

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perusahaan memiliki komponen yang menunjang kinerja sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan, komponen-komponen dalam menunjang kinerja perusahaan berupa sumber daya manusia, peralatan atau mesin, dan kondisi finansial. Dari beberapa komponen tersebut, sumber daya manusia menjadi bagian terpenting dalam perusahaan karena sumber untuk menggerakkan dan mengembangkan perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan kegiatan. Perusahaan tidak akan berjalan dengan baik jika tidak terdapat sumber daya manusia dengan kualitas yang baik. Faktor internal memiliki peran penting pada organisasi, karyawan sebagai sumber daya manusia perusahaan menuntut kualitas yang baik pada individu dalam melakukan pekerjaan. Selaras dengan penelitian Bantam, Nugraha, dan Sa'adah (2016) bahwa sumber daya yang dimiliki perusahaan membutuhkan sumber daya manusia agar dapat hasil optimal.

Pada penelitian Sudarma (2012) menyebutkan jika kualitas sumber daya manusia dipengaruhi oleh tiga aspek, yaitu aspek individu, aspek kelompok, dan aspek organisasi. Aspek individu tersebut meliputi kemampuan individu, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berkaitan dengan *work engagement* pada karyawan. Pada penelitian Yudianti (2017) suatu hal yang bersifat individual dimana *work engagement* memberikan pengaruh dalam sumber daya manusia untuk meningkatkan produktivitas.

Menurut Shimazu (Wulandari, Nurtjahjanti, & Putra, 2013) *work engagement* merupakan keadaan terlibat, komitmen, memberikan kontribusi dan rasa memiliki kepada perusahaan dan pekerjaan. Penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan *engagement* pada anggotanya dalam bekerja sehingga dapat menghasilkan produktivitas yang diinginkan (Mujiasih & Ratnaningsih, 2016). Menurut Park dan Gursoy (Yakin & Erdil, 2012) *work engagement* adalah gambaran dari pengalaman positif dalam melakukan pekerjaan yang mempunyai pengaruh dan manfaat guna perusahaan atau organisasi.

*Work engagement* yang ideal adalah memberikan energi dan perhatian yang melekat, sehingga karyawan akan membawa keahlian terbaik yang dimilikinya kedalam pekerjaan, meningkatkan tanggung jawab mengenai pekerjaannya (Mulyati, 2020). Dengan adanya energi dan perhatian terhadap pekerjaannya, maka perusahaan dapat meningkatkan produktivitas serta mendapat keuntungan yang tinggi. Menurut Bekker dan Bal (Mulyati, 2020) karyawan dengan *work engagement* yang tinggi mempunyai kinerja lebih bagus dan tingkat kreativitas tinggi.

Berdasarkan survei *Global Workforce Study* (GWS) pada negara Indonesia terdapat hasil dengan presentase yang tinggi, dimana dua pertiga karyawan tidak memiliki hubungan yang kuat dengan perusahaan, 38% karyawan akan meninggalkan perusahaan pada masa kerja 2 tahun, dibanding dengan karyawan yang memiliki *work engagement* kerja sebesar 21% yang ingin meninggalkan perusahaan pada periode yang sama

(Kurniawati, 2014). Sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Halim (2013) kondisi para pekerja di Indonesia hanya 36% karyawan dengan *engaged* yang tinggi, selanjutnya 17% merasa tidak *engaged* dengan begitu akan menimbulkan risiko terhadap produktivitas dan kinerja. Ramos dan Almeida (2017) menyebutkan karyawan mempunyai keterlibatan kerja (*work engagement*) akan memiliki perasaan bahwa pekerjaan yang dilakukan mempunyai makna dan arti.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap beberapa karyawan perusahaan PT. KI yang berada di Yogyakarta menunjukkan terdapat beberapa pegawai yang *engaged* dalam melakukan pekerjaan. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil wawancara salah satu karyawan perusahaan bahwa dirinya merasa bersemangat dalam melakukan pekerjaan atau tanggung jawab yang diberikan.

Subjek juga menunjukkan semangat kerja yang tinggi dengan kedatangan sesuai jam masuk kerja, dan memberikan kontribusi sesuai kemampuan yang dimiliki untuk menunjang produktivitas perusahaan. Perusahaan yang bergerak pada bidang digital marketing menuntut karyawannya untuk kreatif dalam membuat konten yang menarik sehingga konsumen tertarik dengan produk yang diperjualkan. Subjek juga mengatakan bahwa perusahaan memberikan kesempatan untuk mengembangkan potensi diri, diperlihatkan dengan memberikan pelatihan atau mendaftarkan karyawan untuk mengikuti pelatihan secara *online*.

Peneliti juga mendapatkan hasil berdasarkan wawancara dengan HRD perusahaan bahwa dalam kurun waktu 3 bulan terdapat beberapa karyawan yang *resign* dari perusahaan. Hal tersebut akan memberikan dampak terhadap produktivitas perusahaan, dengan berkurangnya karyawan maka perusahaan akan membutuhkan sumber daya manusia untuk menunjang produktivitas. Perusahaan membutuhkan karyawan dengan *work engagement* tinggi dikarenakan dapat melakukan pekerjaan secara maksimal, sejalan dengan penelitian Roberts dan Devenport (Elfitasari & Mulyana, 2020) *work engagemnt* yang baik akan membuat karyawan berusaha untuk melakukan pekerjaan serta mempunyai motivasi hal tersebut akan membuat karyawan merasa terikat dengan perusahaan.

Karyawan dengan *work engagement* yang tinggi akan dipengaruhi oleh beberapa hal, menurut Bakker (Bertolomeus & Putrianti, 2018) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi *work engagement* yaitu *job demands*, *job resources*, dan *personal resources*. Selanjutnya faktor yang mempengaruhi *work engagement* disampaikan oleh Bakker dan Demerouti (Bantam, 2022) bahwa terdapat 3 faktor sebagai pembentukan *work engagement* yaitu *job resource*, *salience of job resource* atau *job demands*, dan *personal resource*. Menurut Yongxin, Hongfei, Baoguo, dan Lei (Bantam, 2022) menyebutkan bahwa *work engagement* memiliki dampak positif dalam lingkungan organisasi maupun perusahaan, seperti meningkatnya kinerja, finansial, kepuasan karyawan, serta menurunnya *turn over*.

Demerouti (Nugraha, Banani, & Anggraeni, 2018) menyebutkan bahwa *job resource* dapat diperoleh karyawan melalui hubungan interpersonal dan sosial, pengaturan kerja, dan pekerjaan itu sendiri. Dimana *job resources* meliputi: upah, dukungan dari atasan, umpan balik (*feedback*), kejelasan peran (*role clarity*), otonomi pekerjaan (*job autonomy*), serta pemberdayaan. Kemudian Bakker dan Demerouti (Bantam, 2022) menjelaskan bahwa *job resources* merujuk pada aspek fisik, sosial, serta organisasi pekerjaan tersebut untuk pekerja memenuhi tuntutan kerja dalam mencapai tujuan pekerjaan dan pertumbuhan serta pengembangan individu.

Menurut Demerouti (Kurniawati, 2014) salah satu faktor *work engagement* yaitu *job resource* berkaitan dengan kepuasan kerja seorang karyawan pada lingkungan perusahaan maupun organisasi yang ditempati. Selaras dengan itu, Singh, Kaur, dan Rochwani (2013) mengatakan bahwa kepuasan kerja terdapat hubungan positif dengan *work engagement* serta memberikan pengaruh terhadap *engaged* yang dimiliki oleh karyawan. Diperkuat dengan Abraham (2012) mengemukakan bahwa pekerjaan, upah, pengakuan, perlakuan adil, dan rekan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja sehingga menyebabkan *work engagement* pada karyawan.

Menurut Robbins (Tentama, 2015) kepuasan kerja adalah sikap secara umum dan tingkat perasaan positif individu terhadap pekerjaannya. Robbins (Nugraha, 2018) menyatakan bahwa sikap ini diperlihatkan pada moral kerja, kedisiplinan, prestasi kerja, umpan balik, penempatan,

perlakuan, peralatan, suasana lingkungan kerja, dan mendapatkan pujian akan hasil kerja yang sudah dilakukan. Jika karyawan tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja akan menimbulkan sikap kerja yang tidak baik dan memberikan dampak negatif kepada perusahaan. Selanjutnya menurut Tuhumena (Tentama, 2015) apabila karyawan memiliki tingkat kepuasan yang rendah, akan berdampak kepada proses berlangsungnya produksi dan ketidaklancaran organisasi dikarenakan keterlambatan serta karyawan yang keluar dari pekerjaan.

Kemudian Blum (Muharsih, 2017) mengemukakan kepuasan kerja merupakan sikap umum yang berdasarkan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri, dan hubungan sosial individu. Pada penelitian yang dilakukan oleh Harahap dan Khair (2019) karyawan produktif dalam bekerja dengan harapan yang diinginkan dapat terpenuhi oleh perusahaan seperti halnya kesempatan dalam untuk berkembang, gaji, kesempatan promosi, dan jenis pekerjaan.

Karyawan dalam mendapatkan kepuasan kerja akan dipengaruhi oleh faktor-faktor sehingga dapat terciptanya kepuasan kerja sesuai dengan keinginan individu. Herzberg (Muharsih, 2017) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja mejadi dua kelompok yaitu, *satisfier* (motivator) dan *dissatisfier* (*hygiene factor*), yang termasuk kedalam kelompok pertama adalah pencapaian prestasi, tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, pengakuan, pengembangan diri, sedangkan kelompok kedua mencakup rekan kerja, arahan bimbingan atasan,

hubungan interpersonal, keamanan kerja, kebijakan kerja, dan lingkungan pekerjaan. Menurut Kadarsiman (Rindyantika & Safitri, 2014) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu, upah yang cukup, perlakuan yang adil, ketenangan bekerja, dan perasaan diakui.

Pada penelitian yang dilakukan Pri dan Zamralita (2018) pada karyawan PT EG, menemukan bahwa karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut merasakan *engaged* sehingga pekerja dapat mencapai tujuan mereka dan memberikan dampak pada keberhasilan PT EG. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Bertolomeus dan Putrianti (2019) pada pegawai Universitas X di Yogyakarta, menemukan bahwa *work engaged* dan kepuasan kerja yang tinggi dikarenakan pegawai dapat memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan yang dilakukan serta terpenuhinya kepuasan kerja meliputi gaji, promosi, rekan kerja, dan supervisi, selanjutnya berhubungan dengan *engaged* pegawai dapat menunjukkan kekuatan atau energi yang tinggi dalam penghayatan pekerjaan masing-masing.

Berdasarkan data dan informasi diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Work Engagement* pada Karyawan PT. KI Daerah Istimewa Yogyakarta”**

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *work engagement* pada karyawan Perusahaan PT. KI Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **C. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat terhadap ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk penelitian yang akan datang khususnya mengenai topik *work engagement* dan kepuasan kerja.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi karyawan, hasil penelitian dapat meningkatkan kepuasan kerja pada individu dan juga *work engagement* yang dimiliki oleh karyawan.
- b. Bagi peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan teori hubungan kepuasan kerja dengan *work engagement* pada karyawan.

## **D. Keaslian Penelitian**

Penelitian terkait hubungan antara kepuasan kerja dengan *work engagement* pada karyawan beberapa kali telah diteliti baik didalam negeri maupun luar negeri. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut tentu terdapat perbedaan maupun persamaan tersendiri di setiap penelitian yang dilakukan baik dari variabel, subjek, topik maupun teori yang berbeda-beda. Berikut beberapa penelitian mengenai *work engagement* dan



kepuasan kerja yang mendasari dan juga menjadi pembeda pada penelitian ini.

Pada penelitian Espert, Gasco, dan Rubio (2019) dengan judul “*Psychosocial Risks, Work Engagement, and Job Satisfaction of Nurses During COVID-19 Pandemic*”. Menggunakan teori menurut Spector tahun 1997 menjelaskan mengenai kepuasan kerja, untuk *work engagement* menggunakan teori menurut Schaufeli, Salavona, Gronzalez, dan Bekker tahun 2003. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui risiko psikososial yang dialami oleh perawat, sumber daya, dan dampak terhadap pekerjaan sehari-hari. Penelitian dilaksanakan di dua rumah sakit umum Spanyol dengan total responden 92 perawat berusia 24-63 tahun. Menggunakan metode studi korelasional deskriptif dengan hasil risiko psikososial terlihat beban kerja dan emosional pekerjaan, sebaliknya keterikatan kerja perawat sedang, namun kepuasan kerja tinggi.

Penelitian (Utami & Sukmawati, 2019) dengan judul “Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja dan *Work Engagement* Karyawan UMKM Kluster Hasil Pengolahan Perikanan di Bogor”. Menggunakan teori kepuasan kerja menurut Rivai dan Sagala tahun 2009, sedangkan *work engagement* menggunakan teori menurut Schaufeli dan Salanova tahun 2011. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan *work engagement* karyawan UMKM kluster pengolahan hasil perikanan kota Bogor. Dilaksanakan pada salah satu UMKM yang berada di wilayah kota

Bogor menggunakan metode *non-probability sampling* dalam mengambil sampel penelitian. Analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS, analisis deskriptif, dan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program SmartPLS. Penelitian menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh kompetensi dan kompensasi, namun berbeda dengan work engagement tidak dipengaruhi kompensasi tetapi dipengaruhi oleh kompetensi dan kepuasan kerja.

Selanjutnya penelitian (Fatharani & Riasnugrahani, 2022) dengan judul “Panggilan Keterikatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Pada Guru”. Penelitian ini menggunakan teori kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge tahun 2013, sedangkan *work engagement* menggunakan teori menurut Schaufeli dan Bekker tahun 2004. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan panggilan dan keterikatan kerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada guru. Dilaksanakan pada salah satu SMP Yayasan “X” di kota Bandung menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil uji SPSS panggilan dengan keterikatan kerja memiliki koefisien 0.05 dan memiliki hubungan signifikan ( $p < 0.05$ ), sedangkan keterikatan kerja dengan kepuasan menghasilkan koefisien 0.10 sehingga tidak signifikan ( $p > 0.05$ ) artinya kepuasan kerja hanya dipengaruhi oleh rasa keterpanggilan terhadap pekerjaannya tetapi individu yang terikat dengan pekerjaan tidak selalu merasakan kepuasan.

Kemudian penelitian (Chan, 2019) dengan judul “*Participative leadership and job satisfaction the mediating role of work engagement and the moderating role of fun experienced at work*”. Menggunakan teori diturunkan menjadi skala *work engagement* menurut Schaufeli dan Bekker tahun 2004, kepuasan kerja menggunakan teori menurut Seashore tahun 1983 yang diturunkan menjadi skala. Tujuan penelitian ini adalah menguji hubungan antara kepemimpinan partisipatif dan keterlibatan kerja serta kepuasan kerja pada salah satu toko retail di Hong Kong dengan partisipan sebanyak 177 karyawan. Analisis data dilakukan dengan regresi berganda hierarki dengan variabel kontrol dalam memastikan hubungan. Penelitian ini menunjukkan hasil yang positif pada hubungan kepemimpinan partisipatif dengan keterlibatan kerja dan kepuasan kerja serta diperkuat dengan karyawan lebih bersenang-senang pada saat berada di tempat kerja.

Berdasarkan ke empat penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan terdapat perbedaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Keaslian Topik

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan variabel bebas yaitu kepuasan kerja dan variabel tergantung yang digunakan adalah *work engagement*.

2. Keaslian Subjek Penelitian

Beberapa penelitian yang telah dilakukan serta menjadi dasar pembeda dalam penelitian ini pada subjek penelitian yang dilakukan

oleh peneliti menggunakan karyawan yang bekerja di perusahaan *start up* yang berada di Yogyakarta. Selain itu berbeda dalam teknik pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*.

### 3. Keaslian Teori

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teori dan skala yang diturunkan dari Spector tahun 1997 yang dikembangkan menjadi alat ukur kepuasan kerja, dan menggunakan teori dan skala diturunkan dari Bakker dan Schaufeli tahun 2004 yang dikembangkan menjadi alat ukur *work engagement*.

### 4. Keaslian Alat Ukur

Penelitian ini menggunakan alat ukur *work engagement* yang diadaptasi berdasarkan *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* yang dikembangkan oleh Bakker dan Schaufeli tahun 2004 dan untuk kepuasan kerja menggunakan alat ukur *Job Satisfaction Survei (JSS)*, yang mana alat ukur tersebut dikembangkan oleh Spector tahun 1997.