BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di abad ke dua puluh ini seluruh dunia mengalami perubahan dalam berbagai aspek mulai dari aspek politik, ekonomi, teknologi, dan berbagai aspek kehidupan baik pada tingkat nasional, regional maupun global. Pengamatan yang dikemukakan oleh banyak pakar menunjukan bahwa perubahan tersebut berangkat dan bermuara pada pentingnya pengakuan dan penghargaan terhadap harkat dan mertabat manusia. Perubahan tersebut menyakut pada mutu hidup manusia baik pada tingkat individual, tingkat bermasyarakat, dan bernegara (Setiadi, 2016). Dari sini dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan sumber daya manusia yang bermutu bukan hanya tugas seorang manajer dalam suatu organisasi melainkan juga menjadi tugas dari negara melalui lembaga pendidikannya.

Pada umumnya kehidupan organisasi dalam apapun bentuk dan sifatnya baik yang bergerak di bidang manufaktur maupun yang bergerak di bidang jasa, akan selalu berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi secara efektif dan efisien. Karena persoalan tersebut manajemen dalam organisasi dituntut untuk dapat merencanakan, mengorganisasikan, menggerakan, serta melakukan pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki. Menurut (Sondang, 2015), manusia merupakan unsur terpenting dalam seluruh proses administrasi dan manajemen. Hal ini berarti sumber daya manusia sangat vital dalam kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia yang bermutu adalah salah satu komponen penting dalam berjalannya suatu organisasi (Hasibuan, 2009). Kualitas sumber daya manusia akan berpengaruh terhadap *output* yang dihasilkan oleh suatu organisasi (Febrian et al., 2022). Jika organisasi tersebut memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik maka akan menghasilkan *output* yang baik, begitu juga sebaliknya. Organisasi perlu melakukan

penilaian kinerja karyawannya. Hal ini dimaksudkan agar lebih mudah dalam melakukan pengembangan karyawan dan mengukur sejauh mana karyawan itu bekerja, menilai apakah *output* pekerjaan dan proses bekerja sudah sesuai dengan harapan organisasi, dan mengetahui faktor yang menjadi kendala atau hambatan dalam kinerja (Sodikin, 2021). Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk lebih mampu memperhatikan faktor – faktor yang dapat menunjang kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan kinerja organisasi sangat ditentukan oleh kinerja dari tiap karyawan (Tulloh et al., 2019).

Konsep kinerja merujuk pada tingkat pencapaian karyawan atau organisasi terhadap persyaratan pekerjaan. Menurut (Sulastri et al., 2017), kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Menurut (Mangkunegara , 2013), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa grafik antara kualitas dan kuantitas karyawan berkesinambungan dengan kinerjanya, semakin tinggi kualitas dan kuantitas yang diberikan oleh karyawan terhadap perusahaan maka hal itu dapat menggambarkan kinerja karyawan tersebut. Oleh karena itu, perlunya peran perusahaan dalam membangun berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Terdapat berbagai indikator yang digunakan dalam menilai kinerja karyawan, salah satunya yaitu kompetensi (Tulloh et al., 2019). Dalam menghadapi persaingan bisnis dan perkembangan teknologi yang cepat saat ini, perusahaan dituntut pula untuk memiliki sumber daya manusia yang unggul dan memiliki kompetensi sesuai dengan zamannya (Pramularso, 2018). Menurut (Siswandi, 2020), kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas, peran dan kemampuan mengintegrasikan pengetahuan keterampilan, sikap dan nilai – nilai pribadi serta kemampuan untuk

membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan. Menurut (Wibowo, 2007), menyatakan bahwa kompetensi merupakan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang didasari oleh keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki serta sejajar dengan sikap kerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan tepat waktu.

Karyawan yang memiliki kompetensi dengan kategori baik dapat menjadi keuntungan bagi perusahaan. Hal tersebut dikarenakan karyawan yang kompeten dianggap lebih bisa diharapkan dan diandalkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu, karyawan yang mempunyai kompetensi baik dapat mengelola organisasi agar aktivitas organisasi dapat berjalan dengan sempurna (Krisnawati & Bagia, 2021) Pernyataan tersebut pun didukung oleh Suharsaputra dalam (Dwiyanti et al., 2019), yang menjelaskan bahwa faktor kemampuan atau kompetensi karyawan dapat mempengaruhi kinerjanya karena dengan kemampuan yang tinggi, maka kinerja karyawan pun akan tercapai. Begitu juga sebaliknya, apabila kemampuan karyawan rendah atau tidak sesuai dengan keahliannya, maka kinerja pun tidak akan tercapai.

Sebuah konsep lain yang diyakini dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu *employee engagement* (Wicaksono & Rahmawati, 2019). *Employee engagement* merupakan keadaan psikologis yang dimana karyawan merasa memiliki keterlibatan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkatan yang melebihi tuntutan pekerjaan yang diminta (Mercer, 2007). *Employee engagement* menjadi penting dalam menentukan peran karyawan untuk menjalankan perusahaan, ini menunjukan karyawan yang berada dalam organisasi dapat sepenuhnya terlibat dan mereka memiliki antusias terhadap perkerjaanya, dengan demikian karyawan bertindak dengan cara yang lebih jauh untuk kepetingan perusahaan.

Pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan sangat penting, karena rasa keterikatan *(engaged)* yang dibangun karyawan dengan perusahaan tempatnya bekerja dapat memunculkan rasa kepemilikan atau *sense of belonging* (Wicaksono & Rahmawati, 2019). Adanya rasa kepemilikan ini dapat memberikan *feedback* secara positif pada manajemen dan keloyalitasan karyawan terhadap perusahaan. Maka dari itu, adanya *employee engagement* ini perlu dipelihara oleh perusahaan untuk bisa mempertahankan karyawannya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Harwina et al., 2022) menyebutkan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Bekerja dengan dilandasi kompetensi yang dimiliki tentunya akan mempermudah karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Namun, dalam penelitian lainnya menyimpulkan kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Ikhwani & Haliah, 2019) dan (Wandi & Hakiki, 2022). Sedangkan, untuk variabel *employee engagement* yang dilakukan oleh (Nurdini & Firmansyah, 2022) menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun ada juga hasil yang bertentangan seperti yang dikemukan peneliti sebelumnya (Mayasari, 2022) menyatakan bahwa *employee engagement* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Karena adanya ketidak konsistenan dari hasil penelitian terdahulu maka penelitian ini penting untuk dilakukan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Inovasi Tjaraka Buana (MyNet) Bandung, dalam penelitian ini akan disebut sebagai MyNet. Objek penelitian tersebut beralamatkan di Jalan Masjid No. 1 Sukabirus, Bojongsoang, Bandung, Jawa Barat. Mynet ini berdiri sejak 2013 dan bergerak dibidang Penyedia Layanan Internet atau Internet Service Provider (ISP), dan sudah terdaftar sebagai anggota Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) sejak 2015. Dalam penelitian ini menggunakan sampel dari beberapa departemen

yang ada diperusahan, dikarena setiap departemen memiliki keterkaitan dalam melaksanakan pekerjaan. Melihat pada perkembangan teknologi yang semakin pesat diseluruh dunia yang tidak mungkin lagi dihidari maka dari itu Indonesia harus memaksimalkan dan menyebarluaskan internet keseluruh daerah. Sebab dengan teknologi hari ini banyak dampak positif yang bisa dimanfaatkan terutama oleh UMKM yang dapat menjual produk atau jasa sacara *online*.

Pada bulan Agustus 2022 peneliti telah melakukan wawancara dengan pihak manajemen dan karyawan MyNet. Pihak manajemen MyNet menyatakan bahwa fenomena yang terjadi seringkali berkaitan dengan kinerja karyawan. Dalam hal ini, kinerja karyawan pada MyNet Bandung dinilai melalui presensi dan juga ketepatan waktu kehadiran. Seperti perusahaan pada umumnya, MyNet juga memiliki Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang mengatur standar minimal presensi yang harus dipenuhi dan juga waktu keterlambatan pada saat masuk kerja. Peraturan yang harus dipenuhi oleh karyawan terkait presensi yaitu mereka diminta untuk wajib hadir 5 hari dalam satu minggu atau 20 hari dalam satu bulan. Pada perusahaan MyNet terbagi menjadi dua *shift* kerja yaitu *shift* pagi yang dimulai pukul 08.00 – 16.00 WIB dan *shift* siang yang dimulai pukul 13.00 – 21.00 WIB.

Table 1.1 Data Presensi Karyawan MyNet Bandung Pada Tahun 2022

Bulan	**Jumlah Karyawan**	**Ketidakhadiran Karyawan**	**Presentase Ketidakhadiran**
Januari	53	0	0.00%
Februari	53	2	3.77%
Maret	53	0	0.00%
April	53	0	0.00%
Mei	53	1	1.88%
Juni	53	1	1.88%
Juli	53	0	0.00%

Sumber: PT Inovasi Tjaraka Buana (MyNet) Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa pada perusahaan MyNet dengan jumlah karyawan sebanyak 53 orang memiliki tingkat ketidakhadiran yang sangat rendah. Dibuktikan dengan presentase ketidakhadiran karyawan pada bulan Januari – Juli 2022 yang terhitung kecil bahkan didominasi dengan jumlah nihil. Hal ini cukup menjelaskan bahwa karyawan pada perusahaan MyNet selalu hadir dan bekerja sesuai dengan jadwal *shift* yang sudah ditentukan.

Table 1 2 Data Ketepatan Waktu Hadir Karyawan MyNet Bandung Pada Tahun 2022

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterlambatan Karyawan	Presentase Keterlambatan
Januari	53	9	16.98%
Februari	53	5	9.43%
Maret	53	8	15.09%
April	53	9	16.98%
Mei	53	12	22.64%
Juni	53	7	13.20%
Juli	53	5	9.43%

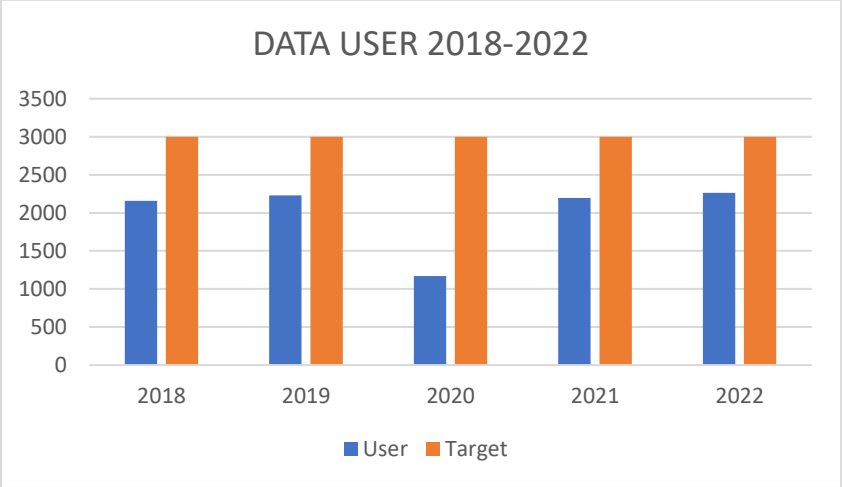
Sumber: PT Inovasi Tjaraka Buana (MyNet) Bandung

Namun, pada peraturan tersebut masih terdapat celah bagi karyawan untuk melanggarnya, terutama pada ketepatan waktu kehadiran. Berdasarkan tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa presentase ketepatan waktu hadir karyawan pada bulan Januari – Juli 2022 mengalami ketidakstabilan dan cenderung terus meningkat setiap bulannya. Hal ini diduga terindikasi oleh pemeliharaan sumber daya manusia yang kurang baik. Salah satu bentuk pemeliharaan agar setiap karyawan memiliki kinerja yang baik adalah dengan memotivasi dan membuat mereka merasa terikat dengan perusahaan, baik pada nilai – nilai yang dianut atau pada lingkungan dan proses kerja yang ada pada perusahaan MyNet.

Fenomena lain muncul dari keresahan yang dirasakan oleh sebagian karyawan MyNet. Mereka menyebutkan bahwa seringkali terjadi ketidaksesuaian pada rencana

kerja atau *planning* yang sudah disusun oleh perusahaan maupun divisi terkait dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kompetensi yang kurang baik pada karyawan MyNet yang dapat menjadi penghambat kinerja karyawan untuk melakukan pekerjaan secara optimal.

Gambar 1.1 Jumlah User Mynet Dari Tahun 2018-2022



Sumber : PT.Inovasi Tjaraka Buana Bandung

Hasil kerja yang kurang optimal menjadi hambatan bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari gambar 1.1 dimana dapat diambil kesimpulan bahwa data user pengguna MyNet dari tahun ke tahun meningkat namun peningkatannya sangatlah kecil dan tidak mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut terjadi dikarenakan kinerja karyawan yang kurang optimal.

Mendasarakan pada latar belakang diatas, maka kinerja karyawan sangat menarik untuk diteliti dengan mengkaitkan faktor kompetensi dan *employee engagement*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis lebih mendalam mengenai judul **"Pengaruh Kompetensi dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inovasi Tjaraka Buana Bandung"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran yang ada di dalam latar belakang, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Karyawan, Kompetensi, dan *Employee Engagament*?
2. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Manakah dari Kompentesi dan *Employee Engagement* yang paling mendominasi terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Bedasarkan permasalahan yang telah diuraikan diawal penelitian ini maka penelitian ini bertujuan sebagaimana dirincikan sebagai berikut:

1. Mengetahui Kinerja Karyawan, Komptensi, dan *Employee Engagament*
2. Mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan.
3. Mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan.
4. Mengetahui pengaruh Kompetensi dan *Employee Engagement* yang paling mendominasi terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

   Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan dan acuan bagi peneliti selanjutnya khususnya pada bidang sumber daya manusia atau bidang-bidang terkait lainnya yang akan meneliti mengenai kompetensi, *employee engagement*, dan kinerja karyawan.

2. Manfaat secara praktis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan evaluasi PT. Inovasi Tjaraka Buana Bandung untuk meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan kompetensi dan *employee engagement* yang dimiliki karyawan.