

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi pada saat ini, perkembangan industri yang semakin pesat ditandai dengan terciptanya era revolusi industri membuat suatu perubahan yang cukup berpengaruh besar terhadap segala sektor yang berkaitan dengan kegiatan industri. Salah satu perubahan yang cukup berpengaruh besar adalah sumber daya manusia nya. Karena sumber daya manusia menjadi satu diantara sebab kunci guna mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki efektivitas kerja tinggi merupakan salah satu cara perusahaan dalam upaya meningkatkan keberhasilan dan produktivitasnya. Peran sumber daya manusia yang baik merupakan pondasi awal bagi perusahaan dalam membantu merealisasikan program dan tujuan perusahaan agar dapat tercapai dengan optimal.

Pentingnya peran sumber daya manusia yang berkualitas menjadi suatu dorongan dan motivasi tersendiri bagi perusahaan agar memberikan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh karyawan sehingga karyawan tersebut dapat terikat (Tabak & Hendy, 2016). Menurut (Halim 2013) menyatakan bahwa kondisi para pekerja di Indonesia yaitu hanya 36% karyawan di Indonesia yang mengalami kondisi sangat terikat (*engaged*) dan 17% karyawan tidak terikat (*not engaged*) yang dapat memunculkan risiko melemahnya produktivitas serta kinerja karyawan. Di samping itu, 23% lainnya digolongkan sebagai karyawan yang hampir terikat karena merasa tidak mendapatkan support saat bekerja. Melemahnya produktivitas

dan kinerja karyawan nya dikarenakan kurang adanya keterikatan karyawan nya atau *employee engagement*, karena dengan keterikatan karyawan akan memberikan dampak yang baik pada kinerja perusahaan nya. (Firnanda & Wijayati, 2021)

*Employee engagement* merupakan konsep perilaku individu dalam organisasi yang positif dalam sisi psikologi manusia. Konsep dari perilaku *employee engagement* dapat menunjang keberhasilan bagi perusahaan. *Engagement* atau keterikatan diri dalam karyawan terhadap pekerjaannya akan menciptakan kesadaran terhadap bisnis perusahaan. Kesadaran akan bisnis perusahaan ini yang kemudian akan membuat karyawan memberikan seluruh kemampuannya secara maksimal terhadap perusahaan dan akan berdampak pada kinerja perusahaan (Mustika & Rahardjo, 2017) .

Terdapat fenomena yang terjadi dalam PT. Meiwa Mold Indonesia yaitu ada beberapa karyawan yang kurang mampu dalam beradaptasi di setiap pekerjaan dan tugasnya sehingga menyebabkan kurangnya loyalitas dari karyawan dalam membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya dan tentang penyesuaian kerja disana karena tingkat kesulitan kerja yang tinggi.

Menurut riset dari wolipop.detik.com menjelaskan hanya 25% yang memiliki tingkat keterlibatan tenaga kerja millennial. Hal tersebut terungkap dari penelitian Dale Carnegie Indonesia yang dilakukan kepada 1.200 karyawan millennial dan nonmillennial. Survei tersebut dimaksudkan untuk mengetahui tingkat keterlibatan pegawai atau *employee engagement* generasi millennial Keterlibatan secara emosional dan intelektual sendiri penting dimiliki pekerja demi

memberi performa terbaik pada perusahaan.



**Gambar 1.1 Tingkat Keterlibatan Karyawan**

sumber : wolipop.detik.com

Dalam survei ini, tingkat keterlibatan pekerja millennial dibagi menjadi tiga yakni terlibat, setengah terlibat, dan menolak terlibat. Pegawai yang terlibat secara total dikatakan cenderung loyal dan akan bertahan dalam jangka waktu panjang serta menguntungkan perusahaan. Mereka umumnya bekerja dengan produktif dan berkualitas.

Sedangkan mereka yang hanya setengah terlibat biasanya hanya fokus pada penyelesaian tugas bukan kualitas. Kebanyakan dari mereka juga jarang memberi masukan dan hanya peduli dengan gaji. Sementara kategori yang paling berbahaya adalah menolak terlibat karena mereka bisa memberi pengaruh negatif terhadap atasan dan rekan kerja. Mereka kerap menampilkan kesan ketidakpercayaan bahkan bisa sampai menyabotase pekerjaan.

**Tabel 1.1 Data *Employee Engagement***

<b>Lama Bekerja</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase</b>
1 - 5 Tahun	97	88,9%
6 - 10 Tahun	12	9,5%
> 10 Tahun	9	1,6%
Total	118	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa data dalam perusahaan PT. Meiwa Mold Indonesia yang memiliki keterikatan karyawan atau *Employee Engagement* yang sudah lama bekerja 1 – 5 Tahun yaitu sekitar 97 responden, 6 – 10 Tahun yaitu sebanyak 12 responden, dan lebih dari 10 Tahun yaitu sekitar 9 responden. Maka dari itu berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa karyawan yang mempunyai sifat *Dedication* (pengabdian) yaitu cukup banyak.

Dengan demikian keterlibatan karyawan juga keterlibatan pemimpin, karena faktor yang mempengaruhi semua itu adalah atasan atau kepemimpinannya. Karena pemimpin adalah kunci dari memperkecil permasalahan yang adadidalam suatu organisasi.

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, memberikan motivasi dan memberi kontribusi untuk efektivitas dan peningkatan perusahaan (Yukl, 2015). Kepemimpinan yang efektif yaitu yang mampu mendorong bawahan nya dalam meningkatkan kemajuan bagi perusahaan nya atau mencapai tujuan yang diinginkan.

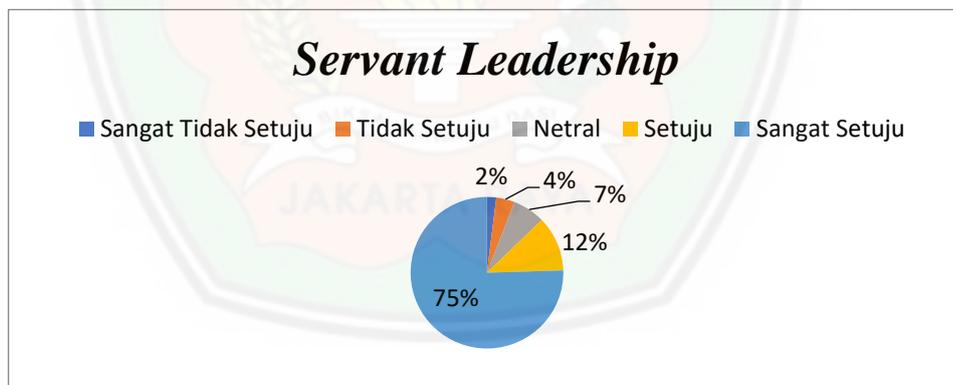
Kepemimpinan mempunyai beberapa tipe atau model yang diterapkan bagi organisasi, gaya kepemimpinan yang diterapkan setiap pimpinan dapat berbeda tergantung dengan situasi dan kondisi organisasinya. Tidak ada gaya kepemimpinan yang lebih baik atau lebih buruk karena dalam menangani manusia dibutuhkan pengelolaan yang berbeda-beda. Salah satu gaya kepemimpinan yang dapat dipakai adalah gaya kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*).

*Servant leadership* adalah suatu gaya kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari hati yang berkehendak untuk melayani (Greenleaf, 2002). *Servant leadership* berorientasi untuk melayani karyawannya sehingga kebutuhan setiap karyawan terpenuhi dengan baik. Pimpinan yang menerapkan pola *servant leadership* biasanya menempatkan kebutuhan karyawannya di atas segalanya dan memperlakukan karyawan sebagai rekan kerja, bukan sebagai bawahan. Selain itu, *servant leader* bersedia terjun langsung didalam organisasi untuk dapat membangun dan mendorong karyawannya untuk terus berkembang. Salah satu hal yang dilakukan *servant leader* yaitu memberikan pelayananan dan pertolongan apabila karyawan mengalami kesulitan dalam organisasi. Seorang pemimpin yang menerapkan gaya *servant leadership* akan selalu membantu karyawannya untuk selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi organisasi. Sikap dari seorang *servant leader* juga diharapkan dapat menjadi tumpuan dan dorongan untuk mempengaruhi orang-orang yang dipimpinnya.

Gaya kepemimpinan yang melayani (*Servant Leadership*) merupakan satu dari beberapa gaya kepemimpinan yang juga mampu memotivasi kinerja para karyawannya. *Servant Leadership* didefinisikan sebagai sebuah gaya

kepemimpinan yang melayani para karyawannya. Ia akan menempatkan kebutuhan pengikutnya sebagai prioritas utama dan memperlakukan bawahan sebagai rekan kerja (Sapengga, 2016). Pemimpin yang baik akan mampu menularkan optimisme dan pengetahuan yang dimilikinya agar karyawan yang menjadi bawahannya dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan kerja, atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan.

Terdapat fenomena dimana masih belum banyak yang memiliki sifat keterbukaan yang dimana itu salah satu karakteristik dari gaya kepemimpinan yang melayani. Sehingga penulis ingin mengetahui apakah *servant leadership* dapat mempengaruhi dari *employee engagement* diperusahaan.



**Gambar 1.2 Hasil Pra-riiset *Servant Leadership***

Berdasarkan hasil pra-riiset tabel diatas dapat disimpulkan, dimana responden memilih sangat setuju yaitu sekitar 75% yaitu dapat dijelaskan bahwa kepemimpinan di PT. Meiwa Mold Indonesia sangat menerapkan gaya kepemimpinan yang melayani, dimana karyawan sangat setuju pemimpin di PT. Meiwa Mold Indonesia memprioritaskan kebutuhan setiap karyawan nya dalam

meningkatkan kualitas kerja serta pertumbuhan perilaku karyawan.

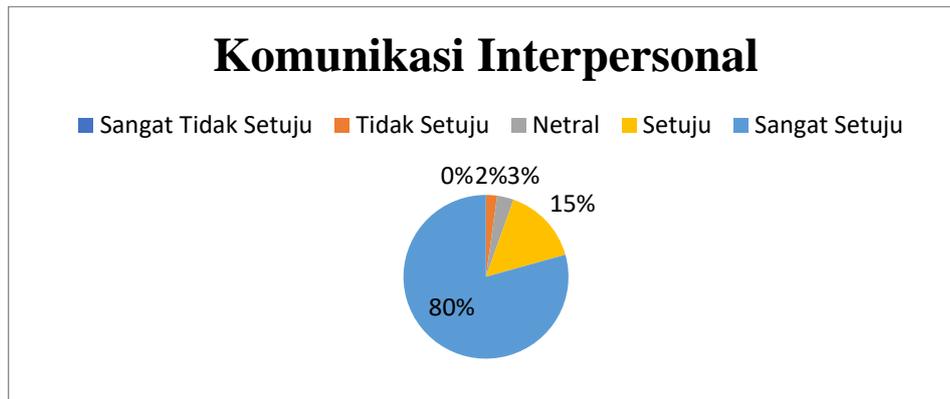
Komunikasi yang baik sangat bermanfaat untuk mewujudkan ikatan kerja antara satu dengan yang lain baik dalam organisasi atau instansi tertentu. Penerapan komunikasi yang tidak baik mampu menghambat kelancaran pekerjaan yang menyebabkan produktivitas perusahaan menurun. Oleh sebab itu diperlukan adanya komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai, selain itu sebuah instansi dapat lebih mudah dicapai dengan baik dengan cara berkomunikasi yang baik. Dalam hal komunikasi secara interpersonal merupakan suatu proses perubahan informasi antara seseorang dengan seorang lainnya maupun umumnya diantara dua orang yang saling berinteraksi timbal balik. Dengan bertambahnya individu yang ikut serta dalam berkomunikasi, maka bertambahlah tanggapan orang berkomunikasi sehingga makin menjadi kompleks komunikasi tersebut. (Sahputra, 2022)

Selain itu juga dalam organisasi peran komunikasi sangat penting. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa dengan komunikasi yang baik, maka suatu organisasi dapat dikatakan berjalan dengan baik, lancar, dan sukses. Sebaliknya tanpa adanya komunikasi yang baik maka suatu organisasi akan tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu manajemen yang efisien sangat tergantung pada komunikasi dan memfokuskannya melalui interaksi antara atasan dan bawahan. Komunikasi sangat penting bagi semua organisasi sehingga para pemimpinnya harus memahami dan mampu berkomunikasi dengan baik.

Komunikasi dalam sebuah organisasi perusahaan khususnya dan umumnya organisasi organisasi lain, biasanya terjadi dalam dua bentuk, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan (*internal communication*) dan komunikasi yang terjadi di luar perusahaan (*external communication*). Di dalam komunikasi internal, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal sering terjadi kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidaklancaran komunikasi atau dengan kata lain terjadi *miss communication*. Kesulitan ini terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan antar pegawai, adanya perasaan tertekan dan sebagainya, sehingga menyebabkan komunikasi tidak efektif dan pada akhirnya tujuan organisasi pun sulit untuk dicapai (Siagian, 2002). (Mukti, 2017)

Menurut (Mulyana, 2010) menyatakan bahwa, “Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.

Diperusahaan PT. Meiwa Mold Indonesia masih terdapat kurangnya komunikasi antara satu dengan yang lain, baik itu dengan atasan ataupun dengan bawahan. Karena terdapat beberapa karyawan yang masih sibuk dengan bermain gadget atau handpone. Maka dari itu apakah penerapan komunikasi interperosnal berjalan dengan baik atau tidak.



**Gambar 1.3 Hasil Pra-riset Komunikasi Interpersonal**

Berdasarkan hasil pra-riset diatas dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal di PT. Meiwa Mold Indonesia sangat bagus, hal ini dikarenakan komunikasi yang baik sangat bermanfaat untuk mewujudkan ikatan kerja antara satu dengan yang lain baik dalam organisasi atau instansi tertentu.

Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengajukan Skripsi dengan judul **“Pengaruh *Servant Leadership* Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap *Employee Engagement* Pada PT. Meiwa Mold Indonesia”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka penulis menyimpulkan bahwa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *Servant Leadership* dan komunikasi interpersonal terhadap *Employee Engagement* pada PT. Meiwa Mold Indonesia:

1. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada PT. Meiwa Mold Indonesia?

2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada PT. Meiwa Mold Indonesia?
3. Apakah *Servant Leadership* dan komunikasi interpersonal berpengaruh secara simultan terhadap *Employee Engagement* pada PT. Meiwa Mold Indonesia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada PT. Meiwa Mold Indonesia.
2. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada PT. Meiwa Mold Indonesia.
3. Untuk mengetahui *Servant Leadership* dan komunikasi interpersonal berpengaruh secara simultan terhadap *Employee Engagement* pada PT. Meiwa Mold Indonesia.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan yaitu:

1. Bagi Akademisi

Dari penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan dalam dunia pendidikan mengenai topik penelitian.

## 2. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan manfaat bagi peneliti.

## 3. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan baik bagi PT. Meiwa Mold Indonesia untuk meningkatkan *Employee Engagement* dengan memperhatikan *Servant Leadership* dan komunikasi interpersonal.

### 1.5 Sistematika Tugas Akhir

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya dibagi dalam lima bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang penulisan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

#### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Berisi tentang teori-teori yang diperoleh melalui studi pustaka dari berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya untuk selanjutnya digunakan sebagai landasan dalam menarik hipotesis, serta memaparkan penelitian terlebih dahulu.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang data-data yang diperlukan meliputi objek penelitian, mengenai penjelasan atau variabel (definisi operasional variabel), penjelasan mengenai data atau variabel yang digunakan, metode

pengumpulan data, alat analisis yang digunakan, metode analisis.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan berisi tentang mengenai hasil pengujian yang kemudian dapat diinterpretasikan dalam suatu kalimat perubahan hasil.

#### **BAB V PENUTUP**

Penutup berisi tentang kesimpulan pada pembahasan atau interpretasi hasil, keterbatasan penelitian dan saran terhadap pihak-pihak yang terkait dan harapan untuk penelitian dimasa yang akan datang.

