

BAB I

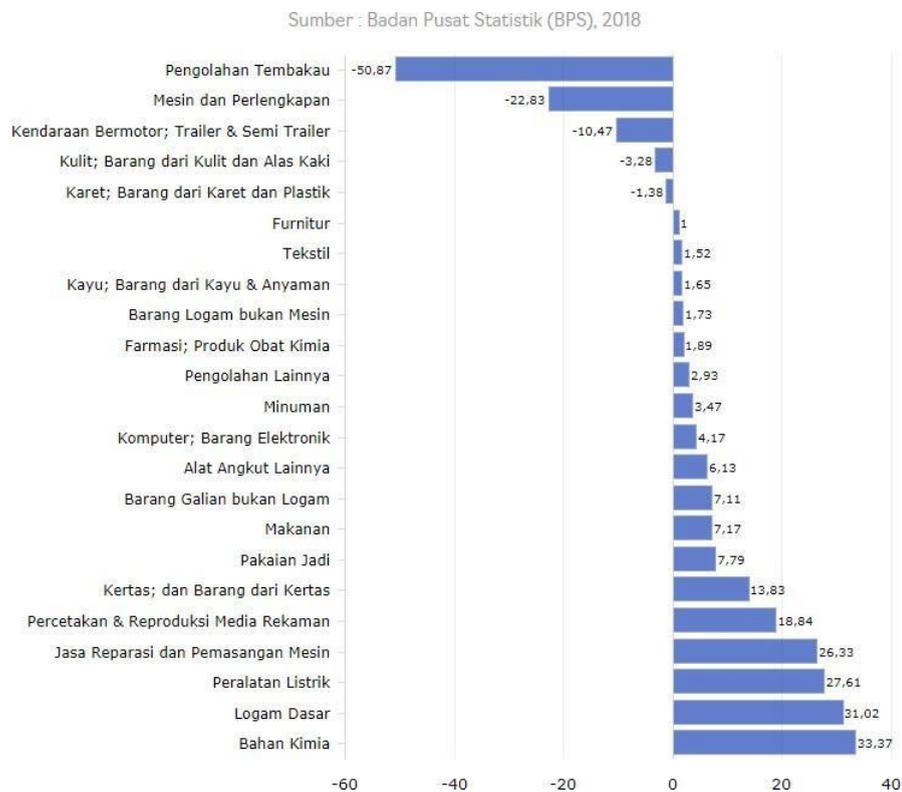
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kimia saat ini sedang dan terus berkembang secara luas dan hampir semua industri baik skala kecil maupun besar, pasti membutuhkan bahan baku kimia, baik untuk membuat produk setengah jadi ataupun produk jadi yang dapat dijual secara langsung ke konsumen (Kemenperin, 2017). Kondisi itu pula yang menyebabkan impor bahan dan produk kimia masih tetap tinggi. Impor bahan baku industri farmasi bahkan mencapai di atas 90%. Kelompok produk ini menjadi penyumbang defisit neraca perdagangan, terutama untuk kategori bahan baku dan penolong (Daily, 2019). Oleh karena ketergantungan yang tinggi ini, menyebabkan banyaknya perusahaan baru yang muncul dan bergerak di bidang *import* dan *trading* untuk memenuhi kebutuhan bahan baku industri dalam berbagai macam bidang, seperti: *cosmetic*, pertanian, *water treatment plant*, *otomotive*, *metal cleaning*, *electro plating*, kertas, karet, pelumas, konstruksi bangunan, *aerosol*, cat, kain, dan makanan. (Kemenperin, 2020)

Kebutuhan bahan baku kimia yang terus meningkat juga disebabkan oleh kebutuhan dari konsumen yang terus meningkat. Peran importir dan distributor dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan yang meningkat (Miyarso, 2018) . Berdasarkan informasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018, dari 23 jenis industri, 18 diantaranya mengalami kenaikan dan sisanya mengalami penurunan produksi. Kenaikan pertumbuhan industri yang paling menonjol adalah industri

bahan kimia yang mampu memimpin kenaikan pertumbuhan produksi manufaktur mikro dan kecil pada triwulan I 2018. BPS mencatat pertumbuhan industri bahan kimia sepanjang tiga bulan pertama tahun 2018 mengalami kenaikan 33,37% lebih unggul dari pertumbuhan di bidang industri lainnya secara umum (Statistik, 2018).



Gambar 1.1. Data BPS Pertumbuhan Industri 2018

Indonesia dalam era milenial saat ini juga mengalami percepatan perkembangan dunia industri. Para importir berlomba-lomba untuk bersaing agar dapat menjadi nomor satu sesuai dengan bidang industrinya masing-masing (Akida, 2018). Persaingan ini dapat dilihat dari kualitas bahan baku, jalur distribusi, harga yang bersaing dan bagaimana cara mempromosikan perusahaan di media sosial. Untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas dari perusahaan, juga tidak terlepas dari

pentingnya memperhatikan sumber daya manusia yang bekerja di dalam perusahaan. Kemenangan dalam persaingan perlu dicapai bersama-sama, oleh karena itu perusahaan harus memiliki strategi yang efektif dan efisien agar dapat mencapai tujuannya dalam industri kimia yang semakin bersaing saat ini (Kemendag, 2015).

PT. Pelita Abadi Sentosa adalah perusahaan importir dan *trading* bahan baku kimia yang berlokasi di Ruko Paramount Gadget Blok A No. 15, Gading Serpong, Kelapa Dua, Tangerang, dan memiliki gudang besar dengan luas 3 hektar yang berlokasi di Kawasan Industri Milenium Blok E2 No. 19, Tigaraksa, Cikupa, Tangerang. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2011 yang merupakan perkembangan dari perusahaan sebelumnya yang bernama CV. Lima Dua yang sudah berdiri sejak tahun 2003. Bahan baku yang di impor sebagian besar berasal dari China, Jepang, dan Korea. Bahan baku tersebut dapat digunakan dalam berbagai macam bidang industri seperti: *cosmetic*, pertanian, *water treatment plant*, *otomotive*, *metal cleaning*, *electro plating*, kertas, karet, pelumas, konstruksi bangunan, *aerosol*, cat, kain, dan makanan.

Tujuan dari perusahaan tentunya dapat dicapai jika didukung oleh karyawan yang berkualitas, berkompetensi, setia, dan berkomitmen tinggi pada perusahaan. Karyawan yang setia tentunya akan bekerja lebih optimal dan lebih bertanggung jawab saat mendapatkan tugas dari perusahaan. Kesetiaan dalam perusahaan akan membuat karyawan mempunyai tujuan yang sama dengan perusahaan, sehingga karyawan tersebut akan bekerja lebih serius, lebih disiplin, dan berusaha dengan memberikan segala usaha terbaiknya agar tujuan perusahaan tercapai. Demikian

sebaliknya yang terjadi, saat karyawan tidak memiliki kesetiaan, maka semangat dalam bekerja juga akan mengalami penurunan dan cenderung tidak sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Tentu saja hal ini akan berdampak negatif bagi perusahaan, dan juga ada resiko turunnya *profit* dari perusahaan (Jumingan, 2006).

Karyawan yang setia dan berkomitmen untuk mendukung perusahaan akan memunculkan *employee engagement* atau keterikatan karyawan pada perusahaan. *Engagement* dalam perusahaan adalah hal yang sangat penting dalam perusahaan dan dianggap sebagai faktor utama yang mendorong karyawan agar bekerja lebih produktif sehingga kinerja karyawan dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan. 90% Manajer mengerti betapa pentingnya *employee engagement*, tetapi hanya 50% dari 90% Manajer tersebut yang mengerti bagaimana caranya mengatasi masalah *employee engagement*, bahkan hanya 13% saja yang menyatakan dirinya *highly engaged* (Crowley, 2016).

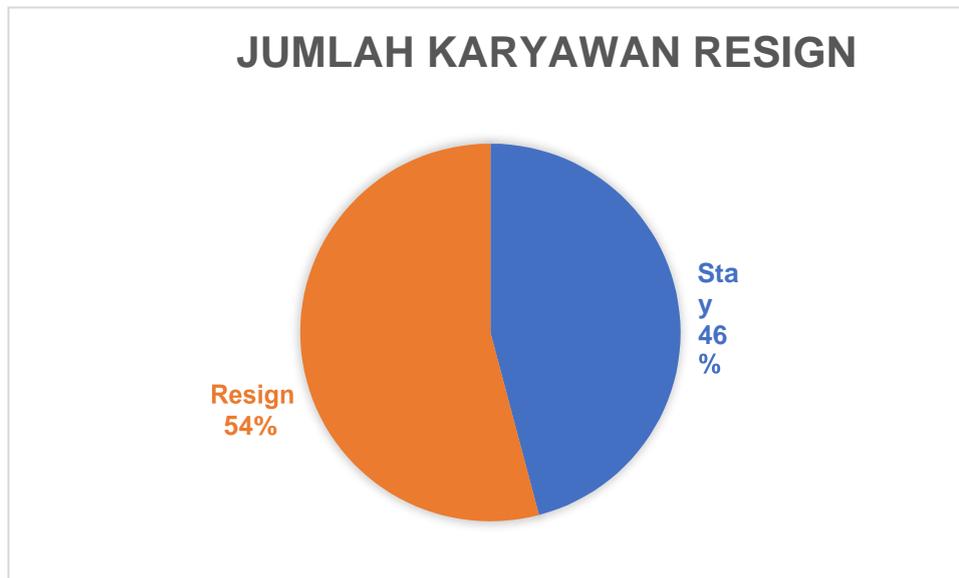
Kesetiaan karyawan juga akan berdampak pada *Employee performance* untuk sales yang bekerja di perusahaan. Menurut Isdar Marwan, Chief Human Resources Officer PT AJ Manulife Indonesia, dalam sebuah sesi yang berjudul Managing Employee Performance pada Seminar Employee Performance Management pada Rabu (8 Februari 2017) di Aryaduta Hotel, Jakarta. “*Employee performance management diperlukan, karena perusahaan memerlukan sebuah tools atau cara untuk mencapai tujuan dari perusahaan yang juga bisa membantu mereka dalam mengembangkan performance dari perusahaan dan karyawan,*” demikian jelasnya. Lebih jauh dijelaskan pula bahwa dalam sebuah perusahaan, peran

employee management sangat penting. Karena ini merupakan sebuah alat yang bisa memastikan perusahaan, untuk mencapai tujuan organisasi dengan peran serta semua orang yang terlibat. “*Kalau semua semua staf perusahaan bisa mencapai target yang telah ditentukan, maka target perusahaan akan bisa tercapai juga,*” demikian jelasnya.

Sepanjang tahun 2019, telah terjadi resign sebanyak 115 orang dari total 213 karyawan yang bekerja di PT. Pelita Abadi Sentosa. Sepanjang tahun 2019 yang lalu persentase jumlah karyawan yang resign adalah 54%, dan ini menjadi masalah bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya karena harus melakukan pelatihan yang berulang-ulang pada karyawan baru (Data perusahaan, 2019).

Perhitungan Turnover Rate karyawan adalah

$$115 : \frac{115}{(213+98):2} \times 100 = 73,9549$$



Gambar 1.2. Data Resign Karyawan

Perceived Organizational Support di definisikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu. Sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. (Robbins & Judge, *Organizational Behavior*, 2018)

Berdasarkan hasil interview dengan karyawan PT. Pelita Abadi Sentosa, dari 10 narasumber yang telah diwawancarai di bagian kantor pusat, maka di dapatkan informasi mengenai fenomena pada perusahaan. Fenomena yang terjadi di PT. Pelita Abadi Sentosa adalah Bapak X yang bekerja sebagai sales internal perusahaan mengemukakan bahwa tidak adanya tantangan dalam melakukan tugasnya. Pekerjaan yang dilakukan dari hari lepas hari adalah sama, yaitu menelepon pelanggan dan mencari calon pelanggan baru dengan cara mengirimkan

email perkenalan dan penawaran. Beliau menceritakan bahwa sebelumnya bekerja di pabrik sandal jepit yang mengharuskan dia mencapai target yang sudah ditentukan. Hal tersebut kadang membuat dia harus rela untuk kerja lembur agar target terpenuhi. Di tempat kerja sebelumnya, beliau juga selalu mendapatkan libur natal dan akhir tahun. Sedangkan di perusahaan ini tidak memberikan waktu libur akhir tahun, sehingga Bapak X merasa bosan dan jenuh dengan pekerjaannya yang sekarang. Beliau juga mengungkapkan bahwasannya saat ini sedang mencari pekerjaan baru, tapi belum juga mendapatkan panggilan pekerjaan.

Fenomena lain juga diungkapkan oleh Ibu Y sebagai sales external perusahaan. Beliau khawatir dengan target penjualan yang sudah ditentukan oleh perusahaan di setiap akhir bulan. Sales *performance* selalu di evaluasi pada akhir bulan, dan setiap tidak mencapai target, selalu saja kena teguran. Meskipun sudah memberikan alasan yang jelas, tetap saja perusahaan ingin agar setiap sales mencapai target yang diinginkan perusahaan. Dengan segala keterbatasan yang ada, Ibu Y harus berjuang dengan segala cara agar target tercapai. Jika diperlukan beliau harus menemui pelanggan untuk sekedar minum kopi atau makan siang. Beliau mengungkapkan bahwa jalanan yang macet seringkali membuat dirinya tidak bersemangat saat harus mencari pelanggan di luar kantor. Senior sales juga tidak memberikan tips dan motivasi kepada Ibu Y, sehingga membuat beliau ingin segera *resign* dari perusahaan, tapi hal itu tidak dapat dia lakukan, karena kondisi suaminya yang saat ini juga sedang mencari-cari pekerjaan.

Selain fenomena yang terjadi di kantor pusat, penulis juga mewawancarai 8 orang narasumber yang bekerja di bagian gudang dan pengantaran. Ibu A yang

bekerja di bagian administrasi gudang mengungkapkan bahwa dirinya seringkali harus lembur karena banyaknya pekerjaan di gudang yang harus diselesaikan input dalam menginput data stok. Hal ini seringkali diprotes oleh anak-anaknya, tetapi Ibu A juga tidak berani mengambil keputusan untuk *resign* dikarenakan suami masih bekerja tidak tetap, keluarga mereka tetap butuh biaya untuk kelangsungan hidup mereka.

Bapak B yang bekerja di gudang bagian penerimaan barang juga mengeluhkan hal yang sama. Tidak jarang beliau juga harus sering lembur, karena saat bahan baku datang, harus segera diturunkan, di hitung, di cek apakah ada yang rusak atau tidak, lalu harus ditempatkan sesuai dengan raknya. Pekerjaan ini seringkali menguras waktu dan tenaga, beliau mengatakan bahwa usianya sudah tidak muda lagi, sudah kepala 4. Beliau juga ingin keluar dari pekerjaannya yang sekarang, namun ragu-ragu juga. Beliau takut, jika memutuskan untuk keluar, apakah nanti akan mendapatkan pekerjaan lagi, mengingat usia beliau sudah lebih dari 40 tahun.

Bapak C baru bekerja 2 bulan, dan belum selesai masa percobaan di bagian pengantaran barang. Beliau mengungkapkan, bekerja di PT. Pelita Abadi Sentosa tidak ada hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan. Beliau merasa bahwa bagian atasan seringkali hanya memberikan perintah-perintah saja tanpa ada perhatian kepada bawahannya. Beliau merasa ada jarak antara atasannya dengan dirinya, atasannya juga tidak pernah bertanya tentang keadaan dirinya dan pekerjaan yang dilakukannya. Beliau juga ingin segera keluar dari perusahaan setelah masa percobaan 3 bulan selesai.

Ibu D bekerja di bagian administrasi gudang juga mengungkapkan hal yang sama, setelah bekerja selama 4 bulan, beliau merasa bahwa pembagian tugas di bagian administrasi gudang juga tidak wajar. Beliau merasa bahwa pekerjaannya jauh lebih banyak daripada admin lainnya yang bekerja lebih lama daripada dirinya. Ibu D berencana untuk keluar dari perusahaan, dan ingin bekerja sendiri dengan cara berjualan makanan pada saat uang tabungannya sudah dirasa cukup.

Bapak E bekerja sebagai sopir perusahaan juga mengeluhkan hal yang sama setelah bekerja 6 bulan, beliau merasa bahwa tugas pengantaran terkadang menyulitkan karena jalanan yang macet dan terkadang rute yang diberikan kantor tidak searah, sehingga hal ini membuat Bapak E harus kerja lembur dan sering terlambat sampai di rumah. Bapak E yang sudah berusia hampir 40 tahun berkata karena tidak memiliki skill atau kemampuan yang lainnya, beliau harus terpaksa bekerja di perusahaan, karena jika beliau memutuskan untuk keluar, maka belum tentu beliau mendapatkan pekerjaan, mengingat usianya yang sudah hampir 40 tahun. Sedangkan kebutuhan hidup untuk keluarga terus berjalan.

Bapak F yang bekerja sebagai pembantu sopir yang sudah bekerja 3 bulan mengungkapkan, jika dia bekerja di perusahaan ini untuk mendapatkan pengalaman kerja. Bapak F usianya masih relatif muda, yaitu 20 tahun. Bapak F berkata akan keluar dari perusahaan setelah lebaran tahun ini, karena tekanan pekerjaan dan seringkali miss komunikasi dengan sopir yang menjadi pasangannya. Karena masih sendiri dan belum berkeluarga maka, Bapak F tidak memiliki tanggungan, sehingga Bapak F sudah bulat keputusannya untuk keluar setelah lebaran tahun ini.

Bapak G sedang bekerja dalam masa percobaan, bapak E merasa dia sudah bekerja cukup baik dan memberikan kontribusi bagi perusahaan, namun setiap ada pekerjaan baru yang diberikan atasannya cenderung memberikan perintah perintah saja tanpa penjelasan yang cukup jelas, sehingga beliau merasa kurang diperhatikan oleh perusahaan.

Bapak H bekerja di bagian gudang, beliau ditugaskan untuk mengatur pengiriman dan penerimaan barang, sehingga dengan rutinitas beliau yang dijalankan terus menerus beliau merasa jenuh dengan pekerjaannya, dan perusahaan juga kurang memperhatikan kejenuhan beliau sehingga beliau merasa ingin resign dari perusahaannya.

Pentingnya penelitian ini dikarenakan semakin berkembangnya persaingan industri dalam bidang impor dan *trading* bahan baku kimia dan mengingat bahwa semua industri yang ada saat ini pasti membutuhkan bahan baku kimia untuk keperluan produksi. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini karena perusahaan harus menyadari bahwa pentingnya *employee engagement* dalam suatu organisasi. Dengan rendahnya keterikatan antara karyawan dan organisasi dapat mengakibatkan tingkat *turnover* yang tinggi, sehingga penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisa Pengaruh Employee Performance Terhadap Peningkatan Organizational Support Serta Implikasinya Terhadap Employee Engagement: Telaah Pada Karyawan PT. Pelita Abadi Sentosa”

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Terdapat fenomena bahwa turnover karyawan di PT Pelita Abadi tinggi dan berdasarkan hasil indepth interview karyawan memiliki *affective commitment* yang rendah sehingga karyawan kurang merasanyamandalambekerjadi Perusahaansehinggamenjadi kurang efektif dan efisien.*Employee performance* yang kurang baik juga mempengaruhi kualitas kerja dari para karyawan di Perusahaan yang disebabkan para pemimpin kurang memperhatikanparabawahannya. Masalah ini akan diselesaikan dengan cara menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *perceived organizational support* dan *affective commitment* pada PT. Pelita Abadi Sentosa?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *perceived organizational support* dan *employee performance* pada PT. Pelita Abadi Sentosa?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *perceived organizational support* dan *Perceived employee engagement* pada PT. Pelita Abadi Sentosa?
4. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *employee engagement* dan *affective commitment* pada PT. Pelita Abadi Sentosa?
5. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara *employee engagement* dan *employee performance* pada PT. Pelita Abadi Sentosa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah-masalah yang sudah diuraikan sebelumnya oleh penulis di dalam skripsi ini, maka tujuan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *perceived organizational support* dan *affective commitment* pada PT. Pelita Abadi Sentosa.
2. Untuk mengetahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *perceived organizational support* dan *employee performance* pada PT. Pelita Abadi Sentosa.
3. Untuk mengetahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Perceived organizational support* dan *employee engagement* pada PT. Pelita Abadi Sentosa.
4. Untuk mengetahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *employee engagement* dan *affective commitment* pada PT. Pelita Abadi Sentosa.
5. Untuk mengetahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *employee engagement* dan *employee performance* pada PT. Pelita Abadi Sentosa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada para pembaca mengenai *employee performance* dan *Perceived organizational support* terhadap *employee engagement* telaah pada karyawan PT. Pelita Abadi Sentosa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para perusahaan-perusahaan industri apakah *employee performance* dan *organizational engagement* merupakan alat ukur yang tepat untuk melihat tingkat *employee engagement* kepada karyawan PT. Pelita Abadi Sentosa. Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat agar para pelaku bisnis dan perusahaan industri serta perusahaan yang bergerak di bidang *import* dan *trading* agar lebih memperhatikan dan meningkatkan *employee engagement* para karyawan dalam perusahaan yang mereka pimpin, sehingga mereka dapat menjadi lebih *loyal* dan berkomitmen dalam bekerja.

1.5 Batasan Penelitian

1. Penulis melakukan penelitian terhadap karyawan PT. Pelita Abadi Sentosa.
2. Responden penelitian ini adalah karyawan PT. Pelita Abadi Sentosa yang merupakan karyawan PT. Pelita Abadi Sentosa.
3. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Pelita Abadi Sentosa yang sudah bekerja minimal 1 tahun.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab yang diharapkan dapat menjadi pedoman penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

BAB I : Pendahuluan

Bab ini akan berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika dalam penulisan penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini akan membahas teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang merupakan landasan teori utama penulis dalam melakukan penelitian. Teori ini dari penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini akan berisi mengenai penjelasan mengenai kerangka penelitian yang menjadi metode dalam melakukan penelitian. Kerangka penelitian yang dimaksudkan seperti metode penelitian, pengumpulan data yang akan digunakan dan metode dalam pemilihan sample yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : Analisis dan Pembahasan

Bab ini akan membahas mengenai hasil dari penelitian dan akan dianalisis sehingga penulis akan mendapat hasil dari pengujian.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian. Selain itu penulis juga memberikan beberapa saran yang diperlukan, agar di penelitian berikutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai dasar atau acuan referensi yang nantinya dapat

dikembangkan agar menjadi lebih baik lagi.