

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini dalam perjalanan bisnis perusahaan akan mengalami masalah tekanan, permasalahan yang datang tidak hanya dari luar atau eksternal perusahaan tetapi juga dari dalam perusahaan dan salah satu masalah yang sering di jumpai di perusahaan adalah masalah ketenaga kerjaan. Hal ini menyebabkan perusahaan harus melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan kelangsungan perusahaan untuk menghadapi persaingan bisnis. Upaya yang biasa dilakukan perusahaan adalah dengan mengembangkan sumber daya manusia agar maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya dan secara bersama-sama bisa mewujudkan tujuan perusahaan. Hal ini bisa di katakan bahwa sumber daya manusia adalah asset atau modal yang paling penting dalam perusahaan dan dengan segala cara ditingkatkan kemampuannya sehingga akan mendapatkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja dan performan yang baik

Menurut Dessler (2003) untuk mewujudkan operasinya tersebut dibutuhkan beberapa faktor produksi yaitu tenaga kerja, modal dan keahlian dimana ketiga faktor tersebut tidak dapat berdiri sendiri melainkan harus saling mendukung untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Diantara ketiga faktor utama tersebut faktor tenaga kerja atau manusia dalam hal ini pegawai, merupakan hal yang paling terpenting karena manusia merupakan pemakai dan penggerak serta penentu dari semua aktivitas. Oleh karena itu karyawan merupakan asset yang sangat bernilai bagi perusahaan untuk mencapai tujuan.

Pengelolaan sumber daya manusia menjadi sangat penting karena perusahaan dapat mencapai kinerja yang di harapkan serta memiliki keunggulan ketika orang yang ada di dalamnya mampu melakukan dan memberikan yang terbaik dari diri disenangi serta kuatnya faktor kepemilikan secara psikologis dalam melaksanakan dan memberi hasil pada pekerjaan mereka. Salah satu faktor yang meningkatkan semangat kerja karyawan adalah perasaan puas yang diperolehnya. Bahwa biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperoleh dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan dia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya sebaliknya yang kepuasan kerjanya rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang memberatkan, menjemukan dan membosankan, sehingga ia akan bekerja dengan perasaan terpaksa dan pekerjaan yang ia lakukan tidak akan maksimal dan akan berdampak pada kelangsungan perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja.

Engagement sering kali dipandang sebagai kunci untuk mengangkat organisasi ke tingkat yang lebih tinggi dalam perusahaan untuk menjalankan dan mencapai bisnis yang sukses. Di dalam organisasi, *employee engagement* merupakan kekuatan utama untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Gallup (2001) *Employee engagement* adalah ikatan kerja yang melibatkan karyawan secara penuh dan mau benar-benar terikat dalam suatu organisasi. Ikatan kerja melibatkan karyawan secara penuh atau keseluruhan, baik secara kognitif, atau secara emosi terlibat, karena dalam *employee engagement* dua hal tersebut secara penuh dilibatkan untuk membentuk hubungan yang penuh arti.

Employee engagement melibatkan seorang pekerja yang secara penuh terlibat dalam pekerjaannya, sehingga orang tersebut mempunyai tanggungjawab yang besar

terhadap pekerjaannya. *Employee engagement* adalah ikatan kerja yang secara penuh melibatkan diri pada suatu pekerjaan secara penuh, bertanggung jawab bukan hanya pada pekerjaannya saja, mau mengutamakan pekerjaan, bekerja dengan sungguh-sungguh, menyelesaikan pekerjaan dengan tidak menunda-nunda dan menggunakan jam kerja sebagaimana mestinya. Untuk mencapai tujuan suatu organisasi, *employee engagement* merupakan hal yang sangat dibutuhkan.

Employee engagement yaitu adanya kekuatan atau energi (*vigor*), dedikasi atau perasaan bangga terhadap pekerjaan (*dedication*), komitmen dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan (*absorption*) (Cook, 2008, May, Gilson, & Harter, 2004, Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, dalam Istamala 2015). Disisi lain Khan (1990) menyatakan keterikatan karyawan memusat pada pengalaman secara psikologis tentang pekerjaan dan konteks kerja membentuk proses dari orang-orang yang aktif dan tidak aktif selama mereka bekerja. Untuk meningkatkan ikatan kerja harus ada ikatan yang kuat antara karyawan dan pemimpin. Karyawan yang semakin dilibatkan dalam suatu kegiatan organisasi akan lebih merasa terikat pada suatu organisasi tersebut (Khan, 1990). Karyawan yang dirinya dilibatkan atau ikut terlibat pada suatu kegiatan diorganisasinya akan merasa bahwa dirinya dibutuhkan dan punya peran penting dalam organisasi, sehingga dengan adanya dukungan secara psikologis dan fisik akan berpengaruh pada dirinya, sehingga merasa benar-benar terikat pada organisasi tersebut.

Agar karyawan lebih terikat dalam pekerjaannya, maka harus ada dukungan dari pemimpin, dan hubungan dengan pemimpin yang kuat, terutama dalam hal komunikasi. Komunikasi menurut Octavianus (1986) adalah, proses pertukaran dan

penyampaian ide dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja, hal ini mudah dipahami, sebab komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai atau kurangnya komunikasi antar divisi yang akhirnya akan mengakibatkan tidak lancarnya proses produksi dan sebaliknya komunikasi yang baik akan dapat meningkatkan rasa saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Mengingat yang bekerjasama dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan merupakan sekelompok sumber daya manusia dengan berbagai karakter, maka komunikasi yang terbuka haruslah dikembangkan dengan baik dan efektif dalam suatu organisasi atau perusahaan, ini akan memiliki dampak yang signifikan oleh karena itu komunikasi pada dasarnya sebagai sarana untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang saling bermanfaat antara organisasi atau perusahaan dan karyawan.

Menurut Cutlip (2009) Komunikasi Internal adalah. *“The goal of internal relations is to establish and maintain mutually beneficial relationships between organisation and the employees on whom success or failure depends.* Makna komunikasi internal memiliki tujuan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang saling bermanfaat antara organisasi dengan karyawan dimana kesuksesan dan kegagalan organisasi akan tergantung pada karyawan.

Hubungan terpenting dalam organisasi adalah hubungannya dengan karyawan di semua level. Baik itu manajer maupun orang-orang yang menjadi bawahannya. Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa komunikasi internal merupakan penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian. Komunikasi yang baik

dimaksudkan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan. Tanpa adanya komunikasi yang baik pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi dengan komunikasi maka seseorang akan menerima berita dan informasi sesuai dengan apa yang ada dalam pikiran atau perasaan sehingga orang lain dapat mengerti.

Selain itu kepuasan kerja juga menjadi faktor pendukung selanjutnya untuk terbentuknya *engagement*, karyawan akan merasa puas jika apa yang mereka butuhkan terpenuhi selain dari sisi tunjangan dan gaji karyawan merasa apa yang mereka terima masih kurang, hal ini juga akan mengakibatkan seorang karyawan memiliki tingkat *engagement* yang rendah. Terlepas dari permasalahan dan kebutuhan-kebutuhan karyawan apakah perusahaan tersebut sudah memberikan seperti, tunjangan fasilitas, jaminan kesehatan dan kebutuhan lainnya, ini merupakan suatu keadaan atau kondisi dimana segala kebutuhan karyawan harus dipenuhi agar karyawan bisa terus bekerja dan mungkin memberikan kontribusi yang lebih kepada perusahaan dan mungkin bisa tercapai

Oleh karena itu komunikasi internal dan kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu strategi dan perhatian yang khusus. Namun dalam hal tersebut harus diikuti dengan rasa *engagement*, keterlibatan kerja, komitmen, keinginan berkontribusi, dan rasa memiliki terhadap pekerjaan dan organisasinya tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa setiap karyawan harus memiliki rasa keterikatan dengan perusahaannya atau yang dikenal dengan istilah *employee engagement*.

Kepuasan kerja merupakan kondisi atau perasaan seseorang terhadap berbagai aspek di tempat kerja, seseorang yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan

bersikap positif dan mendukung pekerjaannya. Bekerja dengan puas akan mempengaruhi karyawan tersebut untuk tetap tinggal di tempat dimana karyawan tersebut bekerja. Pada dasarnya tidak hanya sekedar kepuasan kerja dan komunikasi yang baik tetapi karyawan diharapkan menjadi engagement yaitu suatu keterlibatan, komitmen, keinginan untuk kontribusi dan rasa memiliki (ownership) terhadap pekerjaan dan perusahaan, termasuk didalamnya rasa percaya loyalitas terhadap pekerjaan dan perusahaan, serta kebanggaan terhadap perusahaan dan semangat untuk bekerjasama.

Mengapa *employee engagement* dianggap suatu hal penting dalam perusahaan karena *engagement* selama ini dikenal luas sebagai konsep yang dapat memberikan informasi-informasi tentang keterikatan karyawan terhadap perusahaan atau organisasi. Menurut Robinson et.al (2004) mendefinisikan *employee engagement* sebagai sikap positif individu karyawan terhadap organisasi dan nilai organisasi, seorang karyawan yang memiliki tingkat keterikatan tinggi pada organisasi mampu bekerja sama antara individu karyawan dengan manajemen. *Employee engagement* adalah suatu hasrat, niat dan komitmen untuk menginvestasikan waktu, kemampuan disertai dengan kesediaan untuk mengorbankan sebagian kepentingan pribadi individu pada pencapaian sasaran dan tujuan organisasi di masa yang akan datang untuk mewujudkan kepuasan individu dan menunjukkan loyalitas pada organisasi'

Banyak penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti untuk mengetahui dan meningkatkan *employee engagement* salah satunya adalah penelitian dari Ramandita Rahajeng mengenai Hubungan Komunikasi Internal dan *Employee Engagement* di PT Pos (Persero) Area Bekasi Tahun 2012 dan hasil dari penelitian

tersebut terdapat korelasi antara komunikasi internal dan *employee engagement* dengan moderate correlation : substantial relationship. Selain itu ada penelitian yang dilakukan Lamidi tentang Efek Moderasi Kepemimpinan Terhadap Pengaruh *Employee Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja Tahun 2010 dengan hasil uji T bahwa keterlibatan karyawan signifikan terhadap kepuasan kerja dosen dan karyawan dengan nilai $p(0,006) < 0,05$ sedangkan kepemimpinan moderasi mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan kerja dosen dan karyawan hal ini di tunjukkan dengan nilai $p(0,010) < 0,05$. Dalam penelitian Lamidi (2010) *Employee Engagement* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dimana *Employee Engagement* mempengaruhi aspek emosi para karyawan, beberapa diantaranya adalah meningkatkan kualitas kerja karyawan, kepuasan kerja mengurangi ketidakhadiran

Meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu mengenai *Employee Engagement* dan faktor-faktor apa saja disini peneliti beranggapan bahwa komunikasi internal dan kepuasan kerja dapat meningkatkan *Employee Engagement* pada perusahaan, di mana jika seorang karyawan memiliki komunikasi yang baik dalam perusahaan maka akan mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan senang dan melaksanakan dengan sebaik mungkin demi kemajuan perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka penulis disini tertarik dan bermaksud untuk melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi internal dan kepuasan kerja terhadap *employee engagement*. Subyek penelitian yang di pilih oleh penulis adalah karyawan bagian produksi PT. Triplast Agung Sejahtera perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur pembuatan karung plastik dengan masa kerja lebih

dari 2 tahun. karena dengan masa kerja tersebut apakah terdapat hubungan komunikasi yang baik selain itu apakah karyawan mempunyai rasa tanggung jawab atau merasa puas terhadap pekerjaan yang lakukan.

Sebagai perusahaan manufaktur perusahaan tersebut diuntut untuk pemenuhan target produksi sesuai dengan order atau pesanan supaya tidak ada kesalahan informasi terhadap jenis, jumlah pesanan, dan berapa lama waktu pengerjaan. Hal tersebut untuk meminimalisir adanya kesalahan produksi dan disini karyawan memegang peran yang sangat penting, karena karyawan jugalah yang menentukan tercapai atau tidaknya tujuan dari perusahaan. Agar karyawan dapat bekerja secara maksimal maka harus memiliki terikat yang kuat dengan perusahaan.

B. Rumusan masalah

Dari latar belakang yang telah di jelaskan di atas, maka dapat rumusan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Apakah ada hubungan antara komunikasi internal dan kepuasan kerja dengan Employee Engagement ?
2. Apakah ada hubungan antara komunikasi internal dengan *Employee Engagement* ?
3. Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *Employee Engagement* ?

C. Keaslian penelitian

Tabel 1

Penelitian Yang Terkait Dengan Employee Engagement

No	Peneliti	Judul	Tahun	Hasil Penelitian	Jenis Penelitian
1	Ramandita Rahajang	Hubungan Komunikasi Internal dan <i>Employee Engagement</i>	2012	Dalam penelitian ini terdapat adanya korelasi antara komunikasi internal dan <i>employee engagement</i> dengan kekuatan hubungan adalah <i>Moderate Correlation : Substantial Relationship</i>	Skripsi
2	Filemon Wijaya	Strategi Komunikasi Internal PT. X dalam Membina <i>Employee Engagement</i>	2015	Dalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa inti dari strategi komunikasi internal dalam pembinaan <i>Employee Engagement</i> dengan menyampaikan pesan untuk menanamkan kesadaran dan mengarahkan cara berpikir karyawan	Jurnal Ilmiah
3	Mar'atus Sholihan Isstamala	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan	2016	Dalam penelitian ini ada pengaruh positif antara persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen karyawan	Tesis

4	Deborah Cristin Widjaja, Selicia Endy Kristanti, Merly Purnamasari	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kepuasan Kerja dan <i>Turn Over Intention</i> di Swiss Berlin Surabaya	2015	Hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa <i>employee engagement</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, negatif dan signifikan terhadap <i>turn over intention</i> , sedangkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turn over intetion</i>	Jurnal Ilmiah
5	Lamidi	Efek Moderasi Kepemimpinan Pada Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kepuasan kerja	2010	Hasil uji T menunjukkan bahwa <i>employee engagement</i> memiliki hubungan signifikan untuk mempengaruhi kepuasan kerja Dosen dan karyawan dengan nilai $p (0,006) < 0,05$ sedangkan kepemimpinan moderasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dosen dan karyawan dengan nilai $p (0,010) < 0,05$	Jurnal Ilmiah

Berdasarkan beberapa peneliti sebelumnya, peneliti melakukan penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada di lapangan, dalam penelitian ini terdapat perbedaan terhadap subyek penelitian dan peneliti menggunakan metode kuantitatif dan befokus pada korelasi yaitu hubungan komunikasi internal dan kepuasan kerja dengan *employee engagement* pada karyawan. Penelitian-penelitian sebelumnya menjadikan referensi bagi peneliti untuk bahan acuan, oleh karna itu peneliti dapat memastikan bahwa penelitian dapat dipertanggung jawabkan keasliannya

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi internal dan kepuasan kerja dengan *Employee Engagement* PT.Triplast Agung Sejahtera
2. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi internal dengan *employee engagement* pada karyawan PT.Triplast Agung Sejahtera
3. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *employee engagement* PT.Triplast Agung Sejahtera

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, melengkapi dan memperkuat teori-teori dalam ilmu pengembangan sumber daya manusia dan ilmu psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan peningkatan *employee engagement*.

2. Manfaat praktis

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pentingnya *employee engagement* dalam organisasi serta memberikan alternative solusi bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya terutama dalam upaya meningkatkan *employee engagement*..

b. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan menambah wawasan baik dalam teori maupun praktik yang diperoleh dari hasil penelitian ini.