

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan objek penelitian yaitu PT. X bagian Direktorat H. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Direktorat H di PT. X (2022) berikut uraian terkait dengan informasi perusahaan dimana mereka bergerak pada industri kecantikan. PT. X memiliki beberapa *brand* yang sudah terkenal dan dapat bersaing di pasaran. Perusahaan ini berdiri semenjak tahun 1985. Tidak hanya menjadi perusahaan lokal terbaik di Indonesia, PT. X memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat sekitar dan karyawannya sendiri. Melalui inovasi yang terus dilakukan, PT. X telah tersebar di berbagai wilayah Indonesia hingga ke luar negeri. Memiliki >10.000 karyawan yang terus memajukan industri kecantikan Indonesia. Adapun visi dari PT. X adalah berdedikasi untuk menggunakan praktik pengelolaan perusahaan dengan baik dan membuat kemajuan terus-menerus dalam upaya menciptakan setiap hari lebih baik dari sebelumnya. Perusahaan akan terus berusaha untuk menciptakan barang terbaik yang berguna bagi lingkungan, masyarakat, dan mitra dan didukung dengan misi PT. X, yaitu sebagai berikut:

1. Berdedikasi untuk terus menawarkan kesempatan kepada karyawan untuk belajar dan berkembang sehingga mereka dapat menjadi orang yang kompeten dan memperoleh keunggulan kompetitif.
2. Mendengarkan kebutuhan pelanggan dan menciptakan produk di luar ekspektasi pelanggan
3. Terus berinovasi dalam setiap proses untuk meningkatkan kualitas produk
4. Berkomitmen untuk menjalin kerja sama yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis
5. Berupaya menjaga kelestarian lingkungan dan melindungi bumi.

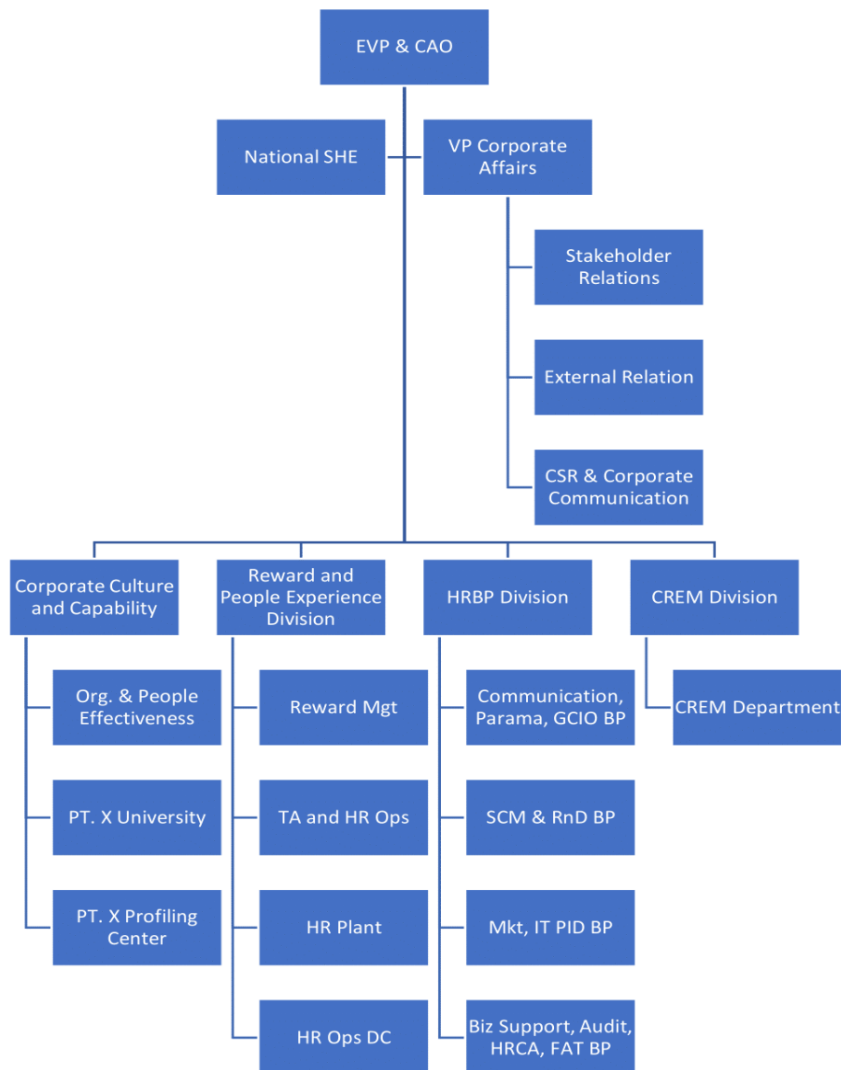
6. Dengan mendorong pengembangan sumber daya manusia yang berpengetahuan, berpengalaman, dan sehat secara fisik, kami membantu dalam pengembangan generasi mendatang.
7. Memperluas cakupan produk dan layanan melalui ekspansi bisnis  
Direktorat H bertugas pada pengaturan sumber daya manusia (SDM) secara internal maupun eksternal perusahaan. Unit ini juga menjadi bagian perusahaan yang menyalurkan kegiatan mulia, dimana PT. X memiliki komitmen untuk menyebarkan kebermanfaatn melalui 4 pilar perusahaan yaitu:
  1. Pendidikan: Berkomitmen untuk memajukan pendidikan di Indonesia dengan berbagai upaya seperti memberikan pelatihan guru, beasiswa dan lainnya.
  2. Kesehatan: Berkomitmen untuk terus membangun kesejahteraan masyarakat melalui kualitas kesehatan yang lebih baik.
  3. Pemberdayaan Perempuan: Berkomitmen untuk terus mengembangkan kapasitas serta keterampilan perempuan Indonesia agar lebih berdaya.
  4. Pilar Lingkungan: Berkomitmen untuk terus menjaga kelestarian bumi dengan melibatkan organisasi terkait.

### **1.1.1 Lokasi Perusahaan**

Direktorat H merupakan salah satu direktorat di PT. X yang bertanggung jawab pada pengelolaan sumber daya manusia (SDM) secara internal maupun eksternal perusahaan yang berlokasi di Provinsi DKI Jakarta (Direktorat H di PT. X, 2022).

### **1.1.2 Struktur Organisasi Direktorat H di PT. X**

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, Direktorat H memiliki struktur organisasi yang terstruktur agar setiap karyawan mengetahui batasan yang jelas pada tanggung jawabnya masing-masing. Berikut struktur organisasi pada Direktorat H yang terdapat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Direktorat H di PT. X

*Sumber:* Direktorat H di PT. X (2022)

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penentu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Romadhona et al. (2019) mengatakan untuk dapat bersaing dengan organisasi lain, organisasi perlu melakukan pengelolaan sumber daya dengan efektif agar dapat menggapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan. Pada perusahaan, sumber daya manusia ini disebut dengan karyawan atau pegawai. Sumber daya yang unggul menjadi syarat pada zaman sekarang (Wahyuningtyas et al., 2021). Karyawan adalah salah satu aspek penting yang memiliki peran pada perusahaan, tidak hanya kepiawaian mereka pada pekerjaan,

namun hal penting lainnya yaitu kemauan mereka bekerja dan memiliki komitmen sendiri untuk mencapai tujuan perusahaan (Shadiq et al, 2022). Memiliki sumber daya yang berkualitas memang tidaklah mudah, dibutuhkan banyak sekali faktor yang perlu disinergikan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Sucahyowati dan Hendrawan (2020) untuk mengetahui apakah sumber daya manusia atau karyawan di perusahaan sudah bisa dikatakan berkualitas sangat bersangkutan dengan sistem penilaian kinerja.

Menurut Ardiansyah (2020) ketika karyawan dilibatkan secara utuh pada perusahaan akan menimbulkan rasa tanggung jawab dalam mencapai tujuan bisnis bahkan dapat memotivasi rekan-rekannya untuk mensukseskan perusahaan secara bersama-sama. Letsoin dan Ratnasari (2020) menyatakan bahwa *employee engagement* dipertimbangkan menjadi sesuatu yang bisa melahirkan perubahan pada individu, grup dan perusahaan. Sedangkan Ariawaty dan Cahyani (2019) berpendapat bahwa *employee engagement* adalah hubungan dengan keterlibatan fisik dan kognitif serta emosional seseorang dengan perannya di tempat kerja. Yuliantari dan Gorda (2021) mengatakan *employee engagement* merupakan bentuk loyalitas pegawai pada perusahaannya namun, pada kenyataan dilapangan tidak semua pegawai mempunyai *engagement* yang tinggi pada perusahaan. Pendapat tersebut didukung dengan pernyataan Rachmana dan Raharso (2019) mengatakan bahwa karyawan yang memiliki *employee engagement* mengartikan bahwa perasaan mereka positif terhadap pekerjaan yang mereka jalankan, sehingga dengan tingginya tingkat *employee engagement* pada perusahaan akan terbentuknya kerelaan karyawan untuk melakukan pekerjaan, dengan sendirinya karyawan akan mengeluarkan *skill* terbaik dalam memajukan perusahaan. Sementara itu Welch (Lemon & Boman, 2022) juga berpendapat bahwa *employee engagement* merupakan suatu dinamika, keadaan psikologis yang dapat diubah serta bisa menghubungkan karyawan dengan organisasi yang dimanifestasikan dalam kinerja anggota organisasi yang diekspresikan secara fisik, kognitif dan emosional serta komunikasi internal. Pernyataan-pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* dapat menggambarkan tingkat komitmen karyawan terhadap perusahaan serta nilai-nilainya yang sangat

berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan untuk mencapai tujuannya dan rasa keterikatan karyawan menjadi bagian penting yang harus dipertimbangkan oleh manajemen perusahaan.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Bayu dan Wahyuningtyas (2022) salah satu cara untuk mengetahui kualitas SDM yaitu dengan melakukan *Employee Engagement Survey* (EES). Direktorat H pada PT X juga melakukan *engagement survey* untuk mengukur kualitas SDM yang dimiliki, dengan harapan survey yang dilakukan bisa menjadi wadah untuk menampung aspirasi, *feeling* dan juga menjadi salah satu input agar bisa melakukan perbaikan. *Engagement survey* ini baru pertama kali dilakukan karena perusahaan menyadari bahwa level *engagement* karyawan dapat memperlihatkan *performance* dari karyawan. *Survey engagement* yang dilakukan oleh Direktorat H di PT. X (2021) terdapat 9 (sembilan) *driver* yang diukur yaitu *Accomplishment, Autonomy, Clear Expectation, Growth, Manager Support, Relationship at Work, Rewards & Recognition, Values & Purpose* dan *Work Environment* serta 3 kategori penilaian yang terdapat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1 Rekapitulasi *Engagement Survey***

Kriteria Ukur	Persentase
<i>Favourable</i>	67,70%
<i>Neutral</i>	23,77%
<i>Unfavourable</i>	8,53%

*Sumber: PT. X Bagian Direktorat H (2021)*

Dari tabel diatas, level *engagement* karyawan sudah cukup baik. Dimana kriteria ukur *favourable* (baik) mencapai enam puluh tujuh koma tujuh persen (67,70%), artinya setengah dari jumlah karyawan di Direktorat H pada PT X telah *engaged* pada perusahaan. Namun, tiga puluh dua koma tiga puluh persen (32,30%) jumlah karyawan masih memiliki keterikatan yang rendah. Selain itu hasil pra-survei melalui wawancara yang dilakukan pada 19 - 21 Desember 2022 dengan tiga karyawan Direktorat H di PT. X, menunjukkan bahwa banyaknya isu-isu yang tersebar di perusahaan yang mengatakan bahwa karyawan sering

merasa *burnout* (Stres berat), hal ini dikarenakan mereka tidak menikmati pekerjaan yang dilakukan bahkan banyak dari mereka yang merasa tidak mendapatkan balasan yang seimbang atas pekerjaan yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa emosi yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan tidaklah baik, dapat diartikan *employee engagement* pada perusahaan memiliki permasalahan. Karena adanya gap antara isu-isu yang tersebar di perusahaan dengan data *engagement survey* yang dimiliki, *employee engagement* ini patut untuk ditinjau lebih lanjut.

Karyawan memiliki tanggung jawab masing-masing yang senantiasa akan diselesaikan semaksimal mungkin agar pekerjaannya terselesaikan dengan baik, sementara perusahaan diharapkan membalas kerja keras yang dilakukan karyawan dengan memberikan penghargaan dan pengakuan yang sesuai. Sebagaimana pendapat Baqir et al.(2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *employee engagement* sulit dikelola karena karyawan berharap diberi *reward* dan didorong agar terus termotivasi dan organisasi dapat melibatkan karyawan dengan bantuan *reward* and *recognition* ini. Menurut Shadiq et al. (2022) mengenali dan menghargai karyawan memiliki arti yang sama dengan menghargai pekerjaan mereka. Produktivitas karyawan dapat meningkat sebagai akibat dari tindakan ini, yang dapat memotivasi staf untuk bertindak lebih positif di tempat kerja. Menurut Rai et al. (2018) *reward* dan *recognition* tidak hanya berfungsi sebagai sarana bagi karyawan dalam memenuhi persyaratan pekerjaan normal, namun juga sebagai pendorong agar mengambil keputusan yang melampaui syarat formal pekerjaan dengan keterlibatan mereka di tempat kerja.

Pada penelitian Shkemi et al. (2023) dengan menyatakan bahwa keseimbangan pemberian *reward* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada kesehatan mental seorang karyawan. Dengan kata lain, kenyamanan karyawan sangat dipengaruhi oleh pemberian *reward* yang adil serta sesuai dengan ketetapan yang ada. Hal tersebut juga menjadi dasar karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Shkemi et al. (2023) kembali yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas kinerja perusahaan dan tindakan perusahaan merupakan pengaruh oleh terpenuhinya faktor-faktor seperti

kebutuhan dan keinginan karyawan, salah satunya *rewards* tersebut. Sebagaimana dengan penjelasan sebelumnya, *reward* memiliki kesatuan dengan *recognition*. Pada masa sekarang, *recognition* menjadi salah satu pertimbangan perusahaan untuk membangkitkan semangat kerja karyawan. Sebagaimana pernyataan Chevalier et al. (2022) menyatakan *recognition* merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi atau manajemen guna membuat karyawan memiliki rasa dihargai sebagai model peran yang baik atas tindakan mereka. Studi intervensi Converso et al. (Chevalier et al., 2022) menunjukkan hasil signifikan atas perubahan positif ketika keadaan emosional seseorang setelah menerima pengakuan di tempat kerja.

Pendapat dan pernyataan berbagai penelitian diatas dapat dikatakan bahwa *reward* dan *recognition* adalah bagian penting dari *employee engagement*/keterikatan karyawan. Pada Direktorat H di PT. X, *engagement survey* mengenai *reward* dan *recognition* ini mendapatkan hasil *survey favourable* (baik) sebesar 44,53% yang dapat diartikan bahwa level *engagement* karyawan terkait *reward* dan *recognition* masih rendah karena yang memilih *favourable* kurang dari setengah karyawan. Dan 55,47% lagi memilih *neutral* dan *unfavourable*.

Dari uraian penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, peneliti ingin melakukan penelitian terkait *reward* dan *recognition* serta *engagement employee* dengan judul penelitian **“Pengaruh Reward dan Recognition Terhadap Engagement Employee (Studi pada PT. X Bagian Direktorat H)”**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diberikan, rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *reward* pada PT. X bagian Direktorat H?
2. Bagaimana *recognition* pada PT. X bagian Direktorat H?
3. Bagaimana *employee engagement* pada PT. X Direktorat H?
4. Bagaimana pengaruh *reward* terhadap *employee engagement* pada PT. X bagian Direktorat H?

5. Bagaimana pengaruh *recognition* terhadap *employee engagement* pada PT. X bagian Direktorat H?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang telah dikemukakan berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya. Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui keadaan *reward* di PT. X bagian Direktorat H.
2. Untuk mengetahui keadaan *recognition* di PT. X bagian Direktorat H.
3. Untuk mengetahui keadaan *employee engagement* di PT. X bagian Direktorat H.
4. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap *employee engagement* pada PT. X bagian Direktorat H
5. Untuk mengetahui pengaruh *recognition* terhadap *employee engagement* pada PT. X bagian Direktorat H

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian diharapkan dapat memperkaya dan memberikan informasi - informasi terbaru mengenai pengaruh *reward* dan *recognition* terhadap *employee engagement* sehingga dapat digunakan sebagai kajian atau referensi penelitian sejenis. Serta diharapkan hasil yang didapatkan daripada penelitian ini dapat menjadi bahan penelitian selanjutnya.

##### **a. Manfaat Praktis**

Penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan atau bahan kajian serta referensi bagi Direktorat H pada PT. X dalam mengambil keputusan terkait penerapan *reward* dan *recognition* untuk meningkatkan *employee engagement*.



## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, peneliti akan memberikan penjelasan yang ringkas, padat, dan jelas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan membahas penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi landasan penelitian ini serta tinjauan terhadap teori-teori dasar yang bersangkutan.

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas, uji reliabilitas, dan teknik analisis data.

### **d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian akan dianalisis dan disajikan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

### **e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pertanyaan penelitian dituangkan dalam kesimpulan, yang kemudian diikuti dengan saran/rekomendasi mengenai manfaat penelitian.