

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan suatu bentuk usaha yang didirikan dengan sebuah tujuan tertentu dan bersifat tetap serta memiliki orientasi untuk mencapai keuntungan untuk kelompok tersebut. Pada setiap aktifitas yang sedang dijalankan oleh sebuah perusahaan tentu saja membutuhkan keterlibatan karyawan yang bekerja selaku sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut untuk mewujudkan rencana dan target yang sudah disusun dengan baik oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan yang diinginkan maka kinerja karyawan yang optimal tentu saja menjadi satu hal yang menjadi harapan bagi perusahaan karena dengan kinerja yang tinggi tersebut perusahaan dapat menentukan kebijakan serta rencana yang strategis sebagai upaya untuk mencapai target perusahaan. Kinerja menjadi satu hal yang penting dalam usaha mencapai target yang sudah ditentukan oleh sebuah organisasi maupun perusahaan. Untuk melihat kinerja yang dimiliki seseorang dapat dilihat dari bagaimana keahlian individu tersebut dalam merealisasikan target yang sudah ditentukan dan menjadi standar sebuah perusahaan. (Mangkunegara, 2017) memberikan keterangan mengenai makna kinerja yakni buah dari proses bekerja seorang anaggota atau karyawan baik berupa kualitas maupun kuantitas dimana karyawan tersebut mampu mewujudkan tugas yang sudah diberikan oleh pemimpin perusahaan atau atas dengan penuh tanggung jawab. Oleh karena

itu, pencapaian kinerja yang dilakukan oleh seorang karyawan baik berdasarkan kualitas maupun kuantitas haruslah di review atau dinilai baik oleh pemimpin atau karyawan lain untuk mengidentifikasi kekurangan lainnya yang dilakukan dalam proses aktivitas kerja yang menentukan kinerja karyawan itu nantinya.

Penilaian kinerja menurut (Hariandja, 2013) merupakan proses menilai hasil dari aktifitas bekerja seorang pekerja ketika menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Kemudian unjuk kerja sendiri dapat dipahami sebagai sebuah capaian dari aktifitas bekerja seorang karyawan yang bertujuan untuk mencapai target perusahaan yang berwujud sikap dan perilaku secara nyata yang dilakukan oleh seorang karyawan sebagai bentuk upayanya memenuhi tugas dan perannya dalam suatu perusahaan. Tujuan proses penilaian kinerja ini yakni untuk memberikan respon terhadap karyawan yang sudah berupaya semaksimal mungkin dalam meningkatkan produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, proses penilaian kinerja ini mampu digunakan sebagai tumpuan dalam mengukur sejauh mana aktivitas manajemen sumber daya manusia (SDM) mulai dari perekrutan seleksi hingga penempatan dapat dilaksanakan dengan baik. Lalu menentukan aktivitas yang akan dilakukan di masa mendatang baik mengenai penggajian, perencanaan karier, dan sebagainya yang tentu saja merupakan hal krusial yang ada di proses manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam suatu perusahaan atau organisasi.

PT Bintang Jaya Transport sendiri merupakan sebuah perusahaan yang berpusat pada aktifitas transportasi di ranah logistik transportasi. Kinerja pelayanan adalah sebuah bentuk dari sikap kerja yang dimiliki oleh karyawan baik berupa pelayanan atau kemampuan membantu konsumen (Campbell, 2014). Kinerja pelayanan berdasarkan hasil dari proses observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada konsumen PT. Bintang Jaya Transport, diperoleh informasi bahwa proses pelayanan dan ketepatan waktu perjalanan cenderung tidak optimal (lamban), adapun jika dikaji dengan aspek kinerja pelayanan pada karyawan maka salah satu aspek penting dalam kinerja pelayanan yakni proses pelayanan kepada konsumen yang efisien dan tepat waktu (Chuang, 2007). Ketepatan waktu sendiri memiliki peran yang sangat krusial dalam aktivitas kerja yang dilakukan oleh PT Bintang Jaya Transport selaku perusahaan yang menaungi bidang logistik transportasi. Oleh karena itu penting untuk memperhatikan kemampuan karyawan agar selalu optimal dalam melayani proses transportasi dengan tepat waktu hingga sampai di tujuan akhir seperti yang sudah direncanakan dalam jadwal yang ditetapkan.

Tabel 1.1.
Data Target Pencapaian Kerja Karyawan PT Bintang Jaya Transport Bulan Juni - Agustus 2021

Bulan	Target Bulanan	Order Yang Diterima	Realisasi	Pending	Presentase Pencapaian
Juni	5.000	4520	4025	495	89.05 %
Juli	4.400	3478	2907	571	83.58 %
Agustus	4.400	2901	2221	680	76.56 %

Sumber : PT Bintang Jaya Transport, 2021

Selain data target kerja, peneliti juga mendapatkan data komplain konsumen, hal ini tentu menyangkut kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dalam pengantaran.

Tabel 1.2.
Data Komplain Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman PT Bintang Jaya Transport Divisi Lapangan (ekpedisi), Bulan Juni - Agustus 2021.

Bulan	Komplain Biasa	Komplain Menengah	Komplain Berat	Total
Juni	2	7	-	9
Juli	3	10	1	14
Agustus	4	8	-	12

Sumber : PT Bintang Jaya Transport, 2021

Pada tabel diatas komplain konsumen dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu komplain biasa, komplain menengah, dan komplain berat.

1. Komplain biasa, yaitu jumlah komplain yang meminta informasi kedatangan pesanan
2. Komplain menengah, yaitu beberapa komplain keterlambatan paket atau dokumen yang disebabkan kurangnya controlling petugas operasional sehingga pesanan terbawa oleh karyawan bagian ekpedisi dengan wilayah yang tidak sesuai dengan area yang tertera pada paket atau dokumen tersebut.
3. Komplain berat, komplain ini terjadi dikarenakan pesanan rusak atau hilang. keterangan komplain berat ini terjadi hanya dikarenakan rusak dan tidak sampai hilang

Penurunan kinerja karyawan diduga *Employee Engagement*, dilihat dari indikasi karyawan kurang memiliki konsentrasi tinggi pada pekerjaannya,

karyawan kurang merasa tertarik dengan apa yang dikerjakannya, kurang menyediakan waktu untuk pekerjaan atau sibuk dengan urusan pribadinya, dan kurang menaati peraturan yang diberikan oleh perusahaannya.

Hasil survei Gallup mengenai *work engagement* dari data tahun 2011 hingga 2012 di 94 negara menyebutkan bahwa 77 persen karyawan di Indonesia termasuk dalam kategori *not engaged*, dan hanya sebesar 8 persen karyawan yang masuk dalam kategori *engaged*. (Djumena dalam www.kompas.com, 2021)

Employee engagement diartikan secara luas sebagai suatu tingkat keterlibatan karyawan berupa komitmen dan keterikatan yang ada dalam diri setiap karyawan yang kemudian ditunjukkan melalui bagaimana karyawan tersebut mampu untuk merealisasikan nilai-nilai yang sudah tertanam dalam organisasi maupun perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Indikator untuk mengukur *employee engagement* dalam penelitian ini berdasarkan penelitian Anitha J. 2014 (*GRG School of Management Studies, Coimbatore, India*) yaitu : kepemimpinan, lingkungan tempat bekerja, hubungan rekan kerja dan tim, kompensasi, kebijakan organisasi, dan kesejahteraan kerja. Karyawan yang memiliki *employee engagement* akan memberikan seluruh kemampuan terbaiknya terhadap perusahaan . (Anitha, 2014)

Penelitian ini penting dilakukan sebab *employee engagement* mampu merealisasikan kesuksesan perusahaan. Karyawan yang *engaged* kepada perusahaan tempat ia bekerja akan memberikan seluruh potensi dan kemampuan yang ia miliki sebaik mungkin kepada perusahaan tersebut.

Sikap *engaged* ini yang bersinggungan dengan kinerja pelayanan karyawan sesuai dengan pendapat yang diutarakan (Siddhanta, A., & Roy, 2013) yang menjelaskan mengenai *employee engagement* mampu merealisasikan keberhasilan perusahaan lewat bagian-bagian yang bersinggungan dengan kinerja pelayanan karyawan, retensi, keselamatan kerja dan kehadiran, produktivitas, loyalitas pelanggan, profitabilitas, hingga kepuasan pelanggan.

Merujuk pada penjelasan dalam uraian diatas, dalam penelitian ini peneliti mengambil judul penelitian yang diteliti yaitu, “Pengaruh *Employee Engagement* kinerja karyawan PT Bintang Jaya Transport”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas, peneliti kemudian merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut: "Bagaimana pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan PT Bintang Jaya Transport?".

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini pada karyawan bagian ekspedisi PT Bintang Jaya Transport.

1.4 Tujuan Penelitian

Agar arah penelitian ini dapat dipahami dengan jelas, maka peneliti memiliki tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan PT Bintang Jaya Transport.

1.5 Manfaat Penelitian

Kemudian penyusunan penelitian ini pula diharapkan oleh peneliti untuk mampu memberikan manfaat bagi pembaca, meliputi:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi baru mengenai manajemen sumber daya manusia secara umum. Kemudian secara khusus mampu memberikan informasi mengenai keterkaitan antara *Employee Engagement* dan kinerja karyawan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi suatu masukan atau referensi mengenai mengenai *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan sebagai pedoman bagi perusahaan ketika mengelola sumber daya manusia.