

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam memastikan keefektifan suatu perusahaan. Karyawan ialah orang yang bekerja di suatu organisasi ataupun perusahaan dengan memberikan kemampuan dan tenaga kerja mereka. Karyawan merupakan aset terpenting dalam suatu perusahaan. Perkembangan perusahaan sangat berkaitan dengan cara karyawan bekerja dalam suatu perusahaan. Kemampuan karyawan dalam bekerja dan bertindak kepada perusahaan akan menentukan nasib perusahaan di masa yang akan datang, oleh karena itu sebaiknya perusahaan dapat lebih memperhatikan karyawannya untuk dapat meningkatkan produktivitas yang diinginkan. Salah satu aspek penting yang harus diperhatikan adalah meningkatkan engagement karyawan.

*Employee engagement* adalah rasa keterikatan yang dimiliki pegawai dengan organisasional cenderung bersemangat dan melakukan aktivitas kerjanya dengan efektif serta pegawai tersebut memiliki keyakinan yang kuat untuk dapat menyelesaikan atau menangani setiap pekerjaannya dengan baik (Schaufeli & Bakker, 2004). Adanya *employee engagement* karyawan yang tinggi, perusahaan akan dapat mempertahankan kelangsungan hidup dan akan terus dapat melakukan pengembangan diri untuk kemajuan pada perusahaan. Perusahaan perlu memperhatikan investasi sumber daya manusia dalam

organisasinya untuk menciptakan keterikatan kerja. Hasil dari tenaga kerja tersebut akan menentukan keberhasilan di seluruh aspek suatu perusahaan. Adanya *employee engagement*, karyawan akan lebih loyal dalam melakukan pekerjaannya.

Perusahaan seharusnya dapat meminimalkan munculnya faktor-faktor yang dapat menurunkan *employee engagement*. Salah satu faktor yang dapat menurunkan *employee engagement* adalah munculnya stress kerja yang tinggi pada karyawan. Stress kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi ketegangan yang dikaitkan dengan suatu peluang, kendala maupun tuntutan (Robbins & Judge, 2015). Karyawan yang mengalami stress kerja berlebihan akan memiliki rasa jenuh, tidak fokus dan memiliki emosi yang tidak stabil terhadap pekerjaannya. Apabila karyawan mengalami stress kerja berkepanjangan, dan perusahaan tidak mampu menciptakan *employee engagement*, hal ini tentu akan berdampak menurunkan produktivitas perusahaan.

Didukung oleh penelitian (Darwin, 2017) dengan judul “Pengaruh Motivasi Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Dengan Keterikatan Kerja Sebagai Variabel Intervening” mengatakan bahwa tingkat stress yang tinggi di tempat kerja akan berdampak negatif dengan keterikatan kerja. Diperkuat oleh penelitian (Amin & Khattak, 2018) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap keterikatan kerja yang menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap *employee engagement*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Nadira, 2019) memperoleh hasil bahwa stress kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee engagement* perawat dan bidan pada rumah sakit permata bunda.

Selain stress kerja, perusahaan juga seharusnya dapat mendorong faktor-faktor yang mampu meningkatkan *employee engagement*, yaitu salah satunya melalui kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins & Judge, 2015). Kepuasan kerja sangatlah penting sebab karyawan dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan organisasi. Kepuasan kerja karyawan saling berhubungan dengan *employee engagement*, apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya, otomatis mereka akan memiliki semangat, dedikasi, dan minat kerja yang tinggi pula terhadap perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula tingkat *employee engagement* karyawan. Namun sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja karyawan, maka semakin rendah pula tingkat *employee engagement* karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Dewinda et al., 2020) menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* dan diperkuat oleh penelitian (Alarcon & Edwards,

2011) yang menyatakan bahwa keterikatan adalah prediktor yang signifikan dari kepuasan kerja dan keinginan berpindah yang mengendalikan kelelahan, sedangkan penelitian yang dilakukan (Wefald & Downey, 2009) mengatakan bahwa keterikatan kerja dan kepuasan kerja adalah konstruksi yang terpisah dan berbeda (yaitu, tidak berkorelasi).

Terdapat pula faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *employee engagement*, yaitu hubungan antara stress kerja dan kepuasan kerja. Menurut (Robbins & Judge, 2015) salah satu dampak stress secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Stress yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan dari karyawan terhadap perusahaannya, hal ini akan mempengaruhi pada kinerja suatu perusahaan, maka kepuasan kerja juga merupakan hal penting yang akan memiliki dampak bagi perusahaan. Terdapat hubungan negatif antara stress kerja dan kepuasan kerja, apabila karyawan mengalami stress kerja yang berlebihan, maka akan semakin menurun tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, hal ini tentu akan berdampak pada *employee engagement*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pramada, 2014) mengatakan bahwa penurunan stress kerja mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Ahsan et al., 2009) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara stress kerja dengan kepuasan kerja. Diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Wu, 2020) menunjukkan bahwa stress kerja hambatan berhubungan negatif signifikan dengan kepuasan kerja.

Namun, tidak semua penelitian mendapatkan hasil yang menyatakan bahwa stress memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Dhanita, 2010) menemukan bahwa stress kerja tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil menunjukkan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, yang berarti jika stress kerja tinggi, kepuasan kerja tidak akan selalu menurun namun dapat menjadi meningkat maupun menurun. Begitu juga sebaliknya jika stress kerja rendah, kepuasan kerja dapat menjadi meningkat atau dapat menurun.

PT. Sharp *Electronics* Indonesia (SEID) merupakan perusahaan multinasional yang bergerak pada bidang industri elektronik, mulai dari kebutuhan rumah tangga, smartphone hingga alat kecantikan. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang berasal dari Osaka, Jepang pada tahun 1912, dan memiliki beberapa kantor cabang di seluruh Indonesia. PT. Sharp *Electronics* Indonesia merupakan salah satu perusahaan elektronik terbesar di Indonesia dengan memiliki 29 kantor cabang di seluruh Indonesia, salah satunya yaitu kantor Cabang Pekanbaru yang berdiri sejak tahun 2002. PT. Sharp *Electronics* Indonesia Cabang Pekanbaru adalah toko elektronik yang digunakan sebagai penengah untuk menghubungkan antara konsumen dan produsen terkait industri elektronik. Dimana, PT. Sharp *Electronics* Indonesia Cabang Pekanbaru menjual barang-barang elektronik khusus sharp dan memiliki penyediaan jasa servis elektronik sharp.

Fenomena permasalahan yang terjadi di suatu perusahaan biasanya tak lepas dari beberapa masalah mengenai pekerjaan para karyawannya, sama halnya dengan permasalahan yang terjadi pada PT. Sharp *Electronics* Indonesia Cabang Pekanbaru. Permasalahan yang terjadi pada PT. Sharp *Electronics* Indonesia Cabang Pekanbaru ini dikarenakan adanya beban dan tekanan kerja, seperti standar kerja yang tinggi dari atasan dengan waktu penyelesaian tugas yang sangat singkat. Karyawan juga dituntut untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan, jika karyawan tersebut tidak mencapai target yang telah ditentukan, maka mereka akan diberikan sanksi berupa surat peringatan dan potongan gaji. Hal ini tentu akan menimbulkan perasaan tidak senang pada karyawan, dimana perasaan tersebut akan berdampak terhadap rasa puasnya karyawan terhadap pekerjaannya.

Ketika karyawan mengalami stress kerja yang tinggi dan tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, maka akan semakin rendah pula karyawan merasa terikat pada perusahaan. Pada saat karyawan merasa kurang terikat pada pekerjaannya, karyawan cenderung menimbulkan sikap kurang semangat, menurunnya konsentrasi, hingga dapat terjadinya pelanggaran aturan perusahaan. Kondisi ini tentu akan memicu produktivitas perusahaan menjadi kurang maksimal. Sebuah perusahaan seharusnya mampu mempertahankan karyawan dengan sebaik mungkin untuk menghindari terjadinya tekanan mental yang berlebih, serta dapat meningkatkan kepuasan kerja agar

tercapainya keterikatan karyawan (*employee engagement*) untuk loyal terhadap perusahaannya.

Berdasarkan uraian diatas yang telah didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, peneliti tertarik mengambil judul **“Pengaruh Stress Kerja Terhadap *Employee Engagement* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening** (Pada Studi Karyawan PT. Sharp *Electronics* Indonesia Cabang Pekanbaru)”. Hal ini menarik untuk diketahui apakah stress kerja yang dimediasi kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap *employee engagement* pada karyawan PT. Sharp *Electronics* Indonesia Cabang Pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat fenomena permasalahan terkait *employee engagement* pada karyawan PT. Sharp *Electronics* Indonesia Cabang Pekanbaru. Penelitian ini merupakan hasil dari modifikasi penelitian terdahulu dengan cara mengumpulkan beberapa jurnal yang sejalan dengan hipotesis yang kemudian dikurangi atau ditambah variabelnya sesuai dengan variabel yang akan diambil oleh peneliti. Penelitian yang dilakukan oleh (Yousaf et al., 2020) meneliti kepuasan kerja sebagai variabel mediasi yang mendasari dalam hubungan antara stress kerja terhadap keterikatan kerja dan niat turnover untuk karyawan industri perhotelan garis depan. Penelitian yang dilakukan oleh (Ali & Farooqi, 2014) meneliti peranan kepuasan kerja dalam memediasi *workload* dan *employee engagement*, serta *workload* dan *employee performance*. Penelitian yang

dilakukan oleh (Harrisma & Witjaksono, 2013) meneliti peranan kepuasan kerja dalam memediasi antara stress kerja dan produktivitas kerja.

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *employee engagement* karyawan?
3. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *employee engagement* karyawan?
4. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap *employee engagement* melalui kepuasan kerja karyawan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menguji pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan
2. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *employee engagement* karyawan.
3. Menguji pengaruh stress kerja terhadap *employee engagement* karyawan.
4. Menguji pengaruh stress kerja terhadap *employee engagement* melalui kepuasan kerja karyawan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat Untuk Pengembangan Teori

Memberikan insight mengenai hal-hal yang berkaitan terhadap pengujian model stress kerja, kepuasan kerja, dan *employee engagement* dalam konteks perguruan tinggi.

- 2) Manfaat Bagi Kepentingan Praktis



Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi mengenai pengaruh stress kerja terhadap *employee engagement* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

### 3) Manfaat Bagi Pengembangan Riset

Penelitian ini berguna sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya yang berniat melakukan pengembangan penelitian terhadap penelitian mengenai pengaruh stress kerja terhadap *employee engagement* melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan melakukan eksplorasi dengan mengembangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi *employee engagement*.