

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini banyak permasalahan yang dihadapi organisasi atau perusahaan dalam memaksimalkan potensi sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah kegiatan organisasi. SDM menjadi hal yang sama sekali tidak bisa diabaikan keberadaannya. Karena sebagai individu, manusia merupakan sumber daya yang dapat menggerakkan keberhasilan perusahaan. *Engagement* menjadi variabel yang menarik untuk dibahas dalam usaha meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Karena karyawan yang memiliki *engagement* tinggi akan bekerja keras, memberikan usaha lebih (*extra effort*), aktif terlibat, fokus terhadap pekerjaan, hadir secara fisik, dan memberikan energi terhadap apa yang dikerjakannya.

Tentunya ketika karyawan memiliki *engagement* yang tinggi, ia akan menghasilkan *job performance* yang baik (Gruman dan Saks, 2011). Schaufeli dan Salanova (2007) dalam Gruman dan Saks (2011) menyatakan bahwa *engagement* sangat diperlukan bagi organisasi saat ini untuk menghadapi berbagai tantangan yang ada. Sebagaimana dinyatakan oleh banyak pakar teori bahwa *engagement* merupakan pendorong utama bagi sikap, perilaku, dan kinerja individu dan sekaligus juga kinerja, produktivitas, retensi, kinerja keuangan bagi organisasi dan bahkan bagi *shareholder return* (Bates, 2004; Baumruk, 2004; Harter et al., 2002; Richman, 2006 dalam Gruman dan Saks, 2011).

Pegawai yang *engaged* akan bekerja dengan energik dan antusias (Kahn, 1990). May et al. (2004) berpendapat *engagement* menggambarkan bahwa pegawai mengalami keadaan yang merupakan kebalikan dari *burnout* karena mereka terikat dengan pekerjaan dalam level kognitif dan emosional. Markos dan Sridevi (2010) juga menyatakan bahwa *employee engagement* merupakan hubungan antara pegawai dengan pemimpin yang mempunyai dampak kinerja organisasi seperti: profitabilitas, kepuasan pelanggan, pertumbuhan organisasi, produktivitas, retensi pegawai, dan keamanan kerja.

Selain dalam organisasi yang berorientasi profit seperti yang telah disebutkan di atas, *engagement* dalam organisasi sektor publik juga merupakan hal yang esensial. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Harter et al. (2002) dalam Brunetto et al. (2012) bahwa dalam sektor publik, *engagement* merupakan hal yang penting untuk dikaji karena pengaruhnya kinerja pegawai yang berdampak terhadap kepuasan publik atas pelayanan diberikan. Menurut May et al. (2004) *engagement* adalah hal yang penting bagi manajer mengingat adanya *disengagement* merupakan sentral permasalahan pegawai berupa kurangnya komitmen dan motivasi. Oleh karena itu, dalam setiap organisasi baik profit oriented maupun non-profit oriented perlu untuk selalu mengetahui tingkat *employee engagement*.

Apabila tingkat *engagement* yang terjadi sudah tinggi maka hal ini akan berpengaruh pada keberhasilan suatu organisasi. Dalam konteks organisasi sektor publik, salah satu organisasi yang memberikan perhatian terhadap pentingnya *employee engagement* adalah PT. Massindo Karya Prima Bekasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya program *employee engagement* yang dilaksanakan oleh PT. Massindo Karya Prima Bekasi, perusahaan spring bed ternama di Indonesia, didirikan pada tahun 1983. Perusahaan tersebut bergerak di bidang produk kasur spring bed dengan merek Spring Air, Therapedic, Comforta, Super Fit. Sebagai implementasi awal dari program *employee engagement*, pada tahun 2017, PT. Massindo Karya Prima Bekasi telah melakukan survei *employee engagement* yang hasilnya menunjukkan bahwa karyawan PT. Massindo Karya Prima Bekasi didominasi oleh karyawan pada tingkat *almost engaged*.

Selain itu, juga masih terdapat karyawan yang terkategori *disengaged*. Survei yang dilaksanakan pada tanggal 01 Desember 2017, hasilnya menggambarkan adanya *engagement gap* yang perlu diatasi agar semua karyawan berada pada level *engaged*.

Tabel 1.1. Hasil Survei *Employee Engagement*

<i>Engagement Level</i> Persentase	Persentase
<i>Engaged</i> (Pegawai berkontribusi tinggi dan kepuasan tinggi)	26,11
<i>Almost Engaged</i> (Pegawai berkontribusi tinggi dan kepuasan sedang - tinggi)	53,16
<i>Honeymooner and Hamster</i> (Pegawai berkontribusi rendah dan kepuasan sedang -tinggi)	10,58
<i>Crash and Burners</i> (Pegawai berkontribusi sedang-tinggi dan kepuasan rendah)	9,33
<i>Disengaged</i> (Pegawai berkontribusi rendah dan kepuasan rendah-sedang)	0,82

Sumber : Hasil Survei *Employee Engagement* PT.Massindo Karya Prima 2018.

Berbagai penelitian telah mengungkapkan adanya faktor-faktor relevan yang mempengaruhi terciptanya *employee engagement* adalah *burnout* di mana karyawan memiliki kelelahan akibat beban kerja yg di terima terlalu berat (Demerouti dan Baker , 2007) .Untuk mengetahui faktor relevan tersebut peneliti melakukan wawancara dengan salah satu karyawan PT.Massindo Karya Prima Bekasi seperti berikut :

“ Pekerjaan di perusahaan ini berat dimana pekerjaan yang di lakukan melebihi job des yang di berikan, beda sama perusahaan lain di luar sana bahwa karyawan bekerja sesuai job des, Jadi karyawan di perusahaan ini susah untuk engaged karena karyawan sadar pekerjaan di perusahaan ini tidak sesuai dengan job des yang di berikan ”. (Saiful , Karyawan MKP. Bekasi).

Komitmen organisasi (*organizational commitment*) juga merupakan salah satu tingkah laku dalam organisasi yang banyak dibicarakan dan diteliti, baik sebagai variabel terikat, variabel bebas, maupun variabel mediator. Hal ini antara lain dikarenakan organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi agar organisasi dapat terus bertahan serta meningkatkan jasa dan produk yang dihasilkannya.Chairy, 22). Untuk mengetahui faktor

tersebut peneliti melakukan wawancara dengan salah satu karyawan PT.Massindo Karya Prima Bekasi seperti berikut :

“ Diperusahaan ini komitmen organisasi belum berjalan dengan baik hal ini bisa di lihat dari kurangnya loyalitas karyawan, indentifikasi diri terhadap organisasi , keterlibatan dalam pekerjaan dan juga tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya ”.

Selain burn out dan komitmen organisasi , iklim organisasi juga berpengaruh dalam sebuah perusahaan atau organisasi, lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap sikap kerja dari karyawan. Wirawan (2007) mengatakan bahwa, persepsi seseorang mengenai lingkungan kerjanya dapat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Seseorang dapat bersikap sangat positif hingga sangat negatif mengenai organisasi tempat ia bekerja. Sikap dapat berbentuk harapan maupun stereotipe positif dan negatif. Sikap dan perilaku anggota organisasi dapat mempengaruhi kinerja mereka secara individual dan kelompok yang kemudian mempengaruhi kinerja organisasi (Wirawan, 2007).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti berkeinginan kuat untuk meneliti *engagement* sebagai sebuah konsekuensi dari *Burn Out*, Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi. Adapun judul tesis ini adalah **“Pengaruh *Burnout* , Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi Terhadap *Engagement* Karyawan PT.Massindo Karya Prima Di Bekasi ”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah diungkapkan dan informasi yang disajikan Tabel 1.1 pada latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan yang terdapat pada PT.Massindo Karya Prima Bekasi adalah rendahnya persentase *employee engagement* yang bisa berdampak bagi pencapaian target perusahaan. Dalam penelitian ini, penulis telah memperoleh faktor yang relevan dan berpengaruh terhadap terciptanya *employee engagement* yaitu *burnout*, komitmen organisasi dan iklim organisasi . Untuk itu, perlu diteliti pengaruh *burnout* dan komitmen organisasi pada *employee engagement*.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada prinsipnya, tidak semua variabel yang berkaitan dengan masalah penelitian dapat diteliti dalam penelitian ini karena berbagai keterbatasan. Untuk itu, peneliti membatasi permasalahan yang akan dibahas adalah: *Burnout*, Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi serta pengaruhnya terhadap *Engagement* pada PT.Massindo Karya Prima Di Bekasi.

1.4 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Burnout* terhadap *Engagement*?
2. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Engagement*?
3. Apakah terdapat pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Engagement*?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Burnout* terhadap *Engagement*.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Engagement*.
3. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Engagement* .

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat penelitian ini yaitu:

1. Bagi PT.Massindo Karya Prima Bekasi

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi PT. Massindo Karya Prima Bekasi dalam mengetahui sejauh mana *Burnout* dan Komitmen Organisasi mempengaruhi *Engagement* dan dapat diterapkan untuk mendorong keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya .

2. Bagi penelitian selanjutnya.

Sebagai referensi bagi penelitian lebih lanjut mengenai sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan *Burnout*, Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi dan *Engagement* dalam organisasi, sebagai upaya peningkatan pengelolaan sumber daya manusia.

1.7 Ruang Lingkup atau Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk melihat gambaran respon responden yang menekankan pada pengukuran *Burnout* , Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi dan tingkat *employee engagement* . Ruang lingkup penelitian dibatasi hanya karyawan PT. Massindo Karya Prima Di Bekasi.

