

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab I merupakan penjelasan mengenai pendahuluan yang menjadi dasar dari penelitian ini yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta diakhiri dengan sistematika penulisan penelitian.

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang sangat berpengaruh di dunia dan menjadi penyumbang pendapatan terbesar suatu negara atau wilayah. Hal ini dikarenakan banyaknya wisatawan yang berkunjung sehingga memberikan dampak positif, salah satunya memberikan keuntungan pada penjual oleh-oleh. Oleh-oleh yang unik, khas, dan beragam dapat membuat wisatawan tertarik sehingga terus berkunjung ke daerah tertentu untuk membelinya. Hal ini tentu saja dapat menguntungkan pengusaha untuk menambah profit perusahaan, disisi lain pendapatan daerah juga dapat terbantu dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung (Suwena & Widyatmaja, 2017; Wolah, 2016).

Salah satu perusahaan yang memproduksi oleh-oleh khas daerah yaitu PT. Tama Cokelat Indonesia. Perusahaan ini terletak di Jl. Otto Iskandar Dinata No. 322 Tarogong Kaler Garut dan bergerak dalam bidang *bakery* dan cokelat. Secara resmi PT. Tama Cokelat Indonesia berdiri pada tahun 2009, salah satu produk perusahaannya yang terkenal adalah Chocodot. Chocodot adalah pelopor cokelat isi dodol pertama di dunia. Meskipun perusahaan ini berada di daerah, namun keberhasilan PT. Tama Cokelat Indonesia sudah diakui sehingga mendapatkan penghargaan nasional serta internasional karena inovasinya menghasilkan oleh-oleh khas Garut berupa Chocodot (Supriadin, 2017). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 24 Januari 2019 kepada HR PT. Tama Cokelat Indonesia, setelah berdiri, hanya dalam jangka waktu lima tahun terjadi puncak penerimaan masyarakat sehingga perusahaan mengalami lonjakan produksi Chocodot di Indonesia dan beberapa

negara di dunia, perusahaan ini pun telah mengekspor beberapa produk ke luar negeri.

Keberhasilan perusahaan berupa lonjakan produksi ini mengakibatkan perusahaan harus memiliki sumber daya manusia berkualitas yang dapat menunjang produksi perusahaan. Namun, HR PT. Tama Cokelat Indonesia menyatakan bahwa perusahaan kekurangan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menunjang hal tersebut. Artinya, perusahaan masih membutuhkan lebih banyak lagi karyawan dengan sumber daya manusia yang berkualitas. Kualitas sumber daya manusia merupakan aset penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan (Widiyanti & Airlangga, 2017). Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, sehingga peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya (Tjutju dalam Badriyah, 2015). Oleh karena itu, karyawan perusahaan PT. Tama Cokelat Indonesia yang ada, memegang peranan penting sebagai aset dan penggerak bagi perusahaan.

Sangatlah penting bagi suatu perusahaan untuk melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas sumber daya manusia ini salah satunya dapat dilakukan dengan cara meningkatkan keterikatan kerja karyawan. Beberapa perusahaan bahkan menyatakan dengan meningkatkan keterikatan kerja karyawan, keuntungan perusahaan dapat meningkat (Bakker & Leiter, 2010). Selain itu, keterikatan kerja dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi (Lockwood, 2007).

Bakker & Leiter (2010) menyatakan keterikatan kerja diasumsikan menghasilkan *positive outcomes*, baik pada tingkat individu (pertumbuhan dan perkembangan pribadi) maupun pada tingkat organisasi (kualitas kinerja). Keterikatan kerja juga terkait dengan *organizational performance* (Lockwood, 2007). Oleh karena itu, salah satu cara untuk mempertahankan karyawan-karyawan yang memiliki kinerja baik dan meningkatkan keuntungan adalah dengan cara meningkatkan keterikatan kerjanya.

Keterikatan kerja adalah suatu keadaan psikologis yang positif terkait pekerjaan yang dicirikan dengan suatu keinginan murni untuk berkontribusi

bagi kesuksesan organisasi (Macey dkk., 2009). Keterikatan kerja akan membuat karyawan memiliki rasa untuk terlibat, berkomitmen, berkeinginan, berkontribusi, serta merasa memiliki perusahaan tempatnya bekerja (Bakker & Leiter, 2010). Dengan kata lain, karyawan yang terikat akan memiliki sikap untuk berkontribusi dan berkomitmen pada perusahaan tempatnya bekerja dengan tujuan mencapai kesuksesan organisasi. HR PT. Tama Cokelat Indonesia menyatakan bahwa dalam beberapa tahun terakhir, tingkat *turnover* karyawan rendah sebesar 1%, hal ini dapat mengindikasikan bahwa keterikatan kerja karyawan pada perusahaan relatif tinggi. Hal ini dikarenakan *turnover* karyawan dipengaruhi oleh keterikatan kerja (Merissa, 2018).

Karyawan yang terikat akan bekerja dengan mengerahkan sumber daya pekerjaan mereka serta bekerja sesuai tuntutan kemampuan (Bakker dkk., 2011). Perilaku meningkatkan atau menurunkan tuntutan pekerjaan sesuai kemampuan dalam bekerja disebut juga dengan *job crafting* (Tims dkk., 2012). *Job crafting* merujuk pada proses karyawan dalam membentuk pekerjaan mereka sendiri (Bakker dkk., 2015). Selain itu, *job crafting* diprakarsai oleh karyawan itu sendiri daripada atasan mereka untuk mengubah situasi kerja yang membosankan serta menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan sumber daya dan kemampuan pribadi karyawan (Lyons, 2008; Tim dkk., 2012; van Hooff & van Hooff, 2014).

Berdasarkan studi pendahuluan, kendala perusahaan sendiri yaitu kurang dapat menemukan karyawan yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kriteria pekerjaan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, perusahaan menggunakan karyawan yang ada dengan harapan mampu melaksanakan dan memodifikasi pekerjaan sesuai kemampuan yang dimiliki. Hal ini merupakan cerminan dari *job crafting* yang mana karyawan mampu mengatasi pekerjaan mereka dengan mengubah aktivitas kerja yang harus dilakukan (van Hooff & van Hooff, 2014). *Job crafting* misalnya dilakukan oleh karyawan *Research and Design* (R&D) dengan menantang dirinya untuk terus melakukan pembaharuan serta menganalisis bahan baku coklat untuk produk baru, hal tersebut mengindikasikan *job crafting* yaitu meningkatkan tuntutan pekerjaan yang

menantang. Contoh lainnya yaitu dilakukan oleh staf *Visual Merchandiser Display* (VMD) dengan aktif bertanya kepada atasan untuk mendapatkan *feedback* mengenai *merchandise* yang dibuatnya sebagai oleh-oleh, hal ini juga mengindikasikan *job crafting* yaitu dengan meningkatkan aspek sosial dari pekerjaan dengan cara meminta umpan balik pekerjaan. Karyawan yang mencerminkan *job crafting* umumnya akan terbuka pada pengalaman baru, dan meminta dukungan serta umpan balik untuk mencapai tujuan terkait dengan pekerjaan mereka (Bakker dkk., 2011; Bakker, 2011).

*Job crafting* memainkan peran penting dalam manajemen perubahan organisasi (Sekiguchi dkk., 2017). Karyawan yang mencerminkan *job crafting* berarti juga beradaptasi cepat terhadap perubahan di tempat kerja, dan dianggap membantu kesuksesan dalam strategi untuk pengembangan organisasi (Lee & Lee, 2018). Disisi lain, *job crafting* dipengaruhi secara langsung dan positif oleh keterampilan sosial untuk berinteraksi secara efektif dan memengaruhi orang lain di tempat kerja (Sekiguchi dkk., 2017).

Keterampilan sosial didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk secara efektif membaca, memahami, dan mengendalikan interaksi sosial (Ferris dkk., 2001; Norton & Hope, 2001; Witt & Ferris, 2003). Keterampilan sosial mewakili kemampuan seseorang untuk menyesuaikan perilaku dengan tuntutan situasional untuk secara efektif memengaruhi dan mengendalikan respon orang lain (Sekiguchi dkk., 2017; Witt & Ferris, 2003). Karyawan yang memiliki keterampilan sosial cenderung sabar selama berinteraksi sosial, mengumpulkan informasi, dan mengambil inisiatif untuk memperluas peran mereka (Hochwarter dkk., 2006).

Keterampilan sosial merupakan bagian dari kompetensi yang merupakan karakteristik dasar seseorang serta berkaitan dengan kinerja yang dimilikinya (Abraham, 2004; Hutapea, 2008). Oleh karena itu, keterampilan sosial dapat memprediksi kinerja serta kesuksesan seseorang dalam berbagai pekerjaan (Baron & Markman, 2003; Baron & Tang, 2009; Ferris dkk., 2001; Hochwarter dkk., 2006). Selain itu, keterampilan sosial yang merupakan bagian dari kompetensi seseorang memiliki pengaruh terhadap keterikatan kerja

(Pranazhira & Sukmawati, 2017). Keterampilan sosial merupakan hal mendasar bagi semua aspek pekerjaan (Ferris dkk., 2001). Pada dasarnya, karyawan dengan keterampilan sosial yang baik dapat berinteraksi dan bernegosiasi secara efektif dengan orang lain untuk mendapatkan umpan balik dari pekerjaan mereka, sehingga perusahaan dapat memperoleh lebih banyak sumber daya manusia yang berkualitas (Ferris dkk., 2001; Sekiguchi dkk., 2017; Witt & Ferris, 2003). Pada intinya, keterampilan sosial merupakan hal mendasar yang dibutuhkan karyawan untuk berkomunikasi dengan karyawan lain mengenai pekerjaan.

Kualitas-kualitas sumber daya manusia tersebut sangatlah penting kiranya dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kesuksesan perusahaan, sehingga mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan mencari tahu bagaimana pengaruh keterampilan sosial dan *job crafting* terhadap keterikatan kerja pada karyawan PT. Tama Cokelat Indonesia.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini dirumuskan dengan pertanyaan penelitian “Bagaimana pengaruh keterampilan sosial dan *job crafting* terhadap keterikatan kerja pada karyawan PT. Tama Cokelat Indonesia”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh keterampilan sosial dan *job crafting* terhadap keterikatan kerja pada karyawan PT. Tama Cokelat Indonesia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Memperkaya informasi mengenai keterikatan kerja karyawan PT. Tama Cokelat Indonesia.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan digunakan sebagai bahan evaluasi dan intervensi oleh PT. Tama Cokelat

Indonesia untuk mengetahui sejauh mana keterampilan sosial, *job crafting*, dan keterikatan kerja karyawannya.

### **1.5 Sistematika Penulisan Penelitian**

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri atas lima bab, diantaranya:

a. **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian. Pada latar belakang dijelaskan pentingnya kualitas sumber daya manusia (keterampilan sosial, *job crafting*, dan keterikatan kerja) pada karyawan PT. Tama Cokelat Indonesia dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kesuksesan perusahaan. Rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian dibuat berdasarkan latar belakang penelitian. Sedangkan sistematika penulisan penelitian memaparkan apa saja isi yang ada pada setiap bab penelitian.

b. **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi kajian pustaka yang menjelaskan mengenai permasalahan yang peneliti ambil dengan mencantumkan konsep serta teori-teori sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Selain itu, pada bab ini juga berisi kerangka berpikir, asumsi penelitian, dan hipotesis penelitian.

c. **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi metode penelitian yang terdiri atas desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, dan prosedur pelaksanaan penelitian.

d. **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil dan pembahasan. Bab ini menjelaskan analisis hasil penelitian mengenai pengaruh keterampilan sosial dan *job crafting* terhadap keterikatan kerja pada karyawan PT. Tama Cokelat Indonesia. Bagian ini menjelaskan hasil temuan penelitian berdasarkan hasil

pengolahan dan analisis data serta menjawab rumusan masalah serta hipotesis penelitian.

e. **BAB V : SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisi simpulan, implikasi, dan rekomendasi. Bagian ini berisi simpulan dari penelitian yang telah dilakukan dengan menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Selain itu, bagian ini berisi implikasi dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dapat diterapkan untuk penelitian selanjutnya.