

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan kunci pokok dalam suatu organisasi dalam menjalankan tujuannya karena sehebat apapun alat yang digunakan di suatu organisasi apabila tidak diiringi dengan kemampuan sumber daya manusia maka akan dipastikan proses organisasi tidak berjalan dengan lancar. Sebanyak apapun modal usaha yang dimiliki organisasi jika tidak didukung dengan kualitas SDM maka organisasi tersebut seiring berjalannya waktu akan merugi bahkan mengalami kebangkrutan karena pengelolaan organisasi yang tidak maksimal.¹

Suatu keberhasilan yang diperoleh organisasi salah satunya adalah dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Komitmen organisasi mampu mendukung terciptanya manajemen kinerja yang baik yang merupakan sikap pada karyawan untuk dapat berperan dalam organisasinya. *Employee engagement* merupakan gagasan unik yang dapat menciptakan karyawan untuk lebih giat dan bersemangat, terlibat dalam organisasinya, dan bersedia menggunakan waktu dan tenaga untuk mencapai tujuan organisasi.² Komitmen karyawan terhadap suatu organisasi dapat berpengaruh pada empat faktor, antara lain: 1) Faktor pribadi, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan sebagainya; (2) karakteristik tempat kerja, seperti ruang lingkup pekerjaan, hambatan, konflik peran, tingkat kesulitan, dan sebagainya; (3) karakteristik struktural, seperti ukuran organisasi, strukturnya (sentralisasi atau desentralisasi), keberadaan serikat pekerja, dan sejauh mana organisasi melakukan kontrol terhadap karyawannya 4) Pengalaman Kerja: Tingkat komitmen karyawan terhadap suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja mereka. Misalnya, karyawan yang baru bekerja beberapa tahun di suatu organisasi dan karyawan yang telah bekerja di

¹ Aljabar, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Penerbit Anggota IKAPI, 2020), 4.

² Febbriansyah Hary dan Ginting Hanndy, *Tujuh Dimensi Employee Engagement*, (Jakarta: Penerbit Prenada, 2020), 230 .

sana selama beberapa dekade pasti memiliki tingkat komitmen yang berbeda.³

Bentuk loyalitas karyawan merupakan sikap yang muncul dari keinginan untuk berbakti dan loyal pada pekerjaan, kelompok, dengan atasan, atau pada perusahaan tempat karyawan bekerja. Hal ini dapat menyebabkan seseorang rela berkorban untuk menyenangkan pihak lain atau masyarakat. Kerinduan seseorang untuk mengabdikan membuat seseorang bekerja berapa pun upah yang diperoleh, namun yang lebih penting adalah konsekuensi dari pekerjaan yang diperkenalkan.⁴

Persepsi karyawan mengenai seberapa besar perusahaan menghargai, mendukung dan peduli tentang kesejahteraan mereka biasa disebut dengan dukungan organisasi. Apabila karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatakan diri ke dalam identitas sebagai anggota organisasi dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang positif terhadap organisasi tersebut. Begitupun sebaliknya, apabila karyawan tidak diberikan dukungan organisasi maka karyawan akan merasa hasil kerja yang diberikan kepada perusahaan tidak dihargai. Selain dukungan organisasi, untuk dapat meningkatkan loyalitas perusahaan juga dibutuhkan dorongan dan semangat yang tinggi pada masing-masing karyawan yang disebut dengan motivasi kerja.⁵

Menurut penelitian Arnice Manaluwa, Meimoon Ibrahim, Yakup, Deby pada tahun 2023 berdasarkan identifikasi hal yang dapat mempengaruhi loyalitas kerja pegawai adalah dukungan organisasi. Jika pegawai menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka pegawai akan menyatukan diri sebagai anggota

³ Jufrizen, *Komitmen Organisasi Dan Kinerja Karyawan Dengan Etika Kerja Sebagai Variabel Moderating*, (Medan: Penerbit UMSU, 2021),69.

⁴ Muryanto Nuswantoro Agus, "Pengaruh Dukungan Organisasi, Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement Yang Berimplementasi Pada Loyalitas (Studi Kasus Pada BPR Arto Moro Semarang)," *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi* (2021), 102–111.

⁵ Ria Mardiana Yusuf and Darman Syarif, *Komitmen Organisasi*, (Makasar: Nas Media Pustaka, 2018),96.

organisasi kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap loyalitas kerja. Pada hasil pengamatan awal penelitian ini menunjukkan bahwa tugas-tugas dan fungsi belum sepenuhnya dapat dilakukan dan diselesaikan dengan tepat waktu, keluhan masyarakat masih sering terdengar, baik lambatnya prosedur atau proses administrasi. Keterlambatan-keterlambatan proses dan pelayanan merupakan salah satu indikasi pada pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa pada Kabupaten Pohuwatu.⁶

Dalam penelitian Wahyu Prasetyo Aji pada tahun 2021 menjelaskan bahwa hasil analisis korelasi parsial dapat diketahui nilai pengaruh korelasi variabel motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan sebesar 0,807. Sedangkan hasil analisis korelasi berganda memperlihatkan hasil nilai R Square = 70,8%. Hal ini menunjukkan bahwa Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas karyawan PT Dellifood .Sentosa Corpindo. Untuk mendukung produktivitas kerja di Departemen Teknik PT Dellifood Sentosa Corpindo Tangerang, maka diperlukan karyawan yang memiliki tingkat kepedulian yang tinggi, sikap yang setia terhadap tempat bekerja dan mampu memberikan pelayanan yang baik dalam keadaan apapun sehingga perlu penekanan sikap untuk bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang dilakukan kepada setiap karyawan.⁷

Diperkuat dengan hasil penelitian Yasmin Prasiwi Irna, Bowo Santoso, Endang Iriyanti pada tahun 2021 bahwa pengaruh motivasi berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Dalam upaya mempertahankan atau bahkan meningkatkan rasa kepuasan kerja karyawan, perusahaan dapat memberikan motivasi kepada para karyawannya. Memotivasi karyawan secara tidak langsung akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan karena karyawan merasa diapresiasi kinerjanya,

⁶ Arnice Malanuwa et al., “Pengaruh Tunjangan Kinerja, Pelatihan, Kedisiplinan Dan Dukungan Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai,” *Journal Economy and Currency Study (JECS)* 5, no. 1 (2023): 105–117.

⁷ M.M. NIDN Wahyu Prasetyo Aji, Lod Sulivyo., “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Di Departemen Teknik PT. Dellifood Sentosa Corpindo Tangerang,” *Jurnal Penelitian, Pengembangan Ilmu Manajemen dan Akuntansi STIE Putra Perdana Indonesia* 21, April 2020, 59.

merasa dirinya dibutuhkan oleh perusahaan sehingga dari situlah muncul suatu rasa keterikatan dengan perusahaan. Berdasarkan fenomena yang didapatkan pada penelitian ini, dengan adanya peningkatan *turn over* karyawan pada tahun 2020 karena adanya dampak dari Covid-19 yang menyebabkan karyawan PT. Wangta Agung mengundurkan diri dari pekerjaannya karena adanya sistem perubahan dalam bekerja yang dimana semula bekerja full time menjadi bekerja secara shift dan berdampak pada sistem pemberian gaji para karyawan. Karyawan masuk akan dibayar dan jika karyawan yang sedang day off tidak mendapat bayaran.⁸

Penelitian oleh Aisya Qonita Qurrota A tahun 2023 Pentingnya loyalitas pegawai dalam suatu organisasi, maka perlunya ada tindakan yang dilakukan suatu organisasi agar pegawai memiliki loyalitas yang tinggi pada organisasi. Untuk meningkatkan loyalitas pegawai, maka dibutuhkan *employee engagement* yang digunakan untuk mengukur loyalitas pegawai. *Employee engagement* atau keterikatan pegawai diartikan sebagai keadaan psikologis di mana seorang pegawai merasa berkepentingan dalam keberhasilannya suatu organisasi dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka ke tingkatan yang lebih tinggi melebihi job requirement yang diminta dalam organisasi.⁹

Diperkuat oleh penelitian Arfizsa Ambari Putri, Sri Suwarsi, dan Rusman pada tahun bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan CV. Core Rubber.¹⁰

Hasil penelitian terdahulu juga ada yang terdapat bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap loyalitas, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Muryanto Agus

⁸ Yasmin Prasiwi, Bowo Santoso, and Endang Iriyanti, "Pengaruh Motivasi Dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Wangta Agung Surabaya," *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual* 7, no. 2 (2022), 280.

⁹ Aisya Qonita, "SKRIPSI" PENGARUH EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PEGAWAI PADA TIM PLATFORM MERDEKA MENGAJAR KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI, (2011), 1–9.

¹⁰ Arfizsa Ambari Putri, Sri Suwarsi, and Rusman Frendika, "Pengaruh Employee Engagement Terhadap Loyalitas Kinerja Karyawan CV Core Rubber," *Prosiding Manajemen* 6, no. 2 (2020), 759.

Nuswantoro pada tahun 2021. Hasil dari penelitian tersebut yakni *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan dengan 3 variabel bebas yakni dukungan organisasi, budaya organisasi, dan *employee engagement*.¹¹

Pada hasil penelitian terdahulu juga dikemukakan bahwa *employee engagement* tidak berpengaruh pada variabel loyalitas karyawan seperti pada penelitian Riska Dwi Rustikarini yang menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan antara *employee engagement* terhadap loyalitas karyawan. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Yupono Bagyo dan Yuli Siswidyatutik pada tahun 2021 bahwa pada variabel mediasi *employee engagement* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *commitment organizational*.

BMT Mubarakah Undaan Kudus merupakan suatu lembaga yang bergerak pada bidang ekonomi dan keuangan mikro yang beroperasi dengan menggunakan sistem dan prinsip-prinsip syariah Islam, baik pada produk simpanan, pinjaman, maupun produk BMT lainnya dengan tujuan memberdayakan pengusaha mikro serta membina kepedulian terhadap pemilik harta kepada kaum *dhu'afa* secara terpola dan berkesinambungan. BMT Mubarakah terletak di Desa Undaan Lor, Kecamatan Undaan, Kabupaten Kudus. BMT Mubarakah telah memiliki beberapa cabang di berbagai daerah sampai luar kota, karena terus melakukan inovasi dalam sistem maupun produk-produk yang telah ada sehingga dapat berkembang pesat di tengah pangsa lembaga keuangan yang telah menjamur saat ini.

Menurut *pra-survey* hasil wawancara dengan Ibu Indah selaku *teller* BMT Mubarakah menunjukkan bahwa ibu Indah bekerja pada lingkungan yang nyaman dengan arahan briefing dan evaluasi setiap pagi membuat karyawan merasa saling memiliki dan terikat satu sama lain. Namun, terdapat karyawan yang berangkat terlambat dan sering izin yang

¹¹ Nuswantoro Agus, "Pengaruh Dukungan Organisasi, Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement Yang Berimplementasi Pada Loyalitas (Studi Kasus Pada BPR Arto Moro Semarang)." Jurnal Ilmiah 19 no. 2 (2021), 102.

membuat pekerjaannya di bebankan pada karyawan yang lain.¹²

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, BMT Mubarakah mengedepankan prinsip melayani nasabah dengan setulus hati. BMT Mubarakah memiliki motto yakni “Aman dan Bersahabat”. Selain itu perwujudan untuk membangun BMT Mubarakah ke arah yang ingin diimpikan oleh seluruh *stakeholder* terhadap perusahaan, BMT Mubarakah memiliki Visi menjadikan BMT Mubarakah sebagai koperasi jasa keuangan syariah yang terpercaya pilihan umat. Untuk mewujudkan impian tersebut berbagai rencana telah dilakukan oleh perusahaan mulai dari penguatan infrastruktur hingga pemantapan sumber daya manusia.¹³

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Dukungan Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Melalui *Employee Engagement* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BMT Mubarakah Undaan Kudus).

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh dukungan organisasi terhadap loyalitas kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus?
3. Apakah terdapat pengaruh dukungan organisasi terhadap *employee engagement* kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap *employee engagement* kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus?
5. Apakah terdapat pengaruh *employee engagement* terhadap loyalitas kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus?
6. Apakah *employee engagement* memediasi pengaruh dukungan organisasi terhadap loyalitas kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus?

¹² “Wawancara Dengan Ibu Indah Teller BMT Mubarakah Kudus,” pada tanggal 9 November 2023.

¹³ Wawancara Dengan Ibu Indah.

7. Apakah *employee engagement* memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengungkapkan pengaruh dukungan organisasi terhadap loyalitas kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus.
2. Untuk mengungkapkan pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus.
3. Untuk mengungkapkan pengaruh dukungan organisasi terhadap *employee engagement* kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus.
4. Untuk mengungkapkan pengaruh motivasi kerja terhadap *employee engagement* kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus.
5. Untuk mengungkapkan pengaruh *employee engagement* terhadap loyalitas kepada 32 karyawan BMT Mubarakah Kudus.
6. Untuk mengungkapkan dukungan organisasi berpengaruh terhadap loyalitas kepada 32 karyawan melalui *employee engagement* sebagai variabel mediasi BMT Mubarakah Kudus.
7. Untuk mengungkapkan motivasi kerja berpengaruh terhadap loyalitas 32 karyawan melalui *employee engagement* sebagai variabel mediasi BMT Mubarakah Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh pada penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan teori dalam mengembangkan sumber daya manusia pada karyawan di BMT.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Sebagai suatu bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk memperhatikan dan meningkatkan loyalitas karyawannya.

b. Bagi Institut Agama Islam Negeri Kudus

Hasil penelitian diharap dapat memberikan sumber referensi tambahan bagi mahasiswa Institut Agama Islam Kudus mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh gaya kepemimpinan, komitmen organisasi serta budaya kerja terhadap loyalitas karyawan.

c. Bagi Penulis

Supaya mendapat pengetahuan dan memperluas wawasan penelitian sekaligus mengembangkan dengan cara menerapkan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan serta guna memenuhi tugas akhir masa perkuliahan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memiliki tujuan supaya mengetahui menyeluruh terkait apa saja yang dibahas dalam skripsi. Adapun sistematika penulisan dalam skripsi adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi tentang penjelasan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika dalam penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisi sekumpulan teori dan konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian pengembangan yang dilakukan yakni berupa pengembangan

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi metode yang digunakan, meliputi jenis penelitian, prosedur pengembangan, setting penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, dan yang terakhir yaitu teknik yang digunakan dalam menganalisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang gambaran umum dari tempat penelitian yakni BMT Mubarakah Kudus, paparan hasil penelitian data, serta pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang ada.

BAB V PENUTUP

Bab V berisi tentang simpulan yang menjadi jawaban atas rumusan masalah dan saran yang membangun untuk semua pihak yang terkait.