

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran umum objek penelitian

1.1.1. Profile PT Pertamina Patra Niaga

Awalnya terdaftar sebagai PT ELNUSA HARAPAN pada tahun 1997, PT Patra Niaga diluncurkan pada tahun 2004 untuk focus pada bisnis hilir minyak dan gas. Pertama Patra niaga adalah kombinasi dari Pertamina dan Patra Niaga yang mewakili dua prioritas yang selalu dituntut oleh mitra bisnis Patra Niaga, yang menuntut Patra Niaga untuk memiliki layanan yang lebih fleksibel dan lebih baik, di atas harga yang lebih kompetitif ditawarkan untuk mencerminkan ekuitas merek Patra Niaga. Saat ini PT Pertamina Patra Niaga fokus dalam menawarkan perdagangan bahan bakar, penanganan bahan bakar, manajemen armada dan manajemen depot.

1.1.2. Visi PT Pertamina Patra Niaga

Untuk menjadi perusahaan perdagangan dan manajemen logistic energi kelas dunia.

1.1.3. Misi PT Pertamina Patra Niaga

1. Mendukung upaya peningkatan market share fuel trading Pertamina Group melalui layanan total solusi untuk meningkatkan value of customer
2. Meningkatkan efisiensi perusahaan di segala lini.
3. Memiliki SDM yang profesional dan kompetitif dalam bidangnya serta memberikan kesejahteraan para pekerja.
4. Memiliki kemandirian keuangan untuk mendukung kegiatan operasional dan kebutuhan investasi.
5. Peningkatan aset mandiri untuk mendukung pencapaian profit perusahaan.
6. Meningkatkan daya saing produk dengan memperoleh sumber yang kompetitif.



Gambar 1.1 Logo PT Pertamina Patra Niaga

Sumber (<http://www.pertaminapatraniaga.com>) diunduh pada tanggal 11 September 2018

1.1.4. Strategi Bisnis PT Pertamina Patra Niaga

Berdasarkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki selama ini perusahaan memposisikan diri sebagai sebuah perusahaan Jasa Hilir MIGAS yang terintegrasi dan didukung oleh beberapa unit usaha dan entitas anak perusahaan. Sejalan dengan focus PT Pertamina (Persero), Perusahaan telah menjalankan serangkaian kegiatan restrukturisasi dalam tubuh perusahaan guna menciptakan sebuah organisasi yang solid dan memberikan nilai tambah kepada stakeholder.

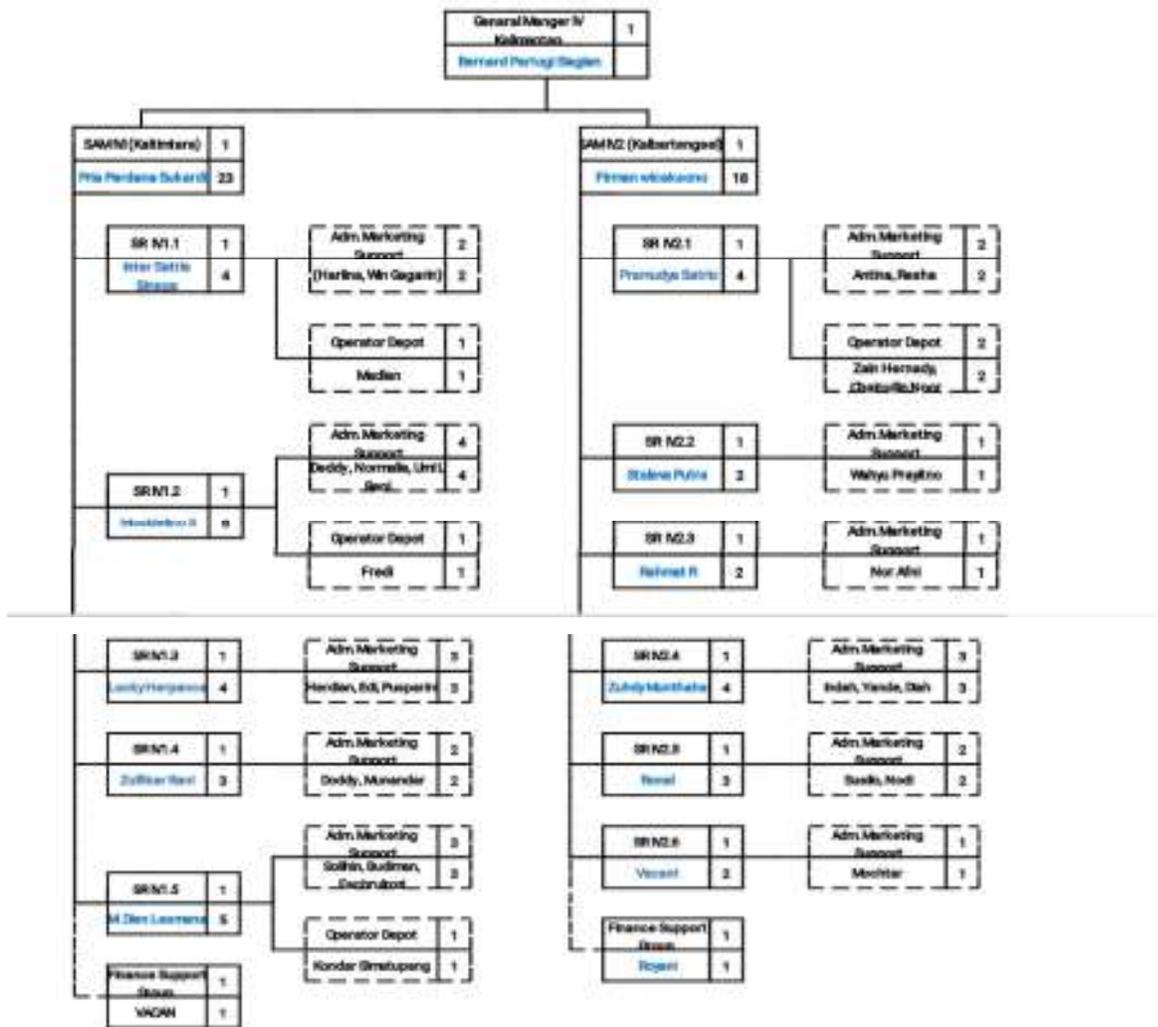
Rencana dan Strategi Pertamina Patra Niaga :

- A. Menetapkan asumsi RKAP Mengacu pada Surat Faksimili No 338/F00100/2015 dari VP *Strategic Planning & Business Development* PT Pertamina (Persero) perihal Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) 2016 Anak Perusahaan Direktorat Pemasaran.
- B. Pertamina Patra Niaga menguasai 97% total bisnis terkonsolidasi. Persaingan dikonsolidasi. Persaingan di sector niaga BBM, strategi penguasaan infrastruktur didaerah kompetitif, pengembangan bisnis bunker serta pengembangan usaha diversifikasi energi ditempuh oleh PT Pertamina Patra Niaga agar dapat bersaing di pasar hilir Migas. Peningkatan daya saing perusahaan (competitiveness) terus diupayakan PT Pertamina Patra Niaga untuk dapat menjadi *market leader* bersama induk perusahaan PT Pertamina (Persero) sesuai dengan IVsi perseoran.
- C. Menetapkan sasaran mengacu pada pengesahan RKAP Tahun 2016, berdasarkan RUPS Sirkuler tanggal 21 September 2015, sasaran pada tahun

D. 2016 terdiri dari aspek volume dan aspek finansial. Aspek volume berkaitan dengan kegiatan usaha perusahaan yang terdiri dari niaga BBM, *Handling BBM*, *Fleet Management*, KSO Depot, dan CNG. Aspek finansial yang ingin dicapai terdiri dari *revenue*, *gross profit*, serta laba bersih (NPAT) perusahaan.

1.2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini :



Sumber : Data Inter MBS PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan

1.2. Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, banyak hal yang dapat berubah dengan cepat sehingga perusahaan yang baik dituntut untuk dapat mengikuti perubahan-perubahan yang cepat dan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang semakin luas. Seperti pendapat dari Sari (2018), globalisasi yang terjadi menyebabkan perubahan-perubahan yang begitu cepat, sehingga organisasi diharuskan untuk dapat melakukan perubahan arah agar dapat memberikan dampak yang signifikan bagi kelangsungan hidup sebuah organisasi. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan, salah satunya adalah sumber daya manusia. Kalangi (2015) mengatakan dalam era persaingan global yang ketat, sumber daya manusia dianggap sebagai salah faktor yang paling penting dalam menjaga keberlanjutan organisasi. Dengan demikian perusahaan harus selalu meningkatkan keterampilan sumber dayanya serta kualitasnya sehingga perusahaan selalu siap untuk menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi pada era globalisasi.

Sumber daya manusia perlu dikelola dan diperhatikan secara baik untuk dapat menghadapi globalisasi dan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Seperti yang dijelaskan (Yunus, 2009) bahwa karyawan yang dikelola dengan baik dan benar dapat menjadi potensi yang baik bagi perusahaan, tetapi sebaliknya apabila salah dikelola akan menjadi beban. Untuk dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik perusahaan harus memahami dan menegathui faktor-faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia jika tidak, maka akan berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan itu sendiri. Seperti yang dijelaskan oleh (Rayadi, 2012) kegagalan dalam mengelola sumber daya manusia akan mengakibatkan gangguan dalam kinerja, *profit* dan kelangsungan hidup organisasi itu sendiri.

Keberadaan pegawai merupakan aspek yang terpenting bagi terwujudnya rencana organisasi yang ditetapkan, peran sumber daya manusia akan semakin penting dalam menghadapi perubahan era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Salah satu cara dalam menghadapi tantangan pada era globalisasi adalah dengan meningkatkan kinerja pegawainya, karena kinerja pegawai akan mencerminkan kinerja organisasi

(Sari & Hadijah, 2016). Kinerja yang optimal dapat menunjang keunggulan perusahaan di dalam persaingan dengan perusahaan lain (Rochmawan & Tukijan, 2017). Oleh karena itu, perusahaan harus bisa mempertahankan dan meningkatkan kerja karyawan agar selalu dapat bertahan menghadapi perubahan dan persaingan.

Perusahaan yang baik harus mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan kinerja karyawan, agar perusahaan mendapatkan hasil yang maksimal dari karyawannya untuk memenuhi tujuan dari perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kepemimpinan, keterampilan, motivasi, kebutuhan sosial, komunikasi, penghargaan dan kompetensi (Sani, 2017; Setyawan, 2018; Rochmawan & Tukijan, 2017; Tarigan & Nasution, 2014). Pendapat lain menurut Rizal & Pasigai (2017), dan Rozalia *et al* (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah disiplin, pendidikan, latihan dan suasana lingkungan kerja.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Diamantidis dan Chatzoglou (2019) yang dilakukan di Yunani, Mohamad & Ali (2017) di Malaysia, Abuhashesh *et al* (2019) di Amman, Shaikh *et al* (2017), dan Shiqian (2018) di Cina. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan, pelatihan, komunikasi, kebudayaan, kompensasi dan kemampuan beradaptasi. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Pradhan & Jena (2017) adalah *task performance*, *contextual performance* dan *adaptive performance*.

Gitongu *et al* (2016) yang melakukan penelitian di Kenya berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada tiga yaitu faktor organisasi yang terdiri dari dukungan manajemen, gaya kepemimpinan, dan pelatihan. Faktor kedua adalah faktor motivasi yang terdiri dari motivasi ekstrinsik, motivasi intristik, dan kemampuan. Faktor yang ketiga adalah faktor individual yang terdiri dari umur, jenis kelamin dan pendidikan. Dan pendapat dari Koech *et al* (2018), Rizky *et al* (2018), dan Muliawan *et al* (2017) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *employee engagement*. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, peneliti menggunakan *employee engagement* sebagai variabel pada penelitian ini.

Employee engagement menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan pendapat dari Hanim *et al* (2014) *engagement* berarti karyawan sudah memiliki kinerja yang baik, dan dapat mengeluarkan ide-ide terbaik dan komitmen yang tulus demi kesuksesan perusahaan. Hal ini serupa dengan pernyataan Muliawan *et al* (2017) bahwa *engagement* dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena karyawan yang memiliki *engagaement* tinggi cenderung memiliki kinerja yang baik dan tidak menjadikan pekerjaannya sebagai beban.

Pendapat lain menurut Lewiuci & Mustamu (2016) menyatakan bahwa karyawan yang sudah *terengaged* dengan baik akan berdampak pada kinerjanya yang cenderung meningkat sehingga akan memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk mencapai visinya. Menurut Marinda (2018) *employee engagement* merupakan tingkatan dimana komitmen karyawan dapat ditunjukkan terhadap pencapaian pekerjaan yang dilakukan baik secara emosional maupun intelektual. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Dalam peningkatkan *employee engagement*, faktor-faktor dari *employee engagement* juga harus di perhatikan oleh perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement* adalah kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, pelatihan, dan *teamwork*. (Susanto *et al*, 2016). Faktor-faktor lain yang mempengaruhi *employee engagement* dijelaskan oleh Hikmatul (2017) yaitu lingkungan kerja, status kerja dan beban kerja.

Menurut penelitian Permadi *et al* (2018), Anggreana (2015), Meuthia & Ulfa (2017), dan Nugroho *et al* (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement* adalah budaya organisasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan pengembangan karir. Menurut Affini dan Surip (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement* adalah kompensasi dan kepuasan kerja.

Adapun penelitian terdahulu yang sudah dilakukan terkait pengaruh *employee engagement* dengan kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Aditya (2016), didapatkan hasil bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan di Bandung. Selanjutnya penelitian pada sektor bank di

Mesir yang dilakukan oleh Dajani (2015) menunjukkan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian pada Instalasi Farmasi di kota Bandung yang dilakukan oleh Rahayu & Surahman (2012) menunjukkan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hasil yang serupa didapatkan pada penelitian sektor kesehatan di Uganda Afrika Timur yang dilakukan oleh Sendawula *et al* (2018) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Muliawan *et al* (2017) mendapatkan hasil bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Akhtar *et al* (2016) pada perusahaan di Pakistan menunjukkan hasil bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Hali (2019) di kota Surabaya didapatkan hasil bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Di Amerika Serikat juga terdapat bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Marrelli (2011).

Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Siswono (2016) mendapatkan hasil bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hasil yang sama didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh Shantz *et al* (2013) di United Kingdom yang menyatakan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan di Lebanon oleh Ismail *et al* (2018) juga menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kemudian penelitian lain yang dilakukan pada rumah sakit di kota Pariaman Sumatra Barat oleh Yudha & Fikri (2015) mendapatkan hasil bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan di India oleh Anitha (2014) juga mendapatkan hasil

bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Yongxing et al (2017) juga menyatakan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang menjelaskan mengenai pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu meningkatkan kinerja karyawan agar selalu memenuhi standar dari perusahaan. Karyawan yang *engaged* terhadap perusahaan akan selalu melakukan yang terbaik untuk perusahaan, karena karyawan sudah diperhatikan dan di hargai oleh perusahaan. Sehingga melakukan *employee engagement* yang baik dapat membantu perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja dari karyawannya dan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Objek pada penelitian ini adalah PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan di kota Balikpapan. PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan ini menjadi kantor pusat dari seluruh cabang PT Pertamina Patra Niaga di Kalimantan dan menjadi salah satu penyedia pasokan bahan bakar terbesar di Indonesia. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Manajer PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan, perusahaan memiliki tujuan untuk selalu meningkatkan kinerja dari karyawan agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan baik. Oleh sebab itu, PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan menjadi objek pada penelitian ini, dengan meliti kinerja karyawan dan bagaimana *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan.

Manager Business Support & Finance mengatakan bahwa perusahaan memiliki tujuan untuk selalu meningkatkan infrastruktur agar berbagai lokasi kawasan di Indonesia dapat tercapai terus sehingga kinerja perusahaan harus selalu ditingkatkan. Akan tetapi beliau mengatakan bahwa kinerja perusahaan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dikarenakan kinerja dari perusahaan karyawan tidak maksimal, hal ini

dapat menghambat keinginan perusahaan untuk memiliki hasil kinerja yang sangat baik agar perusahaan bisa terus berkembang. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan hasil dari kinerja perusahaan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan :

Tabel 1.1 Kinerja Perusahaan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan

| Tingkat Kinerja | 2017 | 2016 |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| Kesehatan Keuangan | 65,5 | 67,0 |
| Kinerja Pertumbuhan | 8,0 | 12,0 |
| Adiministrasi | 9,0 | 9,0 |
| Total | 82,5 | 88,0 |
| Tingkat Kinerja Keseluruhan | Sehat AA | Sehat AA |

Sumber : Data inter MBS PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan

Pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja pertumbuhan mengalami penurunan dari tahun 2016 menuju 2017. Penyebab menurunnya kinerja pertumbuhan pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan disebabkan oleh kinerja karyawan pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan *Manager Buisness Support & Finance (MBS)*.

Untuk mengetahui bagaimana kriteria penilaian kinerja karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan, berikut merupakan tabel dari kriteria kinerja karyawan di PT. Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan :

Tabel 1.2 Sistem Penilaian Kinerja (SPK) Karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan

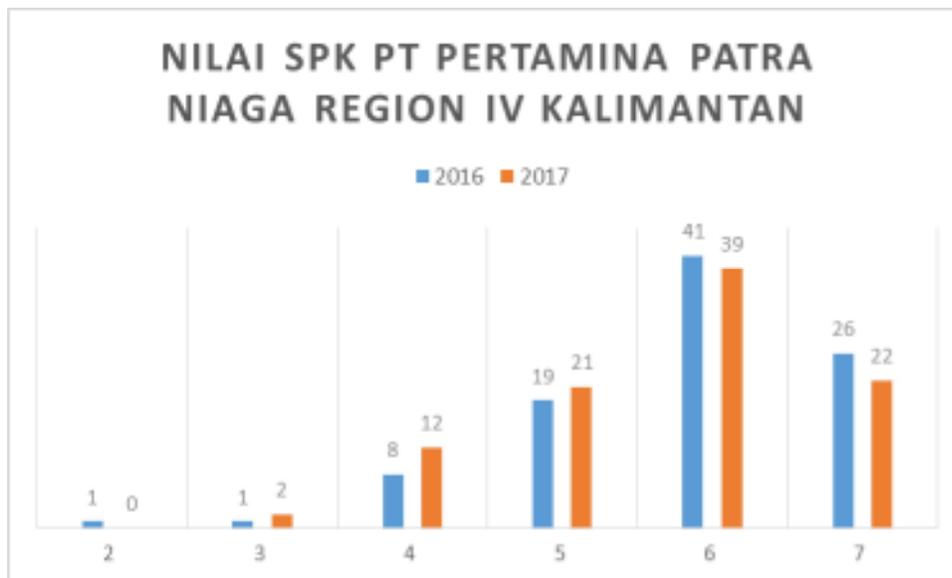
| Range Angka SPK | Keterangan |
|-----------------|--------------|
| 2 | Buruk Sekali |
| 3 | Buruk |
| 4 | Sedang |
| 5 | Bagus |

| | |
|---|--------------|
| 6 | Bagus Sekali |
| 7 | Istimewa |

Sumber : Sistem Penilaian Kinerja (SPK) PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan

Berikut merupakan hasil kinerja karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan :

Tabel 1.3 Kinerja Karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan 2016-2017



Sumber : Rekap indeks SPK PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan

Tabel 1.4 Penilaian Kinerja karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan

| SPK | Keterangan | 2016 | 2017 |
|-----|--------------|------|------|
| 2 | Buruk Sekali | 1 | 0 |
| 3 | Buruk | 1 | 2 |
| 4 | Sedang | 8 | 12 |
| 5 | Bagus | 19 | 21 |

| | | | |
|---|--------------|----|----|
| 6 | Bagus Sekali | 41 | 39 |
| 7 | Istimewa | 26 | 22 |
| | Jumlah | 96 | 96 |

Sumber : Rekap SPK PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan

Hasil data menunjukkan perbandingan nilai kinerja individu karyawan PT. Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan. Pada tahun 2016-2017 terjadinya peningkatan pada karyawan yang mendapatkan skor 4 dan 5 yaitu untuk keterangan pada kategori sedang dan bagus akan tetapi pada tahun 2017 terjadinya penurunan pada kategori istimewa dan bagus yaitu pada untuk skor 6, dan skor 7. Berdasarkan data diatas dan sesuai dengan hasil wawancara dengan *manager buisness support & finance*, kinerja karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan belum stabil dan masih mengalami kenaikan dan penurunan, padahal yang diinginkan oleh perusahaan adalah kondisi kinerja yang stabil dan naik terus. Hal ini disebabkan karena adanya kendala dalam sisi *engagement* yang dirasa masih belum cukup oleh karyawan pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan.

Employee engagement menjadi salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan karena karyawan memiliki keinginan untuk terlibat dan dihargai oleh perusahaan atas hasil kerja yang dilakukannya baik dari segi materi maupun non-materi sehingga karyawan tidak merasa terbebani dalam melaukan pekerjaannya. Hal tersebut dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Handoyo & Setiawan (2018), *employee engagement* dapat mengoptimalkan kontribusi secara efektif terhadap kinerja karyawan, karyawan yang merasa terikat dengan perusahaan akan memiliki antusiasme tinggi dan loyalitas tinggi terhadap pekerjaannya maupun perusahaannya.

Untuk dapat mengetahui tingkat *engagement* yang sudah diberikan kepada karyawan pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan, berikut adalah tabel *pilot study employee engagement* pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan :

Tabel 1.4 Rekapitulasi Kuesioner Pra Penelitian Variabel (X)

| NO | PERNYATAAN | STS | TS | CS | S | SS | Skor Total | Skor Ideal | Persentase | Kategori |
|----------------------------------|---|-----|----|----|---|----|---------------|---------------|------------|----------|
| <i>Employee Engagement</i> | | | | | | | | | | |
| Sumber: Siddhanta dan Roy (2018) | | | | | | | | | | |
| 1 | Ditempat kerja, saya memiliki kesempatan untuk melakukan yang terbaik setiap hari | 0 | 5 | 6 | 7 | 2 | 66 | 100 | 66% | Sedang |
| 2 | Saya memiliki kesempatan di tempat kerja untuk tumbuh dan berkembang. | 0 | 5 | 7 | 6 | 2 | 65 | 100 | 65% | Sedang |
| 3 | Ditempat kerja saya memiliki alat dan bahan yang dapat membantu saya melakukan pekerjaan saya dengan benar. | 0 | 5 | 7 | 5 | 3 | 66 | 100 | 66% | Sedang |
| 4 | Rekan kerja saya berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas. | 0 | 4 | 6 | 6 | 4 | 70 | 100 | 70% | Kuat |
| | Skor Total | | | | | | 207 | 400 | 66,75% | Sedang |

Sumber : Hasil olahan peneliti(2019)

Berdasarkan hasil tabel 1.4 merupakan tanggapan responden hasil *pilot study*, terhadap pernyataan “Ditempat kerja, saya memiliki kesempatan untuk melakukan yang terbaik setiap hari.” Dengan total skor 66, dari skor ideal 100, dan persentase sebesar 66% dikategorikan sedang. Kemudian pernyataan “Saya memiliki kesempatan di tempat kerja untuk tumbuh dan berkembang”, dengan total skor 65, dari skor ideal 100, dan persentase sebesar 65% dikategorikan sedang.

Selanjutnya pernyataan “Ditempat kerja saya memiliki alat dan bahan yang dapat membantu saya melakukan pekerjaan saya dengan benar”, dengan total skor 66, dari skor ideal 100, dan persentase 66% dikategorikan sedang secara garis kontinum.

Berikutnya dengan pernyataan “Rekan kerja saya berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas”. Dengan skor total 70, dari skor ideal 100, dan persentase sebesar 70% dikategorikan kuat.

Berdasarkan hasil *pilot study* item pernyataan yang paling rendah berada pada item nomor 2 “Saya memiliki kesempatan ditempat kerja untuk tumbuh dan berkembang” yaitu dengan hasil skor sebesar 65%. Dan secara keseluruhan rata-rata dapat diketahui hasil dari *pilot study* pada variabel *employee engagement* berada pada kategori sedang dengan jumlah sebesar 66,75%.

Dari hasil *pilot study* dapat diketahui bahwa angka terendah berada kesempatan pelatihan dan pengembangan, hal tersebut sama dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan *manager business support & finance* (MBS) yang menyatakan bahwa karyawan masih merasa kurang dalam sisi *engagement* dalam mendapatkan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang dalam perusahaan, sehingga hal tersebut berdampak pada motivasi karyawan saat melakukan pekerjaan dan merasa bahwa kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya dan hasilnya terjadi penurunan pada kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dan fenomena yang terjadi di PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan”**.

1.3 Perumusan masalah

PT. Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan merupakan perusahaan yang bergerak di minyak bumi dan gas, sebagai perusahaan yang menjadi pemasok bahan bakar terbesar di Indonesia maka sumber daya manusia harus dijaga dengan baik. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang selalu mampu untuk membantu perusahaan bersaing secara kompetitif dan juga membantu perusahaan untuk selalu maju dan mencapai tujuan dari perusahaan.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja dari sumber daya manusia dalam perusahaan juga berperan sangat penting dalam menjaga kemajuan perusahaan, karena kinerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, dan output dari kinerja perusahaan dapat menentukan perusahaan dapat bersaing secara baik dan dapat melayani secara baik dan benar. Bentuk penerapan yang dapat dilakukan untuk menjaga kinerja sumber daya manusia agar selalu baik adalah *employee engagement*.

Berdasarkan hal tersebut, permasalahan yang dikaji adalah mengenai pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan. Penelitian dilakukan dengan melihat bagaimana *employee engagement* yang terjadi di PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan serta bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan yang membahas mengenai pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan, menimbulkan beberapa pertanyaan untuk masalah penelitian ini diantaranya :

1. Bagaimana tingkat *employee engagement* di PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan di PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan?

3. Seberapa besar pengaruh *employee engagement* terhadap tingkat kinerja karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui implementasi *employee engagement* di PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan.
2. Mengetahui tingkat kinerja karyawan di PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan.
3. Mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan.

1.6 Manfaat penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian diharapkan mendapatkan manfaat manfaat yang diharapkan diantaranya:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan pengaruh *employee engagement* dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi organisasi

Sebagai pertimbangan untuk mengembangkan karyawan karyawannya dengan *employee engagement*.

b. Bagi karyawan

Karyawan dapat merasakan lebih nyaman dan lebih berkembang dalam organisasi.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Variabel

Variabel yang diteliti adalah *employee engagement* (X) sebagai variabel independen, serta kinerja karyawan (Y) sebagai variabel dependen.

1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan yang berlokasi di JL Longikis No 199 Balikpapan.

1.7.3 Waktu dan Periode

Penelitian waktu dan periode penelitian ini dimulai dari bulan September 2018.

1.8 Sistematika Penelitian Tugas Akhir

Penelitian skripsi ini terbagi dalam lima bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab I akan membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penelitian tugas akhir.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab II akan membahas mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini dan mendukung pemecahan permasalahan serta penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab III akan membahas mengenai karakteristik penelitian, operasional variabel dan skala pengukuran variabel penelitian, alat pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, uji validitas dan realibilitas, analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV menguraikan hasil uji validitas dan realibilitas, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan permasalahan yang sudah dirumuskan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan kesimpulan dari masalah dan saran yang dikemukakan oleh penulis untuk memperbaiki dan memecahkan masalah.