

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Awal tahun 2016 Indonesia telah memasuki pasar bebas ASEAN atau Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), dimana produk barang dan jasa bebas keluar masuk antar negara ASEAN. MEA menjadikan persaingan bisnis semakin ketat, selain itu Indonesia dihadapkan pada beberapa tantangan tersendiri yaitu bagaimana perusahaan perorangan atau UMKM Indonesia berbenah diri dalam menghadapi MEA. Untuk itulah dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu sumber daya manusia menjadi unsur penentu keberhasilan suatu perusahaan sehingga sumber daya manusia memerlukan model bagaimana memperoleh kecakapan dalam bekerja, keefektifan dalam bekerja, dan kemampuan dalam berkompetisi (Putra, 2013),

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan selaras dengan strategi perusahaan apabila dilakukan secara profesional. Untuk menjamin agar sumber daya manusia bekerja secara maksimal, maka dibutuhkan perencanaan yang cermat agar kegiatan-kegiatan organisasi tersebut dapat berjalan secara terpadu dan terarah dalam meningkatkan kinerja yang dihasilkan.

Kinerja merupakan perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan, sehingga kinerja lebih memfokuskan pada hasil kerjanya (Dessler, 2009). Dalam kaitannya dengan pencapaian tugas peningkatan SDM, maka peran dari manajemen adalah sangat penting. Melalui manajemen SDM, aspek kinerja SDM dapat lebih diarahkan secara efektif dan

efisien, khususnya berkaitan dengan tujuan organisasi. Untuk mencapai kinerja SDM yang maksimal, maka dibutuhkan perilaku individu yang tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja, akan tetapi mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif (*Organizational Citizenship Behavior*). Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja SDM yang maksimal, maka banyak faktor yang mempengaruhinya, diantaranya karena peran motivasi intrinsik dan *employee engagement*.

Motivasi intrinsik merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menentukan kinerja sumber daya manusia. Jika seseorang berhasil mencapai tujuannya, maka yang bersangkutan cenderung untuk terus termotivasi. Sebaliknya jika seseorang sering gagal mewujudkan tujuannya, maka yang bersangkutan mungkin tetap terus bekerja sampai motivasinya tercapai atau menjadi putus asa yang berakibat langsung kepada kinerja yang dihasilkan. Hal ini sesuai pernyataan Hasibuan (2012) bahwa motivasi penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Employee engagement merupakan upaya dari anggota organisasi untuk mengikatkan diri mereka dengan perannya di pekerjaan (Kahn, 1990 dalam Cendani dan Tjahjaningsih, 2015). Karyawan yang memiliki *engagement* tinggi akan memiliki keterikatan emosi yang tinggi terhadap organisasi, sehingga akan

berpengaruh dalam penyelesaian kinerja yang dihasilkan dan cenderung memiliki kualitas kerja yang baik (Schaufeli & Baker).

Begitu halnya dengan Adi Jaya, yaitu sebagai salah satu usaha milik perorangan berbentuk ritel modern yang ada di Jepara menjadi objek yang akan diteliti, dikarenakan perkembangan bisnis ritel modern di Jepara sangat pesat. Bahkan hampir di setiap Kecamatan yang ada di Jepara sekarang terdapat toko ritel modern milik perorangan tersebut. Hal tersebut tidak terlepas dengan strategi yang diterapkan Adi Jaya Jepara, dimana perusahaan melakukan berbagai upaya agar produk diterima di masyarakat. Strategi persaingan dilakukan tidak hanya dalam hal penawaran harga saja, akan tetapi perusahaan perorangan tersebut berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen. Hal yang melatarbelakangi permasalahan bahwa upaya yang dilakukan perusahaan perorangan tersebut belum memberikan hasil yang maksimal, seperti terlihat pada pencapaian target penjualan berikut ini::

Tabel 1.1
Daftar Target Penjualan Perusahaan Perorangan Adi Jaya
Periode 2014-2017

No	Tahun	Target	Realisasi	Capaian	Growth
1	2014	Rp 39,000,000,000	Rp 41,475,641,000	106.35	-
2	2015	Rp 43,000,000,000	Rp 50,750,237,000	118.02	22.36
3	2016	Rp 55,000,000,000	Rp 45,933,393,000	83.52	(9.49)
4	2017	Rp 55,000,000,000	Rp 41,346,000,000	75.17	(9.99)

Sumber : Adi Jaya Jepara, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa selama periode 2014 hingga 2017 target penjualan perusahaan terus mengalami penurunan. Peningkatan hanya terjadi pada tahun 2014 dan 2015, dimana realisasi penjualan telah melebihi dari

target yang telah ditetapkan yaitu hingga mencapai 118,02%. Akan tetapi pada tahun 2016 dan 2017 justru penurunan yang signifikan dari target yang telah ditetapkan. Tingkat pertumbuhan penjualan tersebut juga terlihat bahwa pada 2 (dua) tahun terakhir juga terus mengalami penurunan. Dengan terjadinya penurunan penjualan pada perusahaan perseorangan tersebut, memberikan indikasi bahwa kinerja perusahaan perseorangan tersebut kurang maksimal.

Penelitian tentang kinerja SDM telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu, seperti Lee dan Kulviwat (2008) dan Rayyan (2012) menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Begitu halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Popu (2013) bahwa motivasi intrinsik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrianti (2012) bahwa motivasi intrinsik justru tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan Kurniawati (2014) dan Ayu, dkk (2015) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil serupa juga dilakukan oleh Lewiuci dan Mustamau (2016) bahwa *employee engagement* mampu mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Man dan Hadi (2013) bahwa *employee engagement* justru tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu menunjukkan bahwa terjadi kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya. Dengan terjadinya riset gap tersebut memberikan indikasi bahwa meningkatnya kinerja SDM dipengaruhi oleh motivasi intrinsik dan *employee*

engagement. Untuk itu dalam penelitian ini akan menguji kembali dengan mengacu pada penelitian terdahulu yang hasilnya masih inkonsisten. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul, “STUDI PERAN MOTIVASI INTRINSIK DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KINERJA SDM”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya yang dilakukan perusahaan perseorangan dalam meningkatkan kinerja SDM”. Dengan permasalahan tersebut, pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik dalam meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior*?
2. Bagaimana pengaruh *employee engagement* dalam meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior*?
3. Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik dalam meningkatkan kinerja SDM?
4. Bagaimana pengaruh *employee engagement* dalam meningkatkan kinerja?
5. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* dalam meningkatkan kinerja SDM?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh motivasi intrinsik terhadap *organizational citizenship behavior*
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh motivasi intrinsik dalam meningkatkan kinerja SDM
4. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *employee engagement* dalam meningkatkan kinerja SDM
5. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* dalam meningkatkan kinerja SDM

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana dalam ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia terkait motivasi intrinsik, *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* dan kinerja SDM.
 - b. Bagi Akademik, diharapkan dapat menjadi bahan referensi pembelajaran dan mengembangkan ilmu MSDM dalam pengaplikasian ilmu manajemen dan menjadi salah satu rujukan bagi penelitian yang akan dilakukan mendatang khususnya dalam peningkatan kinerja SDM.

2. Kegunaan Secara Praktis

- a. Bagi pengusaha perorangan, diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan dalam pengambilan keputusan terkait motivasi intrinsik, *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* dan kinerja SDM.
- b. Bagi peneliti, dapat menjadi sarana pembelajaran sehingga diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti terutama berkaitan dengan bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan Metodologi Penelitian.