

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk mendapatkan hasil kerja yang terbaik tentunya diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap beradaptasi agar dapat bersaing dengan pegawai kompeten lainnya sehingga mampu menghadapi semua tantangan di masa yang akan datang. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai yang selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi sebagai penentu terwujudnya tujuan. Pada masa globalisasi saat ini organisasi diharuskan untuk memaksimalkan kinerja pegawainya. Dalam organisasi, pegawai merupakan pegangan yang sangat penting karena dengan adanya pegawai dengan kinerja yang baik maka akan mudah untuk mencapai tujuannya.

Dalam menjalankan kegiatan pekerjaannya, pegawai membutuhkan manajemen yang bisa mengatur dengan baik seluruh tata kelola kegiatan perkantoran yang ada di dalamnya. Setiap organisasi pemerintahan atau perkantoran harus mengetahui dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan menetapkan standar mutu yang baik, sehingga menjadikan kantor tersebut mampu menghasilkan daya cipta yang berguna bagi lingkungan masyarakat di tempat organisasi tersebut bekerja. Dalam hal ini, kinerja pegawai yang diteliti adalah kantor Kecamatan Kabanjahe, Sumatera Utara.

Kantor Kecamatan Kabanjahe merupakan organisasi pemerintahan yang berfokus pada kegiatan pelayanan masyarakat. Lebih jelasnya, kegiatan lainnya berupa menyelenggarakan pemerintahan umum, mengoordinasikan pemberdayaan

masyarakat, menjaga ketenteraman dan ketertiban umum, serta menerapkan peraturan daerah. Selain itu, kantor kecamatan juga bertugas merumuskan dan melaksanakan perencanaan serta program kerja kecamatan. Dalam menjalankan serangkaian kegiatan tersebut diperlukan kinerja dan penilaian yang akurat sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam menjalankan tugas-tugas selanjutnya.

Melihat pentingnya penilaian kinerja pegawai baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan personal dari pegawai itu sendiri, maka dalam praktiknya penilaian tersebut haruslah objektif, transparan dan terukur. Dengan penilaian tersebut diharapkan akan mampu merubah pola kerja yang mengarah pada peningkatan semangat dan produktivitas kerja, dimana proses penilaian kinerja pegawai haruslah berdasarkan standar, norma dan tuntutan perkembangan internal organisasi dan lingkungan strategis yang sangat dinamis.

Berdasarkan survey awal peneliti pada Kantor Kecamatan Kabanjahe, kinerja pegawainya masih tergolong kurang maksimal dalam menjalankan dan mencapai tujuannya. Oleh sebab itu, peneliti mengambil variabel-variabel lain yang dirasa mampu mempengaruhi dan meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kabanjahe. Adapun variabelnya adalah *Employee Engagement*, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja.

Untuk menciptakan Kinerja yang baik tidaklah mudah karena memerlukan *Employee Engagement* (keterkaitan karyawan), yang tertanam dalam diri masing-masing pegawai. *employee engagement* saat ini menjadi bahasan penting dalam organisasi, karena *employee engagement* merupakan keadaan psikologis dimana karyawan merasa berkepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi

untuk meningkatkan kinerjanya. Menurut Kahn (1990), *employee engagement* merupakan keterikatan karyawan dengan perusahaan itu sendiri. Karyawan yang memiliki rasa keterikatan yang tinggi cenderung akan bekerja dengan lebih baik dikarenakan adanya perasaan positif dalam diri mereka dan tidak menganggap suatu pekerjaan sebagai beban.

Menurut Siddhanta dan Roy (2010), *employee engagement* bermanfaat untuk menciptakan kesuksesan bagi perusahaan melalui hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan, produktivitas, keselamatan kerja, kehadiran dan retensi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, profitabilitas hingga karakteristik pekerjaan. Kinerja karyawan menjadi salah satu hal yang menjadi akibat dari terciptanya *employee engagement* yang tinggi.

Masalah lain yang dirasa mampu mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Kecamatan Kabanjahe adalah Budaya organisasi yang perlu untuk diperbaiki. Menurut Mangkunegara (2009), Budaya Organisasi adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai, dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan internal. Budaya organisasi sangat berpengaruh penting dalam kemajuan organisasi yang tumbuh melalui proses perkembangan gagasan yang diciptakan oleh pemimpin organisasi, kemudian ditanamkan kepada anggota organisasi. Budaya organisasi akan membentuk identitas anggota organisasi yang diperlukan dalam menumbuhkan kebanggaan serta efektifitas dalam berkerja. Efektifitas yang terbentuk secara solid di dalam organisasi tidak hanya meningkatkan kinerja tetapi juga akan membentuk citra baik pada organisasi.

Selain kedua faktor tersebut yang memengaruhi kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kabanjahe, masalah kepuasan kerja juga menjadi faktor penting yang turut menjadi sebab baik buruknya suatu kinerja dalam menjalankan seluruh kegiatan. Menurut Martoyo (2000), kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang didasarkan pada kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan harapannya. Menurut Ostroff (1992), organisasi-organisasi yang memiliki lebih banyak karyawan yang puas cenderung menjadi lebih efektif dibandingkan dengan organisasi-organisasi yang memiliki lebih sedikit jumlah pegawai yang puas dengan pekerjaannya.

Seorang pegawai akan memberikan pelayanan terbaik dengan sepenuh hatinya kepada organisasi jika apa yang dirasakan pegawai tersebut terhadap pekerjaan, rekan kerja, dan supervisor sesuai dengan harapannya. Kepuasan kerja pegawai akan mempengaruhi perkembangan pola interaksi rutin dan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkah laku dan respon mereka terhadap pekerjaan. Menurut Mukhyi dan Sunarni (2007), kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap seseorang terhadap pekerjaannya sendiri, karena makin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang akan tercermin dari sikap kerja ke arah yang positif.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Kabanjahe maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan fenomena tersebut dengan judul **“Pengaruh *Employee Engagement* Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Kecamatan Kabanjahe”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang diteliti pada Kantor Kecamatan Kabanjahe sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Kabanjahe masih belum maksimal.
2. *Employee Engagement* pada pegawai Kantor Kecamatan Kabanjahe belum terpenuhi secara maksimal
3. Budaya Organisasi pegawai Kantor Kecamatan Kabanjahe masih perlu untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas pekerjaannya.
4. Kepuasan Kerja pada pegawai Kantor Kecamatan Kabanjahe belum tercapai.

1.3 Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya serta untuk memperjelas arah penelitian, maka peneliti membatasi masalah hanya pada Pegawai Kantor Kecamatan Kabanjahe. Karena banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja, maka peneliti membatasi masalah hanya pada *Employee Engagement*, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Kabanjahe?