

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dan pertumbuhan lingkungan bisnis sekarang membutuhkan adanya inovasi yang tinggi sehingga dapat mempengaruhi sektor-sektor bisnis dan tidak lepas dari dukungan kepemilikan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Akan tetapi di tahun 2019 Indonesia beserta seluruh dunia mengalami Virus COVID-19, dan virus tersebut telah membuat dampak besar ke semua sektor yang khususnya pada sektor perekonomian seperti PHK massal terhadap karyawan dan lain-lain. Penyebaran Virus ini berlangsung hingga tahun 2021, namun pada di tahun 2022 perkembangan ekonomi mulai membaik dengan adanya banyak dorongan yang membuat Negara Indonesia dan seluruh dunia dapat menghadapi virus tersebut. Dengan mengetahui kondisi perekonomian yang terjadi sekarang, dibutuhkan kesinambungan pada sebuah organisasi pada sektor bisnis yang mana tidaklah terlepas dari kemampuan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas maka dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh sebab itu maka penting bagi sebuah organisasi untuk melakukan pengelolaan SDM yang dimilikinya dengan baik dan tepat. Pengelolaan SDM yang baik dan tepat akan memberikan sumbangan positif bagi organisasi dalam bentuk peningkatan kinerja karyawan melalui efektifitas dan efisiensi kerja serta perbaikan sikap dan perilaku karyawan menjadi positif dan mengurangi hal yang negatif (Bose, 2018).

Al-edenat dan Alhawamedeh (2018) menyatakan bahwa, sumber daya manusia merupakan elemen penting untuk meraih kesuksesan bisnis dan perilaku karyawan dalam organisasi yang diberdayakan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Pada sisi lain, suatu sistem kerja yang berlaku dan dijalankan oleh setiap organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Bontis *et al.*, 2000 dalam Al-edenat dan Alhawamedeh, 2018). Maka dari itu, diperlukan adanya pemberian perhatian organisasi (pemberdayaan) terhadap para karyawan-karyawan tanpa terkecuali. Sehingga, organisasi dapat berjalan dengan efektif dalam memenuhi tujuan yang akan dicapai.

Menurut Honold (1997), pemberdayaan merupakan suatu sikap dan kebijakan yang diperlukan setiap karyawan dalam keikutsertaan mengambil keputusan dan bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan. Pemberdayaan juga memperlakukan setiap karyawan dalam otoritas pengambilan keputusan yang mana keputusan itu berhubungan dengan kehidupan sehari-hari maupun pekerjaan mereka (Bowen dan Lawler, 1992). Pemberdayaan karyawan memiliki sifat positif pada setiap kinerja karyawan yang berhubungan dengan tanggungjawab pada pekerjaan dan kinerja di organisasi (Bordin *et al.*, 2007 dalam Baird *et al.*, 2017).

Locke dan Latham (2004) menyatakan bahwa pemberdayaan karyawan dalam praktik pemberdayaan mempunyai tujuan memberi karyawan sebuah akses pengetahuan dan keterampilan terkait pekerjaan dan memberi mereka keleluasaan untuk mengubah proses kerja meningkatkan dorongan untuk berinovasi. Dalam pemberdayaan, organisasi atau perusahaan dapat memberikan

apresiasi terhadap karyawan berdasarkan kinerja dalam mencapai tujuan. Dengan adanya pemberdayaan pada suatu organisasi maka organisasi dapat memberikan kekuasaan dan tanggung jawab kepada karyawan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tugas yang diberikan organisasi (Hanayasha, 2016 dalam Ahmad, 2017). Saifullah *et al.*, (2015) menyatakan bahwa, pemberdayaan karyawan merupakan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi dalam meningkatkan kemampuan dan partisipasi karyawan yang mana karyawan akan merasa profesional dalam bertanggungjawab pada pekerjaan yang akan diberikan oleh organisasi.

Dalam mencapai tujuan organisasi, maka diperlukan kinerja karyawan yang baik. Kinerja yang baik dapat dilakukan dengan melakukan pekerjaan yang dapat memberikan hasil yang baik secara kualitas, kuantitas, dan juga tepat waktu dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Menurut Shields (2016) dalam Bose (2018) kinerja merupakan suatu strategi dalam mengembangkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam mencapai tujuan organisasi. Yilmaz (2015) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan topik penting tidak hanya dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi tetapi juga mempertahankan keunggulan kompetitif atas pemain pasar lainnya. Suatu kunci kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuan dengan adanya kinerja individu yang termotivasi untuk menjalankan tugas yang diberikan.

Pemberdayaan dan kinerja tentu merupakan hal penting dalam organisasi namun, loyalitas suatu karyawan juga perlu diperhatikan. Sebab jika karyawan yang mempunyai potensi yang sangat mendukung dalam memajukan organisasi keluar

dari organisasi, maka organisasi perlu mencari pengganti karyawan tersebut dan itu bukanlah hal yang mudah. Dalam hal itu, organisasi perlu mempertahankan kesetiaan karyawan terhadap organisasi agar karyawan tersebut merasa nyaman untuk tetap bekerja bersama organisasi.

Selain mempertahankan kesetiaan, organisasi perlu juga memperhatikan masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh karyawan dalam bekerja. Penting bagi karyawan dalam memberikan suatu kualitas yang dapat mensukseskan tujuan organisasi (Anthony, 2011). Maka dari itu, loyalitas karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan, visi dan misi organisasi. Menurut Aityan dan Gupta (2012) dalam Alsaiari *et al.*, (2020), loyalitas karyawan mempunyai kaitan dengan komitmen dan kontribusi karyawan terhadap organisasi. Dalam mempertahankan kesetiaan karyawan, organisasi harus memiliki sikap loyal yang sama terhadap karyawan. Sehingga karyawan merasa nyaman dan memiliki hubungan timbal balik di organisasi seperti yang diharapkan.

Pada suatu organisasi, loyalitas karyawan selalu berubah dan dinamis. Yang mana menunjukkan bahwa terdapat faktor yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan loyalitas karyawan. Menurut Martensen dan Grounhold (2006) dalam Hassan *et al.*, (2017) memperlihatkan bahwa loyalitas karyawan memiliki kaitan hubungan dengan manusia, pengembangan dan kemampuan individu, serta kepuasan dalam pekerjaan. Menurut Nanjundeswaraswamy dan Swamy (2012) dalam Hassan *et al.*, (2017), loyalitas karyawan pada organisasi dapat diukur juga dengan kualitas kehidupan kerja atau *quality of working life* yang mana dapat

mendukung dan membantu meningkatkan kualitas produktivitas kerja dan mempertahankan karyawan.

Penelitian ini mengambil objek PT. Sinar Galesong Prima Manado. PT. Sinar Galesong Prima Manado adalah sebuah perusahaan perseroan terbatas yang bergerak pada bidang usaha dari Sinar Galesong Group yang berpusat di Makassar. PT. Sinar Galesong Prima menjalankan usaha dealer mobil Suzuki yang mencakup 3S yakni *Service, Sales, Spearepart*. PT. Sinar Galesong Prima Manado ini memiliki kantor pusat di wilayah Sulawesi Utara pada kota Manado dan terbagi di beberapa cabang-cabang Boulevard Manado, Cabang bitung, dan cabang Kotamobagu.

PT. Sinar Galesong Prima memiliki visi dan misi yaitu mengutamakan kualitas, pelayanan, dan kepuasan bagi konsumen. Visi dan misi perusahaan merupakan hal yang penting dan perlu diketahui oleh karyawan untuk diterapkan dalam kegiatan pekerjaan mereka. Persaingan bisnis yang ketat mendorong pihak manajemen untuk memajukan organisasi melalui pemberdayaan karyawan. Pemberdayaan karyawan dilakukan untuk memberikan nilai positif bagi efisiensi dan efektivitas dalam hal kinerja maupun dalam membangun kesetiaan (loyalitas) karyawan pada organisasi yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan yang tinggi/baik kepada pelanggan. Peneliti melihat adanya relevansi antara objek penelitian dengan variabel penelitian yaitu: pemberdayaan karyawan, kinerja karyawan dan loyalitas karyawan, maka dari itu peneliti menjadikan PT. Sinar Galesong Prima Manado sebagai objek penelitian. Secara spesifik, penelitian ini

ingin menguji bagaimana peran loyalitas karyawan dalam memediasi pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja PT. Sinar Galesong Prima Manado.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian meliputi:

1. Apakah pemberdayaan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Galesong Prima Manado?
2. Apakah pemberdayaan karyawan berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan PT. Sinar Galesong Prima Manado?
3. Apakah loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Galesong Prima Manado?
4. Apakah loyalitas karyawan memediasi pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Galesong Prima Manado?

## 1.3 Batasan Masalah

Peneliti membuat batasan masalah dalam penelitian ini, agar objek yang diteliti menjadi lebih fokus. Batasan masalah tersebut meliputi:

1. Pemberdayaan karyawan (*Employee empowerment*)

Pemberdayaan adalah suatu proses kegiatan dalam memberdayakan manusia melalui perubahan dan pengembangan karyawan yang berupa kemampuan, kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab dalam melakukan pelaksanaan kegiatan-kegiatan organisasi untuk meningkatkan kinerja. (Onsoardi, 2018).

## 2. Loyalitas karyawan (*Employee loyalty*)

Loyalitas adalah kondisi yang mengikat antara karyawan dengan organisasinya, karena loyalitas bukan sekedar kesetiaan yang tercermin dari seberapa lama seseorang bekerja di dalam organisasi, namun dapat dilihat dari seberapa besar pikiran, ide, gagasan, serta kinerjanya yang tercurah sepenuhnya kepada organisasi itu (Onsoardi, 2018).

## 3. Kinerja karyawan (*Employee performance*)

Kinerja merupakan suatu hasil kerja seseorang atau kelompok pada suatu organisasi dalam waktu tertentu yang menggambarkan seberapa produktif orang atau kelompok untuk mencapai kemampuan suatu pekerjaan dalam suatu misi pencapaian tujuan organisasi (Al Omari dan Okazheh, 2017).

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Galesong Prima Manado.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap loyalitas karyawan PT. Sinar Galesong Prima Manado.
3. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Galesong Prima Manado.

4. Untuk mengetahui peram loyalitas karyawan dalam memediasi pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Sinar Galesong Prima Manado

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi organisasi

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumbangan informasi mengenai kondisi internal organisasi dan sebagai acuan bagi organisasi untuk mengembangkan SDM yang dimiliki

2. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi pembaca dan menambah wawasan yang akan menjadi acuan dalam penelitian selanjutnya.

### **1.6 Sistematika Laporan**

Sistematika laporan sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab satu ini berisilatar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika laporan.

1. **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian yakni: kinerja karyawan, pemberdayaan karyawan, dan loyalitas karyawan. Pada



bab ini juga, berisikan penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

## **2. BAB III: METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi metode yang digunakan dalam penelitian meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, sampel dan populasi, metode pengambilan sampel, data penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian, instrument penelitian, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

## **3. BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan atas semua penelitian meliputi deskripsi hasil penelitian, uraian dan pembahasan hasil pengujian hipotesis berdasarkan metode penelitian yang digunakan.

## **4. BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.