

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era kompetisi saat ini, setiap perusahaan diuntut untuk memiliki manajemen sumber daya manusia (SDM) yang baik dan benar. Manajemen SDM yang baik dan benar akan meningkatkan efektifitas perusahaan mencapai tujuan organisasi (Wibowo, 2008). Apabila perusahaan ingin memperoleh keunggulan kompetitif, maka perusahaan harus mampu mengelola perilaku dan kinerja yang dicapai para karyawannya (Tjahjono, 2009). Kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan menjadi aset yang paling berharga bagi perusahaan, terutama di level persaingan yang ketat, untuk tetap bertahan dan berkembang. Oleh karena itu, perusahaan harus mencari cara bagaimana untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawannya.

Setiap karyawan diuntut untuk memiliki kinerja yang baik dan optimal, karena berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya tergantung pada keberhasilan setiap individu dalam menjalankan tugas mereka masing-masing. Kinerja yang baik akan memberikan dampak positif kepada perusahaan sehingga memberikan keuntungan dan keunggulan bersaing bagi perusahaan itu sendiri. Turunnya kinerja karyawan akan berdampak terhadap turunnya kinerja perusahaan. Sehingga perusahaan yang mengalami penurunan kinerja tidak akan dapat mengatasi kesulitan yang di hadapi.

Salah satu aspek keberhasilan kinerja individu atau organisasi terletak pada produktivitasnya. Apabila produktivitasnya tinggi atau bertambah, dinyatakan berhasil. Apabila lebih rendah dari standar atau menurun, dikatakan tidak atau kurang sukses (Wibowo, 2008). Robbins (2010) menambahkan bahwa efektivitas organisasi dan peringkat perusahaan sebagai aspek keberhasilan kinerja karyawan.

Dalam berbagai riset dijelaskan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Motivasi (Zameer *et al.*, 2014), Lingkungan kerja sosial (Holid & Meilani, 2018) dan *employee engagment* (Rashid *et al.*, 2011). Motivasi karyawan merupakan hal yang sangat vital bagi perusahaan, setiap karyawan yang termotivasi akan memiliki perasaan bahagia, senang, dan ingin selalu hadir bekerja. Kurangnya motivasi yang diberikan akan membuat karyawan merasa malas untuk hadir dan kurang bergairah dalam menyelesaikan pekerjaannya. Apabila gairah kerja karyawan rendah tentu dapat merugikan pencapaian bisnis dan turunnnya profitabilitas perusahaan (Wijaya, 2015). Maka dari itu, motivasi karyawan perlu diperhatikan secara serius agar diantara keduanya dapat berjalan seimbang tanpa saling merugikan.

Menurut Siagian (2015) mengatakan apabila perusahaan memberikan motivasi yang tepat akan mendorong karyawan untuk dapat bekerja semaksimal mungkin didalam menjalankan tugasnya masing-masing. Karena mereka yakin apabila perusahaan berhasil dalam mencapai berbagai sasaran dan tujuan, maka kebutuhan dan kepentingan diantara para karyawannya akan terpenuhi.

Dalam penelitian Zameer *et al* (2014) dijelaskan bahwa motivasi mempengaruhi kinerja karyawan Industri minuman di Pakistan. Perusahaan diharuskan memotivasi karyawannya agar memberikan kinerja yang maksimal. Penelitian lain Permansari (2013) dan Simajuntak (2017) mengatakan hal yang sama yaitu motivasi berpengaruh terhadap kinerja. Motivasi mendorong seorang karyawan dalam bekerja untuk menghasilkan kinerja terbaik. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki dalam bekerja akan memacu semangat dan gairah bekerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja sosial. Lingkungan kerja sosial memiliki peran tersendiri yang tidak terbantahkan pengaruhnya terhadap performa institusi. Lingkungan sosial yang nyaman dan menyenangkan akan memberikan dorongan sehingga kinerja perusahaan meningkat. Lingkungan sosial yang baik dapat membantu perusahaan memperbaiki permasalahan mengenai interaksi sosial dalam lingkungan kerja, baik itu berupa hubungan dengan atasan atau hubungan dengan sesama bawahan (Holid & Meilani, 2018).

Pengelolaan hubungan kerja dan pengendalian emosional di tempat kerja itu sangat perlu untuk diperhatikan karena akan memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja karyawan. Selain itu, perlu diperhatikan bahwa langkah perbaikan apapun harus dilakukan dengan perencanaan dan pelaksanaan yang matang, karena perencanaan yang salah tentang lingkungan kerja akan membuat lingkungan kerja tersebut tidak aman dan menghalangi tingkat kinerja para karyawan (Ajala, 2012). Menurut Pangarso dan Ramadhayanti

(2015) menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja sosialnya, apabila lingkungan atau kondisi sekitar kondusif, rekan kerja mudah untuk diajak bekerja sama dan hubungan/ interaksi dengan pimpinan berjalan baik, maka karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya dan menikmati tugas-tugas yang telah diberikan.

Semangat dan kegairahan kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh keadaan lingkungan kerja non fisik, misalnya hubungan dengan sesama karyawan dan dengan pimpinan. Jika hubungan karyawan dengan karyawan lainnya serta dengan pimpinan berjalan dengan baik maka dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya. Dalam lingkungan kerja sosial diharapkan adanya hubungan yang harmonis dengan rekan kerja dan tidak adanya perselisihan diantara sesama rekan sekerja.

Selain dua faktor diatas, *engagement* merupakan elemen penting dalam peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki keterikatan tinggi memiliki gairah kerja yang besar terhadap perusahaannya, bersedia memberikan waktu dan tenaga lebih banyak, dan menjadi lebih peduli terhadap perusahaannya (Macey et al., 2009). keterikatan karyawan mempunyai dampak terhadap kinerja organisasi seperti: profitabilitas, pertumbuhan organisasi, produktivitas, retensi pegawai, dan keamanan kerja (Markos, 2010). Setiap karyawan yang merasa terikat akan termotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerjanya, merasa bahwa pekerjaannya lebih bermakna, memiliki kepedulian yang besar terhadap tugas yang diberikannya, adanya perasaan yang terikat secara psikologis serta memiliki keyakinan yang kuat terhadap

kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan tanggung jawabnya. Selain itu, menurut (Macey, 2008) Karyawan yang memiliki rasa keterikatan terhadap organisasi tidak hanya memberikan kontribusi lebih tetapi juga lebih loyal dan karenanya lebih kecil kemungkinannya untuk meninggalkan organisasi.

PT Telkom Indonesia Witel Yogyakarta merupakan cabang perusahaan dari PT Telkom Indonesia . Sebagai satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas dalam bidang layanan telekomunikasi dengan jaringan terbesar di Indonesia, Karyawan Telkom diarahkan untuk dapat meningkatkan kinerja secara maksimal. Telkom saat ini tengah bertransformasi menuju *Digital Company* untuk menjadi *The King of Digital*. Dengan melakukan berbagai strategi dan pengembangan serta memperkuat *Footprints* bisnis di kawasan regional (Asia dan Australia). Untuk mewujudkannya, peran kinerja karyawan dan cabang cabang perusahaan Telkom sesuai harapan sangat menentukan.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 April 2018 dengan Bapak Ciptadi bagian SDM Telkom Witel Yogyakarta, Beliau mengatakan bahwa kinerja karyawan Telkom secara keseluruhan tidak memuaskan pihak perusahaan . Hal ini terlihat dari pencapaian kinerja individu karyawan setiap divisi. Setiap karyawan Telkom diberikan target atau tugas yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu tanpa adanya batasan dalam menyelesaikannya, akan tetapi target atau tugas yang diberikan kepada karyawan tidak seluruhnya dapat diselesaikan .

Perusahaan mengharapkan target atau tugas karyawan yang diberikan dapat terlaksana seluruhnya dan peningkatan kinerja dapat naik setiap tahunnya. Lebih lanjut dijelaskan pencapaian kinerja setiap divisi di Telkom mengalami fluktuatif setiap tahunnya, dalam artian terkadang mengalami kenaikan dan terkadang mengalami penurunan. Semisal divisi *Finance* pada tahun sebelumnya mengalami kenaikan tetapi ditahun selanjutnya mengalami penurunan. Ini membuktikan bahwa kinerja karyawan Telkom secara keseluruhan tidak konsisten.

Tidak tercapainya kinerja karyawan Telkom di sinyalir karena kurangnya motivasi yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Baik berupa penghargaan atas keberhasilan tugas yang diberikan atau dorongan semangat yang diberikan langsung dari atasan. Selain itu lingkungan kerja sosial yang kurang kondusif serta kurangnya keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya turut serta memengaruhi kinerja karyawan. Maka dari itu, perusahaan harus melakukan cara agar tugas-tugas yang diberikan perusahaan dapat dilaksanakan dengan baik. Dengan memberikan motivasi kepada karyawannya agar meningkatkan kinerja karyawan, membuat karyawan merasa *engage* dengan pekerjaannya dan menciptakan lingkungan kerja sosial yang kondusif.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis merumuskan penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Sosial dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia Witel Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah lingkungan kerja sosial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah *employee engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah disajikan, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja sosial terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi para pembaca, adapun manfaat penelitian ini secara khusus yang diharapkan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis untuk pengembangan ilmu manajemen, khususnya tentang sumber daya manusia terutama mengenai motivasi kerja, keterikatan karyawan dengan perusahaan, lingkungan sosial dan kinerja setiap karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan PT Telkom Indonesia Witel Yogyakarta, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan khususnya PT Telkom Indonesia Witel Yogyakarta mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat memberikan hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Sehingga perusahaan dapat meningkatkan performa atau kinerja perusahaannya melalui pemberian motivasi yang tepat, lingkungan kerja sosial yang baik serta memiliki keterikatan emosional dengan perusahaan. Selain itu diharapkan dapat menjadi acuan untuk memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan performa karyawan secara keseluruhan.
- b. Bagi Peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai teori-teori yang mengenai pengaruh motivasi, lingkungan kerja sosial serta keterikatan terhadap kinerja karyawan. dikembangkan lebih lanjut demi kemajuan ilmu pengetahuan