

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya yang paling utama untuk keberhasilan dan kelangsungan hidup jangka panjang suatu perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Pengabdian, kualitas, dan produktivitas karyawan memiliki pengaruh besar terhadap kinerja dan arah organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) didefinisikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2022). Tanpa manajemen sumber daya manusia yang efektif, organisasi akan menghadapi kesulitan dalam bersaing di pasar yang semakin dinamis.

Bisnis menghadapi masalah yang signifikan dalam mengelola SDM mereka di era industri yang sangat kompetitif ini, terutama dalam hal peningkatan keterlibatan dan kinerja karyawan. *Employee engagement* atau keterlibatan karyawan memainkan peran krusial dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan, pengembangan tidak akan efektif tanpa partisipasi, komitmen, dan engagement karyawan (Rachmawati, 2010).

Salah satu peran yang memiliki pengaruh besar dalam keterlibatan dan produktivitas perusahaan adalah karyawan *sales marketing*. Sebagai ujung tombak dalam meningkatkan penjualan dan membangun hubungan dengan pelanggan, karyawan di bidang ini menghadapi tekanan tinggi untuk mencapai

target dan memenuhi harapan perusahaan. Motivasi, keterampilan komunikasi, serta pemahaman mereka terhadap produk dan strategi pemasaran menjadi faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Akibatnya, bisnis harus menjamin bahwa karyawan menerima bantuan yang memadai, termasuk pelatihan dan struktur penghargaan yang adil.

Banyak organisasi masih menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan dan meningkatkan keterlibatan karyawan. Tantangan ini meliputi berbagai faktor yang saling terkait, seperti minimnya komunikasi efektif yang menghasilkan kesenjangan informasi, kurangnya kejelasan tujuan yang membuat karyawan merasa bingung dalam memahami arah kontribusi mereka, serta kurangnya pengakuan atas pencapaian yang mengurangi motivasi, rasa percaya diri, dan perasaan dihargai. Selain itu, tekanan kerja yang berlebihan tanpa dukungan yang memadai juga dapat memperburuk situasi, menyebabkan kelelahan dan menurunkan tingkat keterlibatan karyawan secara keseluruhan.

Survei mengenai keterlibatan karyawan di 155 negara, hasilnya menunjukkan bahwa 85% karyawan di seluruh dunia tidak terlibat dengan pekerjaan mereka, sementara 19% di Asia Tenggara merasa terlibat (Gallup, 2013). Di Indonesia, survei tersebut menemukan bahwa hanya 13% karyawan merasa terlibat dalam pekerjaan mereka, sementara 76% lainnya merasa tidak terlibat. Gallup Organization mengatakan bahwa karyawan dengan keterlibatan rendah sering mengalami ketidakpuasan, tidak memiliki hasrat untuk bekerja,

kurang antusias terhadap tugas yang diberikan, kurang motivasi dan inisiatif, dan mudah teralihkan dan kehilangan fokus pada tugas mereka.

Upaya meningkatkan keterlibatan karyawan, organisasi perlu memahami faktor-faktor yang dapat mendorong rasa keterikatan dan komitmen mereka. Perusahaan diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja dimana karyawan merasa dihargai, didukung, dan percaya diri dalam peran mereka. Oleh karena itu, memahami elemen-elemen yang mendukung *employee engagement* menjadi sangat penting. Tingkat keterlibatan diyakini dipengaruhi oleh sejumlah karakteristik, termasuk *self-efficacy* dan *perceived organizational support* (POS).

*Perceived organization support* adalah keadaan dimana pekerja percaya bahwa kontribusi mereka dihargai oleh organisasi, bahwa kesejahteraan mereka didukung, serta peduli terhadap kepentingan mereka. Timbal balik atas POS yang dirasakannya, karyawan merasa berkewajiban membalas budi dengan sikap dan perilaku positif menguntungkan organisasi misalnya komitmen tinggi, kepuasan kerja, dan kinerja yang baik (Burhan, 2024).

*Self-efficacy* juga berpotensi berperan penting dalam meningkatkan *employee engagement*. *Self-efficacy* mempengaruhi cara karyawan menghadapi tantangan dalam pekerjaan mereka (Bandura, 1997). Karyawan yang mempunyai efikasi diri yang baik lebih memiliki keterlibatan dan percaya diri terhadap kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas yang ada.

Kemampuan perusahaan untuk memperkuat POS dan *self-efficacy* tidak hanya dapat berdampak pada keterlibatan karyawan secara individu, tetapi juga pada dinamika kerja tim dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini menciptakan siklus positif di mana *employee engagement* yang tinggi berkontribusi pada produktivitas dan keberhasilan organisasi, yang pada gilirannya memperkuat rasa keterlibatan karyawan itu sendiri.

Penelitian tentang bagaimana *self-efficacy* dan dukungan organisasi yang dirasakan (POS) memengaruhi keterlibatan karyawan terus menghasilkan temuan yang kontradiktif. Studi menemukan bahwa dampak POS pada keterlibatan karyawan sangat besar, terutama ketika dikombinasikan dengan *self-efficacy* (Firnanda & Wijayati, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa efikasi diri berperan sebagai faktor yang memperkuat hubungan antara POS dan keterlibatan karyawan.

Penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda. Mereka melaporkan bahwa dalam konteks tertentu, *self-efficacy* tidak banyak mempengaruhi seberapa terlibatnya karyawan (Cahyo & Prabowo, 2022). Adanya perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh POS dan *self-efficacy* terhadap *employee engagement* belum sepenuhnya dipahami, terutama dalam konteks organisasi di Indonesia.

Salah satu dealer resmi sepeda motor Yamaha wilayah Tasikmalaya adalah Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya. Dealer ini menyediakan berbagai model sepeda motor Yamaha, mulai dari skuter hingga motor sport, serta layanan purna

jual seperti perawatan dan perbaikan. Selain itu, Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya memiliki peran penting dalam distribusi produk-produk Yamaha ke pasar lokal. Sebagai cakupan jaringan resmi Yamaha, dealer ini juga berdedikasi untuk mendorong pertumbuhan budaya perusahaan yang positif, yang seharusnya meningkatkan kinerja pekerja dalam mencapai tujuan bersama.

Temuan yang dilakukan oleh peneliti di Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya pada bagian sales dan marketing menunjukkan adanya fenomena tingkat keterlibatan karyawan (*employee engagement*) yang bervariasi. Beberapa karyawan terlihat kurang bersemangat dan kurang antusias dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini tercermin dari kebiasaan sejumlah karyawan yang tidak tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaannya.

Hasil wawancara dengan supervisor di Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya mengungkapkan bahwa tidak sedikit karyawan yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas, terutama terkait dengan ketepatan waktu. Hal ini mencerminkan adanya ketidakmerataan tingkat keterlibatan karyawan, di mana beberapa karyawan sangat peduli terhadap kedisiplinan kerja, sementara yang lain cenderung kurang memperhatikan hal tersebut dan bersikap lebih santai dalam menjalani kewajiban mereka. Perbedaan ini menggambarkan adanya kesenjangan dalam tingkat motivasi dan komitmen karyawan terhadap tujuan dan budaya kerja perusahaan.

Studi terdahulu menyebutkan *employee engagement* yang baik ditandai dengan tingkat disiplin yang baik juga. Disiplin karyawan berperan penting dalam meningkatkan *employee engagement*, disiplin yang diterapkan dengan baik membantu karyawan beradaptasi lebih cepat, menjadi lebih produktif, dan lebih terlibat dalam organisasi (Mukhalipi, 2018). Studi lain menemukan bahwa ketika karyawan memiliki keterlibatan yang tinggi, mereka lebih cenderung menunjukkan disiplin kerja yang kuat, yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan kinerja (Setiawan et al., 2024).

**Tabel 1. 1 Absensi Karyawan Sales & Marketing  
November - Desember 2024**

	<b>Absen</b>	<b>Hadir Terlambat</b>
Minggu 1	2	11
Minggu 2	1	8
Minggu 3	4	12
Minggu 4	0	15
Minggu 5	1	10
Minggu 6	2	9
Minggu 7	3	10
Minggu 8	3	12

Sumber: Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya

Tabel 1.1 menampilkan data absensi karyawan bagian *Sales & Marketing* di Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya selama periode November hingga Desember 2024. Tabel ini mencakup dua kategori utama, yaitu jumlah karyawan yang tidak hadir (absen) dan jumlah karyawan yang hadir namun terlambat setiap minggunya. Karyawan yang tidak termasuk dalam kedua kategori tersebut hadir tepat waktu. Total karyawan dalam unit ini berjumlah 30 orang.

Dari data pada tabel terlihat bahwa permasalahan utama dalam aspek kehadiran bukan terletak pada ketidakhadiran penuh, melainkan pada tingginya angka keterlambatan. Hampir setiap minggu, jumlah karyawan yang hadir terlambat jauh melebihi jumlah yang absen, bahkan mencapai 15 orang pada minggu ke-4. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat kedisiplinan waktu karyawan masih perlu mendapat perhatian lebih.

Berdasarkan wawancara dengan supervisor Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya, ketidakmerataan kedisiplinan ini disebabkan oleh beberapa faktor utama, karyawan mengungkapkan bahwa manajemen waktu yang kurang efektif dan alasan pribadi, seperti kondisi kesehatan atau urusan keluarga, sering menjadi penyebab keterlambatan. Selain itu, belum ada konsekuensi yang jelas terhadap keterlambatan yang membuat karyawan lebih santai dan kurang disiplin dalam menjalankan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa mereka belum memiliki keterikatan yang kuat dengan perusahaan. Karyawan dengan *engagement* tinggi biasanya merasa memiliki hubungan emosional dengan perusahaan, sehingga mereka lebih disiplin dalam menjalankan tugasnya. Sebaliknya, jika seorang karyawan sering melanggar aturan atau menunjukkan perilaku tidak disiplin, itu bisa menunjukkan bahwa mereka merasa tidak memiliki ikatan dengan perusahaan dan hanya bekerja untuk memenuhi kewajiban minimal (Irenita et al., 2024)

Karena pergantian karyawan yang tinggi dapat mengakibatkan lingkungan kerja yang kurang stabil dan mengurangi rasa keterikatan seseorang terhadap organisasi, hal itu juga memengaruhi keterlibatan karyawan dalam perusahaan.

Turnover yang tinggi juga dapat membebani karyawan yang tersisa, meningkatkan beban kerja mereka, dan menurunkan moral tim secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat keterlibatan tinggi biasanya lebih bahagia dengan pekerjaan mereka, memiliki komitmen yang lebih besar terhadap organisasi, dan lebih kecil kemungkinannya untuk meninggalkan pekerjaan (Mukhalipi, 2018). Tabel 1.1 menampilkan data turnover karyawan selama tiga tahun terakhir.

**Tabel 1.2 Data Turnover Karyawan Sales & Marketing 2022-2024**

No	Tahun	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir	Persentase
1.	2022	33	3	4	32	12%
2.	2023	32	4	2	35	6%
3.	2024	35	1	6	30	18%

Sumber: Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya

Pada Tabel 1.1 disebutkan bahwa pada tahun 2024 Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya mengalami turnover intention sebesar 18%. Tingkat pergantian karyawan tahunan yang umum adalah antara 5 hingga 10% dalam setahun, sedangkan turnover di atas 10% dianggap tinggi (Gillies, 1989). Selama tahun 2024, tingkat turnover karyawan Sales & Marketing di Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya menunjukkan tren yang cukup tinggi. Hal ini terbukti dari jumlah karyawan yang keluar lebih banyak daripada karyawan yang masuk, sehingga jumlah karyawan akhir menurun menjadi 30 orang.

Hasil observasi dengan pihak Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya, alasan utama dari *turnover* ini kebanyakan karyawan mencari pekerjaan lain, yang



alasan berbeda-beda seperti peluang karir yang lebih baik, kompensasi yang lebih menarik, atau lingkungan kerja yang kurang sesuai dengan ekspektasi mereka. Ketika *employee engagement* rendah, karyawan lebih mudah merasa tidak puas, kurang termotivasi, dan lebih mungkin mencari pekerjaan lain (Sulistyan et al., 2024)

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara *perceived organizational support*, *self-efficacy*, dan *employee engagement* dalam konteks Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya. Memahami pengaruh kedua faktor tersebut terhadap keterlibatan karyawan dapat memberikan wawasan tentang cara meningkatkan komitmen karyawan, sehingga membantu perusahaan mencapai target tujuan perusahaan. Selain itu, hal ini akan memperkuat data empiris tentang hubungan antara keterlibatan karyawan dan efikasi diri serta dukungan organisasi yang dirasakan, khususnya di sektor otomotif Indonesia.

Uraian latar belakang menunjukkan pentingnya *perceived organizational support* (POS) dan *self-efficacy* terhadap peningkatan *employee engagement* pada suatu perusahaan. Oleh karena itu, untuk suatu penelitian maka penulis ingin menggunakan judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Self-Efficacy* Terhadap *Employee Engagement* (Penelitian Pada Karyawan Bagian Sales & Marketing Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya)”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *perceived organizational support* pada karyawan bagian *sales & marketing* Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.
2. Bagaimana *self-efficacy* pada karyawan bagian *sales & marketing* Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.
3. Bagaimana *employee engagement* pada karyawan bagian *sales & marketing* Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* dan *self-efficacy* terhadap *employee engagement* pada karyawan bagian *sales & marketing* Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Perceived organizational support* pada karyawan bagian *sales & marketing* Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.
2. *Self-efficacy* pada karyawan bagian *sales & marketing* Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.
3. *Employee engagement* pada karyawan bagian *sales & marketing* Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.

4. Pengaruh *perceived organizational support* dan *self-efficacy* terhadap *employee engagement* pada karyawan bagian *sales & marketing* Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memperdalam pemahaman dan memperluas pengetahuan yang ada. Temuan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan referensi lebih lanjut dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai *Perceived Organizational Support* dan *Self-Efficacy* Terhadap *Employee Engagement*.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Temuan ini akan meningkatkan pemahaman, keahlian, dan pengalaman serta memungkinkan pengamatan langsung di tempat kerja, khususnya terkait dengan variabel *perceived organizational support*, *self-efficacy*, dan *employee engagement*.

#### **b. Bagi Perusahaan Terkait**

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan diperhitungkan dan digunakan sebagai masukan oleh bisnis terkait dalam upaya mereka untuk meningkatkan *employee engagement* ke tingkat yang lebih tinggi.

#### **c. Bagi Pihak Lain**

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberikan kajian teoritis dan menawarkan bahan bacaan tambahan yang mungkin berguna bagi mahasiswa lain saat melakukan penelitian.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya, tepatnya di Jl. HZ. Mustofa No. 331, Kahuripan, Kec Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 4611

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Durasi penelitian ini sekitar tiga belas bulan, yaitu terhitung sejak bulan Oktober 2024 hingga bulan Oktober 2025. Dengan rincian jadwal penelitian dapat dilihat pada Lampiran 1.