

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era global yang sangat dinamis seperti saat ini, organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan yang selalu mengalami perubahan dan peningkatan persaingan. Organisasi yang tidak mampu menyesuaikan dengan lingkungan, maka akan kalah dalam persaingan. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kunci sukses sebuah organisasi dalam menghadapi persaingan di era global. Menurut Bohlander (2012), sumber daya manusia merupakan kemampuan terintegrasi dari daya fikir dan daya fisik yang dimiliki oleh individu. Sumber daya ini dibangun agar mampu bersaing dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Salah satu faktor keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi ialah kinerja karyawan. Organisasi dapat dikatakan berhasil ketika kinerja karyawan organisasi tersebut baik. Kinerja merupakan tingkatan pencapaian dari tugas-tugas yang ditanggung oleh seorang individu di dalam organisasinya. Dessler (2004) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan oleh karyawan. Keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawannya, tidak terlepas dari upaya positif yang dilakukan sebagai wujud pencapaian tujuan suatu organisasi.

Tabel 1. Data Kinerja Pegawai

Faktor yang terlibat dalam kepuasan kerja sangat penting untuk meningkatkan kebahagiaan pekerja (Okpara JO, dkk.,2005). Salah satu masalah psikologis yang paling sering dihadapi beberapa tahun terakhir adalah stres dan penyakit yang terkait dengan stres, karena dunia yang terus berubah, setiap orang dipengaruhi oleh stres tanpa memandang usia, jenis kelamin, profesi, status sosial atau ekonomi (Ozkan dan Ozdevecioglu, 2012). Akibat globalisasi bagi karyawan adalah perubahan dengan tuntutan tertentu, jika karyawan tidak dapat menyesuaikan diri maka lama kelamaanhal ini akan dianggap sebagai sumber stres (Tunjungsari, 2011).

Dhania (2010) menyatakan bahwa beban kerja mempengaruhi stres kerja karyawan. Altaf dan Mohamad Atif (2011) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Namun dalam Rehman, Irum dkk. (2012) menyatakan ada hubungan positif antara beban kerja dan kepuasan kerja. Han (2014) Stres berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Lut (2008) dalam Dhania (2010) memiliki pendapat berbeda menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada PUSKESMAS KOTA PINANG KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN adalah stres kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Karyawan akan merasa nyaman jika saat bekerja mendapat kepuasan kerja sesuai dengan harapkan (Koesmono, 2005). Ada beberapa cara mengungkapkan kepuasan kerja misalnya karyawan dapat mengeluh, tidak patuh, mencuri dll. Sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya adalah kepuasan kerja (Hasibuan, 2003:202). Kepuasan kerja adalah pendapat karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialamidi lingkungan kerja (Handoko, 2001:193).

Menurut kesimpulan Dhania (2010) menyebutkan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan keahlian dan harus dikerjakan dalam jangka waktu tertentu dalam bentuk fisik ataupun psikis. Riggio (2000:250) menyatakan beban kerja adalah tugas-tugas pekerjaan yang menjadi sumber stres seperti pekerjaan mengharuskan bekerja dengan cepat, menghasilkan sesuatu dan konsentrasi dari stres kerja. Menurut Hariyono, dkk., (2009) adalah jangka waktu dalam melakukan aktivitas pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas karyawan dengan tidak menunjukkan tanda kelelahan.

Perhatian terhadap pentingnya kinerja karyawan juga tidak bisa lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh employee engagement. Employee engagement merupakan keterikatan karyawan terhadap organisasi. Engagement karyawan muncul karena adanya kesesuaian/kecocokan antara nilai yang ada dalam organisasi dengan karakter karyawan. Kahn (1990), mendeskripsikan engagement karyawan sebagai “an harnessing of people’s selves to their work, such that they fully invest their physical, cognitive and emotional resources in their work roles” yang artinya adalah karyawan yang memanfaatkan diri mereka baik secara fisik, kognitif dan emosi dengan peran pekerjaan mereka. Menurut Macey et al., (2008) mendeskripsikan engagement karyawan sebagai

“an manifested as energy, involvement and a focused striving toward the achievement of organizational goals”. Dalam definisi ini, engagement karyawan diwujudkan sebagai energi, keterlibatan dan usaha yang terfokus menuju pencapaian tujuan organisasi.

Hal ini didukung oleh Bakker dan Demerouti (2004), yang menyatakan bahwa karyawan yang terikat akan bekerja dengan keras dengan pikiran yang positif, maka dari itu mereka lebih cepat atau lebih banyak menyelesaikan hal-hal lain di tempat kerja. Penelitian Anitha (2014), menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara keterikatan karyawan dan kinerja karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Nazir (2016), Lewiuci dan Mustamu (2016), juga membuktikan hasil penelitian yang sama, bahwa employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain mempengaruhi kinerja karyawan, employee engagement dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam organisasi. Pendapat ini didukung oleh hasil penelitian Tejpal (2015), yang menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki keterikatan organisasi yang tinggi juga akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Madan dan Srivastava (2015), Iqbal et al (2017), juga menunjukkan bahwa employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas dalam bekerja, diyakini akan berpengaruh terhadap output kinerjanya. Pendapat ini didukung oleh Robbins (2002), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima karyawan dan jumlah yang karyawan yakini seharusnya diterima. Dapat dikatakan bahwa karyawan akan merasa puas apabila kebutuhan yang diinginkannya dapat terpenuhi. Semakin besar kebutuhan yang dapat dipenuhi, maka kepuasan kerja akan semakin tinggi, dan begitu juga sebaliknya. Beberapa penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Khan (2012), menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan secara statistik antara faktor-faktor kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Fadlallh (2015), Sawitri (2016), Siengthai dan Pila-Ngarm (2016), juga membuktikan hasil penelitian yang sama, bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan fenomena tersebut dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang diteliti pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum maksimal.
2. Beban kerja pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum sesuai.
3. *Employee engagement* pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum terpenuhi secara maksimal.
4. Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan merasa belum mendapatkan kepuasan kerja yang maksimal

## 1.3 Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya serta untuk memperjelas arah penelitian, maka peneliti membatasi masalah hanya pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Karena banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja, maka peneliti membatasi masalah hanya pada Beban Kerja, *Employee Engagement*, dan Kepuasan Kerja.

## 1.4 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
2. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
4. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
6. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening?
7. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama pada kajian tentang Kinerja, Beban Kerja, *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Manfaat yang dapat diperoleh oleh pihak Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan dari penelitian ini yaitu menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan, dan memperbaiki Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

#### **1.6.3 Manfaat Lainnya**

Manfaat bagi penulis tentang penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dari pihak lain yang ingin meneliti masalah yang relevan dalam penelitian ini.

1. *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan
2. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan
3. Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.
4. *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.