

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

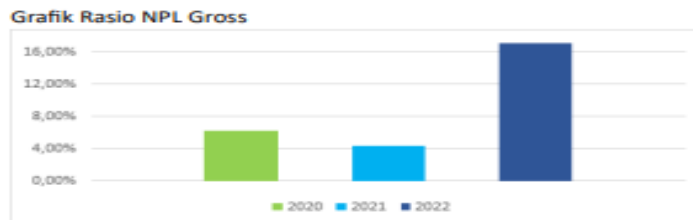
Dewasa ini, dunia perkembangan IT semakin maju, hal itu telah mempengaruhi perekonomian banyak negara. Persaingan yang semakin ketat membutuhkan berbagai inovasi dan kreativitas dari perusahaan untuk dapat meningkatkan daya saingnya sesuai dengan kelangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki keunggulan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain secara baik dan sehat dalam hal kualitas, produk, pelayanan, biaya dan sumber daya manusia (SDM) yang profesional.

Salah satu hal terpenting bagi sebuah perusahaan adalah jumlah karyawan yang bekerja di dalamnya. Jika terdapat SDM yang bermutu, hal itu dapat berdampak pada kinerja perusahaan karena kinerja anggota bisnis secara tidak langsung berkorelasi dengan proses perkembangan bisnis. Menurut (Umihastanti & Agus, 2022) menjelaskan bahwa suatu organisasi dapat dikategorikan predikat terbaik jika memiliki kinerja karyawan yang baik.

Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan individu atau kelompok dalam suatu organisasi, yang mencakup tanggung jawab, wewenang, tugas, dan peran (Umihastanti & Agus, 2022). Menurut Nur et al. (2021), proses penilaian dan evaluasi kinerja dapat digunakan untuk mengukur tingkat kinerja karyawan. Ini memungkinkan perusahaan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan karyawannya dalam proses. Kinerja karyawan

dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga Kerja itu sendiri maupun yang berhubungan

dengan lingkungan perusahaan suatu organisasi salah satunya adalah keterlibatan karyawan (*employee engagement*).



Rasio NPL gross tahun 2022 sebesar 17,86% lebih tinggi bila dibandingkan dengan tahun 2021 yaitu 4,31%. Rasio tersebut meningkat di tahun 2022 akibat adanya Pandemi Covid-19 yang sangat berpengaruh pada usaha jasa perbankan yang mana nasabah tidak bisa mengembalikan pinjamannya sehingga berefek pada peningkatan kredit bermasalah.

Gambar 1.1 Data Rasio tahun 2022 Bank BPR Surya Yudhakencana

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa Rasio NPL gross tahun 2022 lebih tinggi dibandingkan dengan tahun 2021. Rasio meningkat akibat adanya Pandemi Covid-19 sehingga nasabah tidak bisa mengembalikan pinjamannya. Adanya beberapa nasabah yang mengalami kredit macet salah satunya disebabkan karena ketidakpastian kondisi perekonomian yang belum sepenuhnya pulih pasca pandemi sehingga memicu permasalahan pada perusahaan maupun karyawan.

Dengan permasalahan yang ada terdapat beberapa fenomena masalah pada Bank BPR Surya Yudhakencana yaitu terjadi penurunan semangat atau *dedication* yang kurang karena pekerjaan yang mereka kerjakan tidak mencapai target. Dengan adanya sistem jemput bola atau karyawan mendatangi mendatangi langsung rumah nasabah, ketika nasabah tidak bisa mengembalikan pinjamannya mengakibatkan karyawan malas bekerja. Selain itu adanya tuntutan pekerjaan yang berat dalam menangani

nasabah kredit sehingga karyawan terkadang menyelesaikan pekerjaannya tidak tepat waktu bahkan terbengkalai, karena karyawan tidak memiliki keseriusan, antusias, dan gigih dalam mengerjakan pekerjaan tersebut. Dan karyawan yang kurang memiliki rasa engagement dapat mempengaruhi kinerja karyawan, maka dari itu seluruh karyawan diharapkan dapat berkontribusi penuh pada keberhasilan perusahaan. Dari masalah tersebut senada dengan dimensi engagement yaitu *Vigor*, *Dedication*, dan *Absorption*.

Employee Engagement pertama kali muncul dalam literatur akademik pada tahun 2002 (Plowman et al., 2020) yang di definisikan sebagai “ keterikatan dan kepuasan individu serta antusiasme terhadap pekerjaan” (Sambrook et al., 2014) . Menurut Gallup *Employee engagement* adalah ikatan kerja yang melibatkan karyawan secara penuh dan mau benar-benar terikat dalam suatu organisasi.

Menurut (Katili et al., 2021), keterikatan karyawan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang dapat melibatkan diri secara penuh dalam pekerjaannya dan berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi dengan memberikan kinerja terbaiknya dan mengekspresikan diri secara fisik dan emosional tentang pekerjaannya.

Karyawan yang sangat terlibat akan bekerja lebih dari "cukup baik". Mereka bekerja dengan berkomitmen pada tujuan, menggunakan intelegensi untuk membuat pilihan bagaimana cara terbaik untuk menyelesaikan tugas, memonitor tingkah laku mereka untuk memastikan apa yang mereka

lakukan benar dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, dan memutuskan untuk mengoreksi jika diperlukan (Thomas, 2009).

Engagement yang tinggi akan berpengaruh pada kinerja pada pegawai yang ada karena semakin tinggi pegawai terlibat pada organisasi maka kinerjanya di perusahaan itu semakin tinggi. Penelitian lain terkait dengan pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja juga dilakukan oleh (Wicaksono & Rahmawati, 2020) , (Heslina & Syahrini, 2021), (Cintani & Noviansyah, 2020) yang menyatakan bahwa *Employee Engagement* kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Selain faktor *Employee Engagement* dalam (Agustiningrum, 2016) kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor, salah satu faktor yakni persepsi dukungan organisasi menjadikan keinginan untuk membalas pemberian. (Saks, 2006) menambahkan bahwa karakteristik pekerjaan, persepsi dukungan organisasi, persepsi dukungan pimpinan, reward dan pengakuan, keadilan prosedur, dan penyaluran keadilan merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *employee engagement*. Secara umum *Perceived organization support* bahwa karyawan percaya perusahaan dapat menghargai kontribusi mereka dan peduli akan kesejahteraan mereka, (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Menurut (Eisenberger et al., 1986) persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) keyakinan karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Persepsi ini dapat meningkatkan persepsi karyawan tentang seberapa besar organisasi menghargai kontribusi

mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka sendiri. Perusahaan yang memperhatikan dan menghargai kinerja karyawannya dengan memberikan penghargaan dalam bentuk kompensasi, promosi, dan pengakuan akan membuat karyawan tetap setia.

Jika seorang karyawan merasa bahwa dia tidak dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan, mereka akan merasa tidak nyaman, menjadi tidak puas, dan meninggalkan perusahaan. Pada akhirnya, hal tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan (Mujiasih, 2015). Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Siswanti & Pratiwi, 2020) dan (Fitriani, Shofia Amin, 2022) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasional dan keterikatan karyawan secara serempak memiliki pengaruh terhadap kinerja.

Selain *perceived organization support* faktor yang mempengaruhi kinerja dari organisasi adalah kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai merupakan hal yang bersifat individual tentang perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Robins, 2007). Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Dimana kepuasan kerja yaitu hasil pandangan karyawan terkait bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan dalam memberi nilai penting (Luthans, 2012).

Kepuasan kerja sendiri juga dinyatakan sebagai suatu keadaan yang dirasakan oleh karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya, hal tersebut ditunjukkan oleh karyawan dengan cara menyukai tugasnya dan dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja adalah hubungan positif karyawan dengan

perusahaan itu sendiri (Bakotić & Fiskovića, 2013). Pada dasarnya, jika karyawan merasa puas dan nyaman dengan lingkungan kerja mereka, mereka akan berusaha lebih keras untuk pekerjaan mereka, yang pada gilirannya akan membuka peluang untuk keberhasilan perusahaan. Dengan demikian, produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal, sehingga perusahaan dapat berhasil. Hal ini di dukung penelitian oleh (Giyansa, 2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelusuran sebelumnya yang mengkaji tentang employee engagement, masih ditemukan adanya gap research yang mendapati perbedaan hasil peneliti satu dengan yang lainnya. Hasil penelitian oleh (Munparidi, 2020) dan (Haedar et al., 2021) menyatakan bahwa Employee Engagement berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Fidyah & Setiawati, 2019) dan (Chaerunissa & Pancasasti, 2021) menyatakan bahwa hasil penelitian Employee Engagement positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan.

Riset diatas tentang employee engagement penting dilakukan meskipun sebelumnya sudah banyak yang meneliti. Dengan masih adanya inkonsistensi dari beberapa riset, hal ini dapat menarik peneliti dengan menambah kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai mediasi. Dan dari beberapa peneltian saya sebagai peneliti ingin mengambil judul “Pengaruh *Employee Engagement* dan *Perceived Organization Suport* terhadap Kinerja

Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara”.

B. Rumusan Masalah

Atas dasar permasalahan diatas maka persoalan peneliti yang ingin dipecahkan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara?
2. Apakah *Perceived Organization Suport* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
4. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara?
5. Apakah *Perceived Organization Suport* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara?
6. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara?
7. Apakah *Perceived Organization Suport* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara?

C. Tujuan Masalah

Dengan rumusan masalah yang telah dituliskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara
2. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organization Support* terhadap Kinerja Karyawan Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara
3. Untuk menguji pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara
4. Untuk menguji pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara
5. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organization Support* terhadap Kepuasan Kerja Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara
6. Untuk menguji pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara
7. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organization Support* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening Bank BPR Surya Yudhakencana Pusat Banjarnegara

D. Manfaat

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat beberapa manfaat dalam penulisan ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh adanya *employee engagement*, *perceived organization*

support, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman bagi penulis pribadi mengenai variabel *employee engagement*, *perceived organization support*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Serta menjadi tolak ukur dalam penerapan teori yang didapat selama perkuliahan.