

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Human Resources Development atau Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan sangat berpengaruh dan memiliki peran strategis dalam menentukan kemajuan dan mengoptimalkan peningkatan kinerja bagi kelangsungan hidup suatu kelompok maupun organisasi dalam perusahaan (Prasetyo dan Marlina 2019) . Karyawan merupakan aset paling penting dan berperan penting bagi setiap organisasi atau perusahaan. Karena karyawan yang menentukan maju atau mundurnya perkembangan dari suatu organisasi maupun perusahaan dari kinerjanya. Sebagai pengelola sumber daya manusia di setiap organisasi atau perusahaan harus paham dan mengerti bagaimana strategi yang tepat dalam mendorong kinerja karyawan agar tercapainya tujuan yang sudah diharapkan oleh organisasi maupun perusahaan. Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi, SDM harus memiliki kualitas terbaik serta peningkatan kinerja juga harus lebih baik dan di tingkatkan.

Kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seseorang atau perkumpulan dalam suatu perkumpulan atau organisasi sesuai dengan keahlian dan kewajibannya dengan tujuan akhir untuk mencapai tujuan wewenang secara tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan etika dan moral. (Afandi, 2018). Bagi setiap perusahaan maupun organisasi perlu secara konsisten lebih mengembangkan kinerja pekerja

sehingga dapat mengembangkan kualitas yang baik dengan harapan tujuan organisasi tercapai.

Dewi Irawati dkk, (2021) adapun *Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi juga bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu faktor yang menjadi belum teroptimal nya kinerja karyawan dalam suatu perusahaan salah satunya adalah tingginya beban karyawan dan minimnya antusias kerja karyawan. Mengingat kerja manusia berupa mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda.

Salahsatu cara meningkatkan kualitas kinerja karyawan yaitu *employee engagement* (keterikatan karyawan) atau juga disebut sebagai karyawan yang benar-benar peduli kepada perusahaann (C.S.Z. Haedar 2021). Dewasa ini *employee engagement* (keterikatan karyawan) menjadi perhatian utama bagi pemimpin organisasi diseluruh dunia saat ini. Perhatian terhadap *employee engagement* saat ini disebabkan karena bagaimana *employee engagement* menghasilkan kinerja yang baik seperti peningkatan produktivitas bagi perusahaan, *employee engagement* juga mempunyai peran penting dalam perilaku positif karyawan serta dalam menurunkan kinerja karyawan yang tidak produktif semisal membolos pekerja yang mempunyai tingkat loyalitas atau kesetiaan yang baik akan meminimalisir harapan untuk meninggalkan organisasi tersebut, dapat meningkatkan produktivitas, profitabilitas, pertumbuhan dan kepuasan pelanggan (Agung & Noora 2018). Para peneliti *employee engagement* menyatakan terdapat hubungan yang kuat antara tingkatan dari *employee engagement* dengan berbagai macam luran perusahaan. Karyawan yang telah ter engagement lebih efektif dan memiiki inovatif dalam menjalankan tugasnya serta tidak menjadikan pekerjaanya sebagai beban. Komitmen emosional ini berarti karyawan benar-

benar peduli tentang pekerjaan dan perusahaan mereka. Mereka tidak bekerja hanya untuk gaji, atau hanya untuk promosi, tetapi untuk tujuan organisasi.

Terlepas dari *employee engagement* untuk meningkatkan SDM dalam organisasi, ada juga *organizational citizenship behavior* (OCB). Pekerja yang mempunyai perilaku *organizational citizenship behavior* ingin selalu berkontribusi yang layak terhadap organisasi. Akan menjadi kurang efektif jika kewajiban yang dibebankan kepada karyawan cukup berat.

Organizational citizenship behavior merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB merupakan perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan diluar job deskripsi, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja.

Selain itu budaya organisasi juga sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi karena dengan sistem yang telah perusahaan buat melalui budaya kerja tersebut dapat dijadikan sebagai acuan berperilaku yang berorientasi kepada pencapaian para anggota untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga apabila budaya organisasinya baik maka anggotanya juga akan baik dan berkualitas juga. Seperti halnya di perusahaan PT. WKM Kedungreja Cilacap sendiri memiliki budaya organisasi yaitu budaya HEBAT.

Menurut Fandi (2019) dalam bukunya “Sumber Daya Manusia“ menyatakan bahwa budaya perusahaan adalah salah satu alat pengendalian anggota organisasi agar berperilaku, berfikir dan menyelesaikan masalah sesuai kebutuhan organisasi. Istilah kebudayaan berasal dari bahasa Sanskerta buddhaya yang berarti akal atau budi, sedangkan *culture* berasal dari kata latin *colore* yang artinya mengolah tanah atau bertani atau bisa disebut sebagai kemampuan manusia untuk mengolah sumber daya yang ada sehingga sumber daya tersebut

akan produktif. Edgar H. Schein dalam buku Tika Pabundu (2018), mendefinisikan budaya sebagai asumsi dasar yang diciptakan oleh kelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi baik secara internal maupun eksternal. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik oleh organisasi atau perusahaan berpengaruh pada kinerja individu karyawannya.

Dengan adanya budaya organisasi yang diterapkan oleh setiap anggota di perusahaan maupun organisasi diharapkan memiliki dampak pada perilaku dan pola pikir para anggota atau karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang dapat dilakukan secara efektif dan perusahaan dengan kata lain berhasil menciptakan pengendalian system sosial terhadap karyawannya melalui budaya perusahaan. Semakin berkembangnya teknologi, perilaku dan adat kebiasaan seseorang juga dapat berubah. Mulai dari perubahan media sosial, perubahan tren belanja online dan perubahan system lainnya. Bukan hanya hal tersebut yang berubah, seharusnya keadaan lingkungan bekerja juga harus berubah disesuaikan dengan perkembangan teknologi. Tidak dipungkiri bahwa para karyawan membutuhkan sesuatu yang baru yang membuat mereka merasa nyaman dengan pekerjaannya dan membuat mereka lebih loyal terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Budaya Organisasi yang diterapkan di PT. Wahana Kasih Mulia adalah budaya HEBAT.

PT. Wahana Kasih Mulia (WKM) Kedungreja Cilacap merupakan salah satu perusahaan tekstil dan garmen yang berdiri pada tanggal 1 Mei 2011. WKM memiliki gudang kain, gudang suplay, memiliki produk sendiri, Perusahaan ini menghasilkan beberapa item perlengkapan bayi dan rumah tangga seperti boneka, gendongan bayi, tirai, busa, kasur bayi, serbet dan bantal. Produk-produk tersebut kemudian didistribusikan ke Bandung dengan merk produk *Dialogue baby*, *Mom's baby*, *Snobby baby*, *Cintaka baby*, *Omiland* dan

produk local dengan merk *Baby cute*. *Dialogue baby* merupakan salah satu brand perlengkapan bayi nomer 1 di Indonesia. Produk unggulan dari *Dialogue baby* antara seperti gendongan bayi, tas bayi, kasur bayi, bantal guling bayi, *mom's bag*, *gifset*, *cooler bag* dan masih banyak produk lainnya (<https://www.dialoguebaby.com/>) diakses pada tanggal 29 November 2021 20:20.

PT. Wahana Wahana Kaih Mulia memiliki kurang lebih 7 Departemen salah satunya yaitu ada departemen produksi. Departemen produksi merupakan bagian dari perusahaan yang berhubungan atau berkaitan langsung dengan proses pembuatan barang. Mulai dari proses mengolah bahan baku sampai barang jadi dan siap untuk dipasarkan. Didalam departemen ini juga masih terdapat devisi-devisi atau bagian yang lainnya seperti kantor, gudang material/*suplaichain*, *packing*, dll. Departemen produksi adalah bagian paling penting atau mata rantai yang berada di internal perusahaan dan berkaitan satu sama lain.

Berdasarkan informasi yang dikumpulkan peneliti mengenai Kinerja Karyawan di departemen produksi khususnya terikait *Employee Engagement*, *Organizational citizenhip behavior* dan Budaya Organisasi Fenomena yang terjadi pada PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja yaitu antara lain masih rendahnya kinerja di PT tersebut ini ditandai dengan hasil Tanya jawab pra-penelitian dengan salah satu karyawan yang bekerja di PT tersebut bahwasannya dia merasa kurang berantusias dan berkomitmen terhadap pekerjaan dan perusahaannya. Padahal pekerjaan yang cukup bervariasi di PT. WKM ini membutuhkan keterikatan karyawan (*employee engagement*) yang penuh sehingga dapat mengurangi *turn over* karyawan, mengurangi niat untuk keluar dari perusahaan tersebut, meningkatkan produktivitas, profitabilitas, pertumbuhan dan kepuasan pelanggan. Namun dalam penelitian (Joushan,S. Aulia, Syamsul, Kartika yang kemudian dipaparkan kembali oleh Selly Tiara

(2020) diperoleh hasil *employee engagement* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Salah satu tujuan penelitian ini juga untuk membuktikan pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja di PT. WKM. Masalah yang lain yaitu beberapa kali kerap terjadi konflik antar karyawan satu dengan yang lainnya, namun konflik di tempat bekerja merupakan suatu hal yang lumrah. Di tempat kerja sendiri merupakan tempat perkumpulan orang-orang dengan karakter masing-masing yang tentu saja setiap individu memiliki kepribadian dan pola pikir tersendiri. Perbedaan inilah yang mungkin saja kerap menimbulkan gesekan yang mengakibatkan konflik atau kesalah pahaman. Hal yang memicu timbulnya konflik tersebut seringkali terjadi karena masalah komunikasi yang kurang tepat seperti masalah personal, kurang mau mendengarkan, atau bahkan salah persepsi antara individu satu dengan yang lainnya. Disini Peran *leader* di suatu perusahaan sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian masalah sebagai penengah. Masalah harus segera terselesaikan agar proses pencapaian tujuan perusahaan dapat segera dikerjakan kembali tanpa adanya kejanggalaan atau masalah setiap karyawan. Tujuan utama perusahaan manufaktur adalah *goal* pengiriman untuk distributor. Rekan kerja bisa diandalkan bagaimana cara kita mengayominya (elisa selaku supervisor), kalau dari *leader* bisa memberikan komunikasi yang baik dan diterima maka kita bisa menghasilkan *feedback* yang baik pula. Posisi yang ada di admin, staff dan yang lainnya sudah benar-benar tepat dan sesuai *passion* seperti yang sudah tercantum di SOP dan *Job description*. Karyawan PT. WKM sendiri dilihat dari perilaku OCB memiliki tingkat kepekaan yang cukup baik diantaranya ketika ada rekan kerja yang mengalami kendala atau masalah selalu ada respon dari rekan kerja lainnya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan judul “
Pengaruh *Employee Engagement*, *Organizational Citizenship Behavior* Dan Budaya

Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Departement Produksi Pt. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap) ”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Departement Produksi PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Departement Produksi PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap?
3. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Departement Produksi PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap?
4. Apakah *Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior* Dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Departement Produksi PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap?

C. Tujuan Penelitian

1. Dapat mengetahui pengaruh signifikan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan Departement Produksi PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap.
2. Mengetahui pengaruh signifikan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan Departement Produksi PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap.
3. Mengetahui pengaruh signifikan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Departement Produksi PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap.
4. Mengetahui pengaruh signifikan *Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior* Dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Departement Produksi PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan menguji beberapa variabel *Employee Engagement*, *Organizational Citizenship Behavior* Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Departement Produksi PT. Wahana Kasih Mulia Kedungreja Cilacap). Dengan hal ini, target dari penelitian ini adalah mengetahui bebrapa variabel yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja karyawan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbang asih sebagai informasi, khususnya bagi pekerja PT. Wahana Kasih Mulia Bagian Produksi dalam mengawasi atau mengelola kinerja karyawan.

2. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perusahaan sebagai masukan dalam meningkatkan kinerja serta sebagai sarana menentukan kebijakan secara tepat dalam mencari sebab masalah.

3. Manfaat Akademis

Dapat digunakan sebagai referensi dan wacana bagi akademisi kampus UNUGHA Cilacap serta dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitia selanjutnya.