

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, perkembangan pengelolaan sumber daya manusia sudah mulai mengarah pada human capital, yaitu sumber daya manusia tidak hanya dianggap sebagai fungsi penunjang (*supporting*), tetapi juga sebagai kunci keberhasilan suatu perusahaan¹. Sumber daya manusia, khususnya *frontline office staffs*, yang dikelola secara optimal dapat berkontribusi secara efektif terhadap kinerja karyawan². Ketika karyawan memiliki hubungan baik dengan perusahaan, karyawan akan memberikan yang terbaik untuk perusahaan tersebut.³ Berdasarkan beberapa riset yang telah dilakukan, terdapat hubungan positif *employee engagement* dengan perusahaannya yang dapat mengarah pada kinerja dan profitabilitas yang lebih baik.⁴

Dalam beberapa tahun terakhir, *employee engagement* menjadi topik yang paling dibicarakan di antara perusahaan dan media bisnis terkena. Keterikatan pegawai (*employee engagement*) didefinisikan sebagai keterlibatan dan kepuasan individu, serta antusiasme dalam bekerja.⁵ Keterikatan pegawai secara statistik memiliki korelasi dengan produktivitas, keuntungan, keamanan, retensi pegawai dan kepuasan pelanggan.⁶ Apabila pegawai memiliki antusiasme dan terlibat secara total dalam pekerjaannya, secara pribadi pegawai lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan berkomitmen untuk menghasilkan kinerja yang terbaik⁷.

¹ D. Suhartanto, T. Djatnika, Ruhadi, and N. Triyuni, *Ritel: Pengelolaan & Pemasaran*. (Bandung: Alfabeta, 2017),42.

² D. Suhartanto, D. Dean, R. Nansuri, and N. N.Triyuni, "The link between tourism involvement and service performance: Evidence from frontline retail employees," *Journal of Business Research*, vol. 83, pp. 130-137.

³ Saks, A.M. and Rotman, J.L. Antecedents and consequences of employee engagement, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21 No. 7,(2006). 600-619.

⁴ Farndale, E., Beijer, S., Van Veldhoven, M., Kelliher, C., & Hope-Hailey, V. Work and organization engagement: Aligning research and practice. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*. 1(2),(2014),157-176

⁵ Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. Business Unit Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement , And Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology* Vol.87(2),(2002) 268-279.

⁶ Coffman. *First, Break All The Rules*. (Great Britain by Pocket Books: Sydney,2005),55

⁷ Metzler, J. M. The relationship between leadership styles and employee engagement. *Athesis of the Faculty of the Departement of Psychology San Jose State Universit*, (2006), 84.

Pegawai yang memiliki tingkat *engagement* tinggi akan memiliki keterikatan emosi yang tinggi terhadap organisasi sehingga akan berpengaruh dalam menyelesaikan pekerjaan dan cenderung memiliki kualitas kerja yang memuaskan⁸. Pegawai yang terikat akan termotivasi untuk meningkatkan produktivitasnya, siap menerima tantangan, dan merasa perkerjaannya bermakna bagi dirinya. Hal tersebut sangat bagus karena akan berdampak positif bagi produktivitas, kinerja pegawai, dan pertumbuhan kinerja perusahaan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa keterikatan pegawai (*employee engagement*) dapat memberikan perubahan bagi perusahaan⁹.

Pemahaman terhadap hasil keterlibatan karyawan pada kinerja unit bisnis sangat penting¹⁰, karena akan membantu dalam pengelolaan unit bisnis dan organisasi bisnis dengan efektif secara menyeluruh¹¹. Keterikatan karyawan telah dianggap sebagai pengantar kesuksesan bisnis di pasar yang kompetitif dan salah satu faktor penentu dalam kesuksesan perusahaan¹².

BMT Al Hikmah Semesta di Kabupaten Jepara adalah salah satu lembaga alternatif yang menghimpun dana langsung dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan pada usaha kecil dan menengah yang berprinsip secara syariah di daerah Jepara dan sekitarnya. BMT Al Hikmah Semesta di Kabupaten Jepara mempunyai kegiatan yang hampir sama dengan lembaga keuangan syariah yang lainnya selain itu BMT Al Hikmah Semesta juga selalu berusaha melakukan komunikasi dengan baik kepada anggota karena kesetiaan anggota merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan prima pada setiap anggota.

Selain itu hasil observasi menunjukkan semangat kerja karyawan kurang stabil dimana ada di masa-masa tertentu semangat

⁸ Schaufeli, W.B Bakker, and Salanova M.. The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross national study. *Educational and psychological measurement*, (2006), 68.

⁹ Margaretha, M., dan Saragih, S. *Employee Engagement: Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan*. Dipresentasikan pada the 2nd national conference UKWMS Surabaya. (2008), 42.

¹⁰ Liao, H., & Chuang, A. A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management Journal*, 47(1), (2004) 41-58.

¹¹ Pugh, S. D., & Dietz, J. Employee Engagement at the Organizational Level of Analysis. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), (2008), 44-47.

¹² Lockwood, N. R. Leveraging Employee Engagement for Competitive Advantage: *HR's Strategic Role*, *SHRM Research Quarterly* (2007), 85

mereka melemah sehingga dalam melayani anggota dinilai kurang memuaskan¹³.

Beberapa permasalahan yang ada di BMT diantaranya keterikatan bekerja pada karyawan sangat dibutuhkan di KSPPS BMT Al Hikmah Semesta karena ini jasa pelayanan, dimana dalam melayani harus dengan sepenuh kesabaran, hati-hati dan teliti agar masyarakat merasakan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan dari KSPPS BMT Al Hikmah Semesta, Semangat kerja karyawan kurang stabil dimana ada di masa-masa tertentu semangat mereka melemah sehingga dalam melayani anggota dinilai kurang memuaskan. Masih terjadi kurangnya disiplin dalam kehadiran¹⁴.

Menurut Markos dan Sridevi menjelaskan “Bahwa dimana karyawan lebih *engaged* semakin besar kemungkinan perusahaan untuk melebihi rata-rata industri dalam pertumbuhan organisasi”. Seorang karyawan yang *engaged* terhadap perusahaannya akan bekerja dengan sebaik mungkin agar memberikan kontribusi yang lebih bagi perusahaan. Pada saat ini perusahaan lebih baik untuk memperhatikan *employee engagement* pada pegawai karena *employee engagement* yang tinggi akan memberikan keuntungan bagi organisasi atau lembaga¹⁵.

Dari hasil wawancara tersebut peneliti sangat tertarik untuk mendalami *Employee engagement* sebagai salah satu disiplin ilmu manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja yang baik. Penelitian terdahulu Sofiaha dan Kurniawan menjelaskan dari hasil pengujian ditemukan bahwa skor *pearson correlation* (r) 0,666 dan signifikansi (p) memiliki skor 0,00 berada dibawah kaidah signifikansi 0,05. Hasil tersebut dapat disimpulkan adanya hubungan antara *self efficacy* dan *employee work engagement*¹⁶. Senada dengan itu Ardi, Astut, dan Sulistyono menyimpulkan bahwa Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) untuk *self efficacy* terhadap kinerja karyawan melalui *employee engagement* sebesar 0,256 (25,6%)¹⁷.

¹³ Hasil Wawancara dengan bapak Salim pada tanggal 28 Mei 2021 jam 12.30.

¹⁴Nudia Ilyundini, Analisis Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Anggota Kspps BMT al Hikmah Semesta Jepara, Jurnal UNISNU(2021), 8.

¹⁵Markos, S., & Sridevi, M. S. (2010). Employee Engagement: The Key To Improving Performances. *International Journal of Business and Management*, 5 No. 12, 89-96.

¹⁶Diah Sofiaha dan Gregorius Kurniawan B.N.K., Hubungan self-efficacy dengan employee work engagement pada karyawan Jurnal Fenomena, Vol. 28 No. 1 (2019), 54-61

¹⁷Venna Trilolita Putri Ardi, Endang Siti Astuti dan M. Cahyo Widyo Sulistyono, pengaruh self efficacy terhadap employee engagement dan Kinerja karyawan (Studi pada

Kemudian Yanti dan Faraz menyimpulkan bahwa Pelatihan efikasi diri tidak berpengaruh dalam meningkatkan keterikatan kerja perawat rumah sakit umum daerah di salah satu kabupaten di Sulawesi Selatan¹⁸. Simbolon, Adhakomala, dan Santoso menjelaskan kepercayaan organisasi memiliki efek positif langsung pada keterlibatan karyawan¹⁹, begitu juga penelitian Lienardo dan Setiawan menyimpulkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *organizational trust* dan *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement* karyawan PT Bangun Wisma Sejahtera baik secara parsial maupun simultan²⁰.

Aidina dan Prihatsanti menerangkan Ada hubungan positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap pemimpin dengan keterikatan kerja pada karyawan PT Telkom Witel Semarang. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepercayaan terhadap pemimpin, maka semakin tinggi keterikatan kerja karyawan²¹. Kemudian penelitian yang dilakukan Yulianti menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *Trust* pada pimpinan terhadap *Employee Engagement* dengan nilai $t_{hitung} 4,59 > 1,96$. Hal ini berarti, apabila *Trust* pada pimpinan meningkat, maka semakin tinggi pula *Employee Engagement* begitu pula sebaliknya, semakin menurun *Trust* pada pimpinan maka semakin rendah pula *employee engagement*²². Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Hayuningtyas dan Helmi menerangkan Kepemimpinan autentik tidak

Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya) Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 52 No. 1 November (2017), 163-172

¹⁸Dewi Tri Resky Yanti, Fuad Nashori dan Faraz Jurnal Intervensi Psikologi P-ISSN 2085-4447; E-ISSN 2579-4337 Pengaruh Pelatihan Efikasi Diri terhadap Keterikatan Kerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah di Sulawesi Selatan Volume 10, Nomor 2, (2018) 103-113.

¹⁹Pirma Simbolon, R. Madhakomala, Budi Santoso, The Effect Of Work Environment, Bonuses And Organizational Trust On Employee Engagement In PT. Taspen (Persero) International Journal Of Scientific & Technology Research Volume 7, (2018) 34-40.

²⁰Sylvia Lienardo dan Roy Setiawan, Pengaruh *organizational trust* dan *job satisfaction* terhadap *employee engagement* pada karyawan pt. Bangun wisma sejahtera, AGORA Vol. 5, No. 1, (2017) 1-6.

²¹Nabila Rahma Aidina, Unika Prihatsanti, Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Pemimpin Dengan Keterikatan Kerja Pada Karyawan Pt Telkom Witel Semarang, *Jurnal Empati*, Volume 6, No 4, (2007), 137-142.

²²Praptini Yulianti, Procedural Justice, Organizational Trust, Organizational Identification Dan Pengaruhnya Pada Employee Engagement, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 9. No. 3, (2016), 210-225

berkorelasi dengan *work engagement*²³. Sedangkan penelitian yang dilakukan Susanto, Gabrielle Suryamarchia dan Widjaja menyimpulkan Kepemimpinan mempengaruhi *employee engagement* di hotel ibis style di Surabaya²⁴.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menjelaskan berbagai hasil penelitian yang berbeda-beda, maka penulis penting melakukan penelitian kembali apakah akan mendukung atau menolak penelitian terdahulu atas fenomena yang ada, maka penulis mengambil tema penelitian mengenai “PENGARUH *SELF EFFICACY*, KEPERCAYAAN DAN KEPEMIMPINAN AUTENTIK TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* KSPPS BMT AL HIKMAH SEMESTA JEPARA“

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat diketahui rendahnya *employee engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara dengan merujuk data yang ditampilkan dalam subbab sebelumnya. Kemudian berdasarkan kajian hasil penelitian terdahulu maka disusun pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *Self Efficacy* secara parsial berpengaruh terhadap *employee engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara?
2. Apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap *employee engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara?
3. Apakah kepemimpinan autentik secara parsial berpengaruh terhadap *Employee Engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara?
4. Apakah *self efficacy*, kepercayaan dan kepemimpinan autentik berpengaruh secara simultan terhadap *employee engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah atau arah atau sasaran yang ingin dicapai setelah kegiatan penelitian selesai dilaksanakan. Adapun

²³ Dyah Ratri I. Hayuningtyas, Avin Fadilla Helmi, Peran Kepemimpinan Otentik terhadap Work Engagement Dosen dengan Efikasi Diri sebagai Mediator, Jurnal Gajah Mada Journal Of Psychology Volume 1, No. 3, (2015), 167 – 179

²⁴ Fredi Susanto, Gabrielle Suryamarchia, Deborah C. Widjaja “Faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement* di hotel ibis style di Surabaya, Jurnal Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, (2014), 552-556

tujuan penelitian ini dengan judul *self efficacy*, kepercayaan dan kepemimpinan autentik berpengaruh terhadap *employee engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara adalah:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *self efficacy* berpengaruh terhadap *employee engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kepercayaan berpengaruh terhadap *employee engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kepemimpinan autentik berpengaruh terhadap *employee engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *self efficacy*, kepercayaan dan kepemimpinan autentik berpengaruh terhadap *employee engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara.

D. Manfaat Penelitian

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan membentuk konsep-konsep baru tentang sumber daya manusia (SDM) yang berdasarkan fakta khususnya yang berkaitan dengan instansi pemerintah adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai suatu karya ilmiah hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan dibidang manajemen SDM pada khususnya maupun masyarakat luas pada umumnya mengenai *employee engagement*.
 - b. Sebagai bahan acuan untuk mengadakan penelitian tentang masalah sumber daya manusia (SDM) dimasa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan pada perusahaan dalam hal meningkatkan dan mempertahankan *employee engagement* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara yang diukur dari variabel *self efficacy*, kepercayaan dan kepemimpinan autentik.

3. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu

mengkaji sumber daya manusia dalam lembaga keuangan maupun perbankan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini dan mendapat gambaran secara umum, maka dikemukakan sistematika pembahasan dan berisikan intisari dari bab per bab secara keseluruhan. Pada bagian ini secara garis besar penulis membagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Bagian Awal

Bagian muka terdiri dari: halaman judul, nota pembimbing, pengesahan, halaman motto dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

2. Bagian Isi

Bagian ini terbagi menjadi lima bab diantaranya:

BAB I yang terdiri dari pendahuluan yang terdiri dari sub bab Latar belakang masalah yang menjelaskan latar belakang masalah penelitian. Rumusan Masalah didasarkan pada latar belakang munculnya masalah penelitian. Tujuan penelitian mengetengahkan indikator-indikator tentang sesuatu yang hendak dicapai/ditemukan dalam penelitian. Manfaat penelitian yang artinya sesuatu yang diperoleh sesudah melaksanakan penelitian. Sistematika penulisan terkait dengan cara penulisan dalam penelitian.

BAB II yakni landasan teori, dimana dalam bab ini terdapat sub bab Deskripsi Teori yang mana dapat diartikan sebagai sebuah teori yang dihunakan sebagai landasan penelitian, Penelitian terdahulu yang menjelaskan sumber penelitian lama sebagai perbandingan penelirian, kerangka berfikir dapat diartikan sebagai suatu gambaran/konsep penelitian yang dijalankan oleh peneliti. Dan Hipotesis merupakan keputusan sementara dalam penelitian.

BAB III yakni metode penelitian, pada bab ini terdapat sub bab penelitian diantaranya jenis dan pendekatan yang menjelaskan terkait dengan metode dan pendekatan yang digunakan peneliti, populasi dan sampel merupakan obyek yang dijadikan peneliti sebagai sumber penelitian, definisi operasional variabel berisi tentang uraian serta indikator penilaian, uji validitas dan reliabilitas berisi tentang pengukuran hasil kuesioner yang menyatakan kelayakan untuk dibagikan kepada responden, Teknik Pengumpulan Data menjelaskan

tahapan uji penelitian yang meliputi uji asumsi klasik dan Teknik Analisis Data merupakan tahap akhir uji hasil penelitian untuk membuktikan hipotesis penelitian.

BAB IV yakni hasil penelitian dan pembahasan pada bab ini terdapat sub bab penelitian diantaranya hasil penelitian yang berisi gambaran obyek penelitian serta analisis data (uji validitas, uji realibilitas, uji pra syarat dan uji hipotesis) kemudian pembahasan yang menjelaskan hasil pengujian pada setiap variabel secara rinci.

BAB V yakni penutup yang merupakan kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan data akhir serta saran yang disampaikan peneliti untuk pengembangan system yang ada demi kesempurnaan system untuk lebih baik lagi.

3. Bagian Akhir

Bagian ini terdiri dari daftar pustaka yang merupakan daftar rujukan-rujukan yang digunakan peneliti dan lampiran-lampiran sebagai data dukung penelitian.

