pimpinan komunikasi belum berjalan dengan baik antar karyawan dan pimpinan hal tersebut membuat kesalahpahaman antara karyawan terhadap karyawan ataupun karyawan terhadap pimpinannya.

Kepemimpinan transformasional dalam memberikan motivasi kepada karyawan menunjukkan bahwa pemimpin kurang membina para karyawan yang memiliki kemampuan kecakapan rendah sehingga menyebabkan hasil kurang maksimal serta pemimpin yang jarang ada dikantor sehingga kurang

mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan untuk mengetahui masalah yang terjadi dan bagaimana cara mengatasinya.

Pada saat ini menurut informasi yang didapatkan dari pimpinan belum ada penelitian yang dilakukan terhadap karyawan Ekspedisi Anteraja tentang *Employee Engagement* dengan variabel seperti Budaya Organisasi, Komunikasi dan Kepemimpinan Transformasional hal ini menarik untuk diteliti. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMUNIKASI DAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN EKSPEDISI ANTERAJA CABANG PONOROGO”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka disusunlah rumusan masalah yang menjadi pokok penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh Terhadap *Employee Engagement* pada Karyawan Ekspedisi Anteraja Cabang Ponorogo?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh Terhadap *Employee Engagement* pada Karyawan Ekspedisi Anteraja Cabang Ponorogo?
3. Apakah Kepemimpinan Transformasional berpengaruh Terhadap *Employee Engagement* pada Karyawan Ekspedisi Anteraja Cabang Ponorogo?
4. Apakah Budaya Organisasi, Komunikasi dan Kepemimpinan Transformasional secara simultan berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada Karyawan Ekspedisi Anteraja Cabang Ponorogo?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian :

Agar penelitian menjadi lebih terfokus, maka perlu dikemukakan tentang tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Employee Engagement* pada Karyawan Ekspedisi Anteraja Cabang Ponorogo.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Terhadap *Employee Engagement* pada Karyawan Ekspedisi Anteraja Cabang Ponorogo.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap *Employee Engagement* pada Karyawan Ekspedisi Anteraja Cabang Ponorogo.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi dan Kepemimpinan Transformasional secara simultan terhadap *Employee Engagement* pada Karyawan Ekspedisi Anteraja Cabang Ponorogo.

Manfaat Penelitian :

1. Untuk Mahasiswa

Setelah melakukan penelitian, mahasiswa akan lebih banyak mendapatkan ilmu atau pengetahuan dari fenomena-fenomena di luar lingkungan.

2. Untuk Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber informasi tentang keterlibatan karyawan dan dapat menjadi acuan kedepannya untuk menyusun skripsi tentang *Employee Engagement*.

3. Untuk Perusahaan

Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman tentang keterlibatan karyawan atau *Employee Engagement* pada perusahaan. Serta memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak perusahaan terhadap keterlibatan karyawan yang sudah diterapkan.

4. Untuk Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai Budaya Organisasi, Komunikasi dan Kepemimpinan Transformasional terhadap *Employee Engagement* bagi instansi dan masyarakat. Selain itu, dapat juga memberikan gambaran dan motivasi secara umum kepada pembaca dalam menentukan sebuah topik pada penelitian.

