

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan era globlasasi, sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting sebagai potensi penggerak seluruh kegiatan didalam sebuah perusahaan. Perusahaan harus meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia yang dimiliki. Dengan memiliki SDM yang unggul, maka perusahaan akan dengan lebih mudah untuk bersaing dalam dunia bisnis pada saat ini. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola Sumber Daya Manusia sebaik mungkin, sebab dengan kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan tekhnologi dan tersedianya dana akan tetapi faktor manusia merupakan faktor yang paling penting. Manusia bisa dikatakan sebagai sumber daya utama yang mampu untuk mengatur, menganalisis, dan mengendalikan masalah yang ada didalam sebuah perusahaan.

PT Kereta Api Indonesia (KAI) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam jasa transportasi. Sebagai penyedia jasa transportasi, PT KAI memiliki berbagai cabang yang tersebar diseluruh Indonesia diantaranya di Daerah atau Divisi Pulau Jawa atau sering disebut dengan Daerah Operasi (DAOP). PT KAI memiliki 9 DAOP salah satunya adalah Daerah Operasi IV Semarang yang terletak di Jalan Thamrin no.3 Semarang. Daerah operasi IV memiliki beberapa stasiun besar diantaranya Stasiun Semarang Tawang, Stasiun Semarang Poncol, Stasiun Pekalongan, Stasiun Tegal, Stasiun Bojonegoro, Stasiun Cepu. Adapun juga stasiun kelas menengah yang diantaranya terdiri dari Stasiun Kedungjati, Stasiun Gambiringan, Stasiun Weleri, Stasiun Comal, Stasiun Pemalang. Jenis kereta api yang disediakan PT KAI antara lain adalah lokomotif, Kereta Rel Listrik (KRL), Kereta Rel Dosesel (KRD), kereta penumpang dan kereta

gerbong. Berbagai jenis kereta api tersebut disediakan oleh PT KAI untuk kenyamanan para pengguna transportasi kereta.

Inovasi lain yang dilakukan PT KAI dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan para penumpang adalah menyediakan pembelian tiket kereta melalui teknologi digital (online). Dahulu pembelian tiket kereta api dilakukan dengan cara manual, yaitu dengan cara datang langsung ke loket stasiun untuk membeli tiket kereta api. Seiring dengan perkembangan jaman membeli tiket kereta api dengan cara mengantri dan berdesak desakan di stasiun merupakan hal yang kuno, namun sekarang bisa langsung dipesan atau dibeli langsung melalui internet atau dengan melalui websiste KAI langsung. Saat ini PT KAI telah mengeluarkan kebijakan-kebijakan yaitu:

1. *Boardingpass*, yaitu penumpang yang memiliki tiket dan kereta apinya telah siap, maka penumpang diijinkan masuk ke dalam peron stasiun untuk bersiap menaik keretanya.
2. Pemberlakuan kapasitas angkut maksimal 100% untuk kereta yang jarak jauh, dan untuk keret yang jarak dekat tidak menjual tiket ketika nomer tempat duduk telah habis.
3. Larangan merokok didalam kereta diberlakukan untuk semua kelas kereta api.

Saat ini kereta api telah menjadi salah satu transportasi yang sangat familiar bagi masyarakat Indonesia dan banyak digunakan, baik digunakan untuk rute jarak jauh ataupun rute jarak dekat. Karena dianggap lebih efisien dari segi waktu, biaya dan juga pelayanannya. Disisi lain kereta api memiliki keunggulan yang diantaranya mempunyai jalur perlintasan sendiri, bebas macet, ramah lingkungan, dan juga hemat bakar. Realita fenomena yang terjadi pada PT Kereta Api (persero). Seperti pemberitaan dimedia massa akan memberikan dampak buruk bagi perusahaan, program-program pengembangan karir dan kepercayaan diriyang seharusnya dapat menunjang peningkatan kinerja karyawan PT Kereta Api (Persero) menunjukkan bahwa

1. KA Kalijaga menabrak SUZUKI ERTIGA dan 1 unit motor diperlintasan Kaligawe, Semarang 05 November 2015
2. KA Kalijaga menabrak Ibu dan 2 Keponakan di Tambakrejo, Gayamsari, Semarang 21 april 20117
3. KA Gumarang menabrak seorang pria (50) diperlintasan Jalan Madukoro Raya, arah Perumahan Semarang Indah, Semarang 26 Oktober 2018.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja SDM adalah *employee engagement*. *Employee engagement* dalam sebuah pekerjaan mempunyai peran penting bahwa dengan adanya pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan, maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawannya melalui upaya peningkatan *employee engagement*. Siddhanta dan Roy (2010) yang mengemukakan variabel *employee engagement* dapat menciptakan kesuksesan bagi perusahaan salah satunya melalui peningkatan kinerja karywan. Hal senada juga diungkapkan oleh Menurut (Ariarni & Afrianty, September 2017) menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Mengingat sulitnya meningkatkan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan maka perusahaan memerlukan upaya yang relevan yaitu dengan cara memberikan pelatihan terhadap karyawan dengan tujuan meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan, ketrampilan, keahlian, kecakapana serta kompetensi seorang karyawan. Ketika karyawan sudah terikat atau *engaged* pada perusahaan dimana ia bekerja maka karyawan akan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap perusahaan dan mau melakukan peran extra atas kinerja mereka terhadap prusahaan. Sehingga perusahaan nantinya akan memiliki karyawan yang terampil, cakap, serta mempunyai prestasi kerja yang tinggi serta tanggung jawab yang besar terhadap perusahaan. Berbagai penelitian telah

dilakukan untuk melihat bahwa adanya hubungan dan pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja SDM.

Salah satu aspek penting dalam sumber daya manusia adalah kinerja. Kinerja adalah suatu kualitas hasil kerja pegawai dalam menjalankan pekerjaannya selama waktu tertentu, melalui proses kerja yang sesuai standart perusahaan. Kinerja pegawai memiliki peran penting dalam menemukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Satrio,2017). Menurut Bonner dan Sprinkle (2002) kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Faktor internal diantaranya meliputi pengetahuan, kemampuan dan efikasi diri. Faktor eksternal diataranya meliputi pengalaman kondisi lapangan dan pemahaman. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan berdampak pada pencapaian tujuan dari sebuah perusahaan. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk melihat adanya hubungan dan pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja SDM (Wellins, Berthal & Phelps,2006).

*Employee engagement* telah menjadi isu yang penting dalam dunia perusahaan dan bisnis karena mampu memberikan banyak manfaat bagi perusahaaa, salah satucara yang efektif untuk menciptakan dan mempertahankan pegawai yang engaged ialah dengan cara menunjukkan bahwa perusahaan peduli dengan cara mengapresiasi karyawannya. Bentuk apresiasi tersebut bias dalam bentuk bermacam-macam dan salah satunya adalah dengan pengembangan karir terhadap karyawan-karyawannya. Pengembangan karir yang didapat oleh seseorang karyawan tersebut berkaitan dengan prestasi kerja karyawannya, kesetiaan karyawan terhadap perusahaan dan lain-lain dimana hal tersebut dapat diindikasikan bahwa faktor pengembangan karir menjadi salah salah satu faktor dalam mempegaruhi kineja SDM. Penelitian yang dilakukan oleh Rayvina and Nurdin

(2014) menunjukkan hasil bahwa pengembangan karir berpengaruh positif terhadap *employee engagement*.

Berdasarkan dari penjelasan diatas, penelitian ini akan menguji konsep Kinerja SDM Melalui *Career Development* dan *Self Efficacy* dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Intervening.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalahnya adalah ***Bagaimana Meningkatkan Kinerja SDM melalui Career Development, Self Efficacy dan Employee Engagement pada PT KAI Semarang Poncol?*** Sedangkan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *career development* terhadap *employee engagement*?
2. Bagaimana pengaruh *self-effycacy* terhadap *employee engagement*?
3. Bagaimana pengaruh *career development* terhadap kinerja SDM?
4. Bagaimana pengaruh *self-effycacy* terhadap kinerja SDM?
5. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja SDM?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis *career development* terhadap *employee engagement*
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *self-effycacy* terhadap *employee engagement*
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *career development* terhadap kinerja SDM
4. Untuk menguji dan menganalisis *self-effycacy* terhadap kinerja SDM
5. Untuk menguji dan menganalisis *employee engagement* terhadap kinerja SDM

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan menjadi panduan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan *career development, self-efficacy, employee engagement* terhadap kinerja SDM.

### **2. Manfaat praktis**

Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan kinerja SDM di PT kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang.

### **3. Manfaat akademik**

Manfaat penelitian ini merupakan hasil sumbangan pemikiran penelitian yang nantinya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian lainnya untuk karya ilmiah selanjutnya.