

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era Industrialisasi saat ini, suatu organisasi dituntut untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas dari organisasi tersebut, salah satunya adalah kualitas dari karyawan. Diperlukannya suatu organisasi untuk mengetahui faktor-faktor yang memotivasi dan bagaimana memotivasi karyawan sehingga merasa puas ketika berada ditempat kerja. Karyawan dituntut harus membahas hal-hal yang mereka dan rekan kerjanya inginkan untuk dapat memotivasi kerja mereka kepada atasannya. Organisasi harus dapat membantu individu untuk mengambil lebih banyak tanggung jawab dalam hal ini organisasi membuat strategi dan proses yang dapat membantu individu-individu karyawan (Holton *et al.*, 2009). Menjadikan tenaga kerja berkomitmen dan termotivasi merupakan tujuan utama dan kunci keberhasilan pada lingkungan kompetitif. Keterikatan karyawan mempunyai implikasi yang positif pada produktivitas. Karyawan yang termotivasi dan berkomitmen merasa bahwa organisasi benar-benar menghargai mereka, dan mereka merupakan bagian penting organisasi yang secara langsung dapat meningkatkan kinerja baik karyawan dan organisasi (Ivancevich, 1992).

Keterikatan antara karyawan dan organisasi merupakan suatu hal yang penting dan harus dikelola dengan tepat. Dalam hal ini keterikatan karyawan atau *employee engagement* dapat menjadi kekuatan utama untuk mencapai tujuan organisasi (Corace, 2007). Ketergantungan antara organisasi dengan pekerjaannya membuat harus adanya manajemen karyawan yang baik agar karyawan dapat memiliki rasa keterikatan yang kuat terhadap tempat dimana dia bekerja. Jika karyawan memiliki rasa keterikatan yang lemah terhadap tempat kerjanya, akan memberikan dampak menurunkan produktivitas dari perusahaan dan karyawan itu sendiri. Menurut Porvaznik (2007) menyatakan pada jurnal oleh Gabčanová (2011) bahwa kinerja dari manajemen dipengaruhi oleh hubungan dengan karyawan. Motivasi kerja para karyawan tidak hanya soal mendapatkan uang untuk hidup, tetapi juga untuk menciptakan *value*.

Employee engagement sangatlah penting untuk organisasi hampir dalam semua jenis industri. *Employee engagement* sangat berpengaruh pada sektor industri jasa dan industri manufaktur. Pada Industri jasa atau perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan, saat ini dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas

pelayanannya. Kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik akan menciptakan loyalitas pelanggan dan menciptakan pernyataan positif dan sikap positif dari pelanggan terhadap produk layanan dari perusahaan (Rangkuti, 2013). Pada dasarnya kualitas pelayanan diukur dari persepsi pelanggan, apakah layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dari pelanggan(?). Pada industri jasa, kualitas dari pelayanannya disampaikan melalui karyawan, dikarenakan karyawan merupakan bagian dari perusahaan yang menyampaikan pelayanan dari perusahaan tersebut (Zeithaml *et al.*, 2006). Berikutnya selain pada industri jasa, *employee engagement* juga berperan penting pada industri manufaktur. Industri manufaktur merupakan suatu kegiatan ekonomi yang merubah suatu barang dasar secara mekanis, kimia, atau dengan tangan manusia sehingga menjadi barang yang lebih tinggi nilainya. Kualitas keberhasilan dari industri manufaktur dinilai dari kemampuan produk yang dihasilkan dalam memuaskan pelanggan. Kualitas mutu dari produk yang dihasilkan tentu sangat dipengaruhi kinerja karyawan yang dimiliki oleh perusahaan (Nawi *et al.*, 2012).

Selain dari bidang industri jasa dan manufaktur peranan karyawan juga sangat berpengaruh pada sektor industri lain seperti Industri kreatif. Industri kreatif merupakan industri yang sangat bergantung pada kreatifitas, keterampilan dan bakat yang dimiliki setiap individu karyawan. Pada kondisi lingkungan yang kompetitif mempersiapkan dan mempertahankan karyawan berkomitmen sangatlah penting bagi pengembangan organisasi. Karyawan yang berkomitmen adalah yang mampu untuk bekerja keras dan melakukan tugas-tugas mereka dengan kesetiaan, dedikasi tinggi dan memiliki keterikatan pada perusahaan (Ivancevich, 1992). Pentingnya karyawan diungkapkan Baumruk (2004) menuturkan bahwa menurutnya karyawan merupakan faktor yang tidak dapat ditiru atau digandakan oleh pesaing dan dianggap sebagai aset yang paling berharga, jika dikelola dengan benar oleh organisasi. Industri kreatif sendiri memang tidak dapat dipisahkan dari keberadaan tenaga karyawan, karena aktivitas-aktivitas didalamnya sangat dibutuhkan keahlian dan kreativitas yang berasal dari sumber daya manusia yang ada. Faktor karyawan sangatlah berperan penting dalam suatu industri kreatif, dengan tanpa adanya ketersediaan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan dan keterampilannya maka suatu usaha tidak dapat berjalan dengan baik. Faktor karyawan oleh karena itu perlu dijadikan komponen penting atau aset yang harus dijaga dan dikelola dengan baik.

Industri kreatif di Yogyakarta saat ini semakin berkembang pesat dan jumlah pelakunya semakin bertambah setiap tahun. Industri-industri yang memproduksi dan menghasilkan berbagai jenis kerajinan hasil dari kreativitas tangan para pelakunya banyak dijumpai di Yogyakarta. Berdasarkan data dari Kementerian Parindustrian terdapat setidaknya 14 sub sektor industri kreatif, dan 4 diantaranya menjadi primadona di Yogyakarta. Keempat sektor industri kreatif ini adalah fashion, kerajinan, perfilman dan barang seni (Hermawan, 2012). Di kota Yogyakarta sendiri memang menjadi gudangnya untuk industri kreatif kelas UMKM. Berdasarkan data dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UMKM (Disperindagkop UMKM) Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2013 terdapat setidaknya sekitar 36.456 unit usaha industri kreatif di kota Yogyakarta. Jumlah tersebut diprediksikan akan meningkat sekitar 2000 unit setiap tahunnya, jumlah ini tentunya sangat besar untuk suatu daerah.

IKM Yungki Edu Toy's milik Ibu Rachma Yulianti yang bertempat di Baturetno, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta merupakan salah satu unit usaha industri kreatif dari sektor kerajinan dan permainan interaktif yang ada di Yogyakarta. IKM Yungki Edu Toy's merupakan usaha penyedia alat peraga atau mainan edukatif untuk anak-anak yang duduk di bangku TK (Taman Kanak Kanak) dan PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini). Produk alat peraga atau mainan edukatif yang dihasilkan berupa *puzzle*, mainan balok, mainan susun, dan mainan berbentuk aneka buah dan binatang. IKM Yungki Edu Toy's memiliki 13 karyawan yang bekerja pada bagian produksi yang terbagi dalam 3 area yaitu pembuatan pola dan pemotongan, pengamplasan, dan pengecatan dan pengemasan.

Pada setiap area produksi pekerja dituntut untuk menggunakan keahlian, ketelitian, dan pengalaman untuk dapat memproduksi memenuhi target. Ibu Rachma Yulianti sebagai pemilik, melihat adanya masalah produktivitas yang ditunjukkan oleh karyawan yang bekerja tidak dengan penuh semangat dan sepenuh hati, yang diakibatkan oleh kurang keterikatan karyawan (*employee engagement*) untuk memberikan seluruh kemampuan dan kecintaan dalam bekerja. Selain itu pemilik juga menyadari pentingnya untuk karyawan dapat memiliki rasa keterikatan (*employee engagement*) untuk meningkatkan kecintaan terhadap perusahaan guna mempertahankan karyawan, sehingga tidak perlu mencari karyawan baru yang akan mengakibatkan akan membutuhkan waktu adaptasi yang lama.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan mengenai pentingnya *employee engagement*, kemudian masalah yang akan dibahas menjadi tugas akhir adalah faktor apa yang mendorong tingkat *employee engagement* untuk mempertahankan karyawan pada industri kreatif di IKM Yungki Edu Toy's.

1.3. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi level *employee engagement* pada IKM Yungki Edu Toy's.
- b. Merancang model struktural untuk *employee engagement* pada IKM Yungki Edu Toy's.
- c. Menentukan faktor dominan dari model struktural untuk *employee engagement* pada IKM Yungki Edu Toy's.

1.4. Batasan Masalah

Model struktural untuk *employee engagement* dirancang untuk karyawan di bagian area produksi pada IKM Yungki Edu Toy's. Model struktural yang dikembangkan hanya dapat digunakan untuk industri kreatif pada IKM Yungki Edu Toy's.