

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya Manusia (SDM) merupakan sesuatu yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, tanpa adanya manusia, perusahaan tidak dapat menjalankan aktifitasnya guna mencapai tujuan yang diinginkan. Meskipun di era sekarang ini keberadaan teknologi mesin sudah sangat canggih, namun dalam penggunaannya tetaplah di jalankan oleh manusia. Muhid *et al.*, (2015) mengatakan, “Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil, karena merupakan sumber yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman”. Menurut Lockwood (2007) Bagi suatu perusahaan maupun suatu instansi, keterikatan karyawan (*Employee Engagement*) sangat penting untuk diciptakan, hal ini guna dapat mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan, juga mengingat seorang karyawan memiliki peran penting bagi sebuah perusahaan.

Hariandja (2002) mengemukakan bahwa “Saat ini organisasi tidak hanya mempertahankan pegawai berbakat mereka, namun lebih jauh membuat pegawai sepenuhnya terikat, menangkap pikiran dan hati mereka pada setiap tahap kehidupan pekerjaan.” Maka dari itu itu, SDM perlu dikelola sebaik mungkin guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam instansi. Lockwood (2007) menyatakan bahwa *Employee Engagement* sekarang ini telah dianggap menjadi pengantar kesuksesan bagi organisasi pada pasar kompetitif yang seperti sekarang ini, dan merupakan sebuah faktor penentu

dalam suatu organisasi. Meily dan Susanti (2014) dalam Lamidi (2010), menyatakan bahwa *employee engagement* dapat mempengaruhi kinerja, kualitas kerja dan kepuasan kerja karyawan, mengurangi volume ketidak-hadiran serta menurunkan kecenderungan karyawan melakukan *turnover intention*. Pernyataan tersebut selaras dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Sridevi (2010) yang menyatakan bahwa Perusahaan dengan karyawan yang *engaged* memiliki retensi karyawan yang tinggi hasil dari menurunnya *turnover* karyawan, mengurangi niat untuk keluar dari perusahaan, meningkatkan produktivitas, profitabilitas, pertumbuhan dan kepuasan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan karyawan yang memiliki tingkat keterikatan yang tinggi akan memiliki keterikatan emosi yang tinggi pula pada perusahaan, sehingga dapat mempengaruhi karyawan dalam penyelesaian pekerjaan serta cenderung memiliki kualitas kinerja yang memuaskan sehingga dapat berdampak pada rendahnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya.

Menurut Chiedu dan Ashari (2020) untuk memperoleh suatu tingkatan karyawan yang benar-benar *engaged* bukanlah suatu hal yang mudah. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi karyawan menjadi terikat dengan perusahaan. Salah satu di antara faktor-faktor tersebut adalah kondisi emosional dan psikologis karyawan harus dalam kondisi baik sehingga dapat mendukung hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan serta pengalaman kerja mereka. *Organizational Trust*, *Self Efficacy*, dan *Sense Of Belonging* merupakan tiga hal dari beberapa faktor yang dapat mendukung dan menciptakan karyawan yang *engaged* baik dalam pekerjaan maupun perusahaan. Jika tiga hal tersebut dapat dimiliki karyawan, maka karyawan tersebut akan berkerja secara maksimal dan

senang hati dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Schaufeli dan Bakker (2004) dalam (Apriliani, 2019) menyatakan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi *employee engagement* yaitu *job demands* dan *job resource*. Salah satu aspek yang terdapat di *job resource* adalah *perceived organizational support*. Di dalam *perceived organizational support* ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *employee engagement* salah satunya adalah *organizational trust* (Rhoades & Eisenberger, 2002). Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Perry dan Mankin (2007) yang mengatakan bahwa *organizational trust* merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk *employee engagement*. Tanpa kepercayaan karyawan terhadap organisasi maka karyawan tidak akan termotivasi untuk terikat dengan organisasinya (Agrawal, 2014). Pernyataan tersebut di dukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Alamsyah, *et al.*, 2020) menyatakan bahwa *Organizational trust* adalah bentuk dukungan yang diberikan perusahaan pada diri karyawan, sehingga karyawan muncul rasa kepercayaan individu terhadap pimpinan bahwa setiap pekerjaannya mendapatkan dukungan dari perusahaan. Saat kepercayaan terhadap perusahaan ini tidak dimiliki oleh seorang karyawan, maka perusahaan tersebut tidak memiliki kesempatan untuk mempertahankan karyawan. Maka dari itu, *organizational trust* wajib dimiliki oleh setiap karyawan pada perusahaan untuk menciptakan Faktor internal yang dapat mempengaruhi *engagement* seorang karyawan.

Selain *Organizational Trust*, Bandura (1986) menyatakan bahwa *Self efficacy* memiliki peran yang penting dalam mendorong diri seseorang untuk menjadi lebih giat dan bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya. *self*

efficacy memiliki peran penting untuk mempengaruhi *engagement* seorang karyawan. Saat karyawan merasa yakin bahwa mereka dapat bekerja secara maksimal disertai dengan adanya kepercayaan dari perusahaan yang baik, maka karyawan akan lebih *engaged* terhadap perusahaan. *Self efficacy* adalah keyakinan yang dimiliki seseorang pada kemampuan yang dimilikinya guna menghadapi serta memecahkan masalah yang terjadi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh *Forum Corporation* pada tahun 2015 menyatakan bahwa terdapat lima faktor kunci yang dapat memotivasi dan membuat karyawan memiliki keterikatan (*engaged*) yang lebih. Salah satu dari kelima faktor tersebut adalah *Sense of belonging* (rasa memiliki) yaitu perasaan dimana karyawan hanya akan merasa *engaged* ketika mereka merasa memiliki peran dalam perusahaan, dan diberi kesempatan untuk memberikan kontribusi serta umpan balik yang aktif “*Sense of belonging is a key to employee engagement*”. Hal tersebut selaras dengan pendapat Widjaja *et al.*, (2014) yang menyatakan bahwa rasa *engaged* yaitu suatu keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki (*Sense of belonging*), loyalitas, serta rasa bangga pada pekerjaan dan perusahaannya.

Penelitian ini dilakukan pada PT Daya Surya Sejahtera Ponorogo yang merupakan salah satu tempat berbelanja yang didirikan oleh Badan Usaha Milik Muhammadiyah pada tahun 1997. Badan Usaha Milik Muhammadiyah ini berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan bergerak pada bidang usaha Perdagangan Umum secara bertahap dimulai dari bentuk Mini Market menuju Supermarket, dan dari Grosir menuju ke tingkat Distributor. Dalam pemasarannya PT Daya Surya Sejahtera, lebih dikenal oleh masyarakat dengan sebutan Swalayan Surya,

yang memberikan harga terjangkau, Pelayanan ramah dan berada di lingkungan yang islami. Barang yang dijual ditujukan untuk semua kalangan masyarakat, baik kalangan atas ataupun kalangan bawah. Dengan harga yang bersaing dengan *competitor* lain.

Setelah melakukan observasi peneliti melihat bahwa tingkat absensi karyawan PT Daya Surya Sejahtera terbilang cukup tinggi, selalu terdapat karyawan yang tidak masuk kerja setiap harinya dengan alasan sakit. Hal tersebut tentunya mengganggu operasional pekerjaan, serta menjadikan target pekerjaan pada hari itu menjadi kurang optimal. Menurut wawancara yang dilakukan, hal tersebut dikarenakan beban kerja yang dimiliki karyawan sangatlah berat, hal tersebut ditunjukkan dari sikap karyawan yang sering mengeluh terlalu lelah ketika pimpinan memberikan tugas tertentu terutama diluar jam kerja. Karena jam kerja yang di terapkan tidak sesuai dengan aturan disnaker yaitu 8 jam kerja, ketika karyawan bekerja lebih dari 8 jam hal tersebut tidak dihitung lembur melainkan dianggap sebagai upaya dalam penyelesaian pekerjaan. Beberapa karyawan juga mengatakan bahwa mereka ingin berhenti dari pekerjaannya, karena mereka merasakan kurangnya keterikatan antara karyawan dengan perusahaan. Seperti yang dinyatakan oleh *The Chartered Institute of Personnel and Development* atau *CIPD* dalam Bridger, (2014) yang mengemukakan bahwa karyawan yang terikat secara signifikan cenderung ingin tinggal dengan perusahaan tempat mereka bekerja dibandingkan dengan mereka yang kurang merasakan adanya keterikatan. Keterikatan Karyawan atau yang dalam penelitian ini disebut *Employee Engagement* dianggap penting karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan, contohnya dapat menurunkan tingkat

absensi, *turnover*, angka kecelakaan kerja, dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja, produktivitas kerja, serta meningkatkan keuntungan bagi perusahaan (Harter, *et al*, 2012). *Employee Engagement* merupakan salah satu cara untuk membuat karyawan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. (Muliawan, *et al.*, 2017) menyatakan Karyawan yang memiliki *engagement* tinggi cenderung lebih memiliki kinerja yang baik karena memiliki perasaan yang positif dan tidak menjadikan pekerjaannya sebagai beban. Keterikatan karyawan adalah komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya. Komitmen emosional ini berarti karyawan benar-benar peduli tentang pekerjaan dan perusahaan mereka. Mereka tidak bekerja hanya untuk gaji, atau hanya untuk promosi, tetapi bekerja atas nama tujuan organisasi (Kruse, 2012).

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Organizational Trust*, *Self Efficacy* dan *Sense of Belonging* terhadap *Employee Engagement* (Study Kasus pada karyawan PT. Daya Surya Sejahtera Ponorogo)”**.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada penjabaran yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *Organizational Trust* berpengaruh terhadap *Employee Engagement*?
2. Apakah *Self Efficacy* berpengaruh terhadap *Employee Engagement*?
3. Apakah *Sense Of Belonging* berpengaruh terhadap *Employee Engagement*?

4. Apakah secara simultan antara *Organizational Trust*, *Self Efficacy* dan *Sense Of Belonging* berpengaruh terhadap *Employee Engagement*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari peneliti ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Employee Engagement*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Employee Engagement*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Sense Of Belonging* terhadap *Employee Engagement*.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara *Organizational Trust*, *Self Efficacy* dan *Sense Of Belonging* terhadap *Employee Engagement*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap penambahan wawasan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya kajian mengenai *Organizational Trust*, *Self Efficacy* dan *Sense of Belonging* terhadap *Employee Engagement*.

2. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT. Daya Surya Sejahtera Ponorogo di dalam membuat keputusan

manajerial untuk menyusun strategi peningkatan *Employee Engagement* melalui *Organizational Trust*, *Self Efficacy* dan *Sense of Belonging*. Dengan adanya peningkatan *Employee Engagement* diharapkan mampu meningkatkan kinerja perusahaan.

3. Bagi penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan didalam proses penelitian yang akan datang, khususnya bagi penelitian yang memiliki kesamaan tema mengenai *Employee Engagement*.

