

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menganggap bahwa karyawan merupakan aset utama sebuah perusahaan yang harus dikelola dengan baik. Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau lembaga dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Suwanto et al., 2021).

Employee engagement dan *employee performance* merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kinerja sebuah perusahaan, hal ini dikarenakan apabila sebuah perusahaan memiliki karyawan yang ikut terlibat serta mempunyai kinerja yang bagus, maka hal tersebut akan berdampak pada semakin baiknya kinerja yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Menurut Ali et al., (2019) *employee engagement* dapat membantu meningkatkan retensi karyawan serta meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Sementara itu, meningkatkan *employee performance* akan membantu perusahaan dalam meningkatkan pendapatan dan lain sebagainya.

Potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan perlu diperhatikan dan dioptimalkan oleh setiap *team leader* dan manajer perusahaan. *Team leader* dan manajer harus mampu mengelola dan memanfaatkan besarnya potensi yang dimiliki oleh karyawan sehingga potensi usaha yang dimiliki

oleh perusahaan dapat direalisasikan yang akan membuat tujuan dari perusahaan dapat dicapai dan menghindari risiko kerugian operasional akibat tidak maksimalnya produktivitas karyawan yang dapat menyebabkan terganggunya kegiatan operasional perusahaan. Hasibuan (2019) menjelaskan bahwa *employee engagement* dan *employee performance* merupakan konsep kompleks yang mencakup komitmen, kepuasan, hasil kerja, kualitas kerja, dan upaya ekstra karyawan dalam menjalankan peran dalam kehidupan sehari-hari di tempat kerja.

Employee performance sendiri berkaitan erat dengan *employee engagement* yang merupakan suatu sikap positif yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia sendiri berperan sebagai penentu keberhasilan perusahaan, di mana perusahaan yang efektif harus mampu untuk menemukan, mendayagunakan, mempertahankan, dan mengembangkan manusia untuk mencapai hasil yang dicita-citakan, sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tercapainya tujuan perusahaan sangat ditentukan oleh usaha manusia, baik dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian (Asjari dan Gunawan, 2022).

PT. Elnusa Petrofin didirikan di Jakarta pada tanggal 5 Juli 1995 yang merupakan anak dari PT. Elnusa Tbk yang merupakan anak dari perusahaan PT. Pertamina Hulu Energi. PT. Elnusa Petrofin sendiri bergerak di bidang jasa logistik dan distribusi Bahan Bakar Minyak (BBM) terutama jasa transportasi, *energy storage management* seperti Fuel, Gas, Aviation, Industry and Marine Fuel, Lubrincant, dan Chemical Integrated Service. PT. Elnusa Petrofin sendiri merupakan salah satu ujung tombak dari Pertamina dalam rangka menyalurkan

BBM PSO (*Public Service Obligation*) dan BBM satu harga ke seluruh penjuru Nusantara.

Pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe, standar nilai kinerja karyawan sendiri sudah di atur dan juga dijalankan oleh manajer PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe. Adapun standar nilai kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe adalah seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Standar Nilai Kinerja Karyawan PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe

No	Nilai (%)	Kategori
1	91 Ke Atas	Sangat Baik
2	80 – 90	Baik
3	70 - 79	Cukup Baik
4	61 - 69	Kurang
5	60 Ke bawah	Buruk

Sumber: PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe (2023)

Berdasarkan standar nilai kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe pada tabel di atas, di mana standar nilai kinerja karyawan sendiri terdiri dari 5 kategori penilaian kinerja, di mana kinerja karyawan yang dinilai buruk apabila berada pada nilai 60% ke bawah, dan kurang jika berada pada nilai 61% sampai dengan 69%. Untuk dikatakan memiliki kinerja yang sangat baik, seorang karyawan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe harus mencapai nilai kinerja sebesar 91% ke atas.

Para karyawan PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe sendiri dituntut untuk mampu memberikan kinerja terbaik dalam pendistribusian BBM ke berbagai Stasiun Pengisian Baha Bakar Umum (SPBU). Hal ini dikarenakan di Provinsi Aceh sendiri setiap satu cabang dari PT. Elnusa Petrofin harus mampu mencakup 4 Kabupaten/Kota yang ada seperti PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe yang

harus mampu menjangkau 4 Kota/Kabupaten yang terdiri dari Kota Lhokseumawe, Kabupaten Aceh Utara, Kabupaten Bireuen, dan Kabupaten Pidie Jaya.

Menurut Observasi awal yang penulis lakukan pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe, di mana penulis memperoleh data rata-rata hasil penilaian kinerja karyawan selama tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 baik dari aspek keterlibatan karyawan (*employee engagement*) maupun kinerja karyawan (*employee performance*). Adapun hasil observasi yang penulis lakukan pada PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe adalah seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. Elnusa Petrofin

Perilaku Kerja	2021			2022		
	Bobot	Nilai	Skor	Bobot	Nilai	Skor
Kedisiplinan	10%	75	7,5%	10%	62	6,2%
Tanggung Jawab	10%	75	7,5%	10%	55	5,5%
Kerjasama	10%	60	6%	10%	40	4%
Kehadiran	10%	67	6,7%	10%	47	4,7%
Hasil Kerja						
Kualitas Kerja	20%	81	16,2%	20%	77	15,4%
Kuantitas Kerja	20%	85	17%	20%	72	14,4%
Keterampilan Kerja	20%	77	15,4%	20%	62	12,4%
Jumlah	100%		76,3%	100%		62,6%

Sumber: PT. Elnusa Petrofin Kota Lhokseumawe (2023)

Berdasarkan data rata-rata hasil penilaian kinerja karyawan pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe pada tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja maupun perilaku kerja yang dimiliki oleh karyawan PT. Elnusa Petrofin semakin menurun, di mana perilaku kerja maupun hasil kerja karyawan pada tahun 2021 mendapat predikat cukup baik karena berada pada kategori 70-79. Akan tetapi, pada tahun 2022 perilaku kerja maupun hasil kerja karyawan memperoleh predikat kurang karena berada pada kategori 61-69.

Semakin rendahnya perilaku maupun kinerja yang dimiliki oleh karyawan PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe menunjukkan adanya permasalahan mengenai *employee engagement* dan *employee performance* yang dimiliki oleh para karyawan. *Employee engagement* mengacu pada tingkat keterlibatan, keterikatan, dan komitmen karyawan terhadap pekerjaan, perusahaan, serta tujuan dan nilai-nilai yang dimiliki oleh perusahaan tempat mereka bekerja. Menurut Ali et al., (2019) *employee engagement* adalah cara yang penting untuk mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan, di mana sebuah perusahaan disarankan bahwa *employee engagement* yang tinggi akan meningkatkan kinerja tugas, komitmen karyawan, dan lain sebagainya.

Employee performance mengacu pada seberapa baik seorang karyawan menjalankan tugas-tugasnya di tempat bekerja, hal ini meliputi pencapaian tujuan, produktivitas, kualitas kerja, dan kontribusi keseluruhan yang diberikan oleh seorang karyawan terhadap organisasi di mana mereka bekerja. Menurut Bernardi dan Stark (2018) *employee performance* mengacu pada evaluasi dan hasil kerja yang diperoleh dari seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. *Employee performance* mencakup berbagai aspek seperti produktivitas, kualitas kerja, inisiatif, kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan, kemampuan berkomunikasi, kolaborasi dengan rekan kerja, serta kemajuan dalam mencapai tujuan individu dan organisasional.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *employee engagement* dan *employee performance* adalah adanya *work-life balance* yang dirasakan oleh para karyawan pada saat mereka bekerja. Hal ini dikarenakan *work life balance*

merupakan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan, karyawan yang mampu mencapai keseimbangan ini cenderung lebih bahagia, lebih sehat, dan lebih terlibat dalam pekerjaan mereka. Menurut Ali et al., (2019) *work life balance* secara psikologis terkait dengan perilaku karyawan dalam situasi stres di lingkungan kerja. *Work life balance* memiliki implikasi terhadap perilaku, sikap, dan keselamatan karyawan dan juga meningkatkan tingkat keterlibatan yang memiliki dampak langsung pada kinerja dan efektivitas karyawan. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Erwin et al., (2019) menemukan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Kemudian dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh Preena (2021) menemukan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi *employee engagement* dan *employee performance* adalah adanya *internal communication* yang baik di dalam sebuah perusahaan. Hal ini dikarenakan komunikasi internal yang efektif sangat penting dalam meningkatkan keterlibatan karyawan dan kinerja mereka dalam sebuah perusahaan. Menurut Ali et al., (2019) *internal communication* telah diakui sebagai faktor utama yang terkait dengan *employee engagement* dan *employee performance* dalam bekerja, tingkat *internal communication* yang tinggi menunjukkan bahwa tingkat aktivitas dan keterlibatan yang dimiliki oleh para karyawan juga akan semakin tinggi. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Sun dan Sakda (2019) menemukan bahwa *internal communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Kemudian

dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh Sendawula et al., (2018) menemukan bahwa *internal communication* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*.

Reward and recognition termasuk salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *employee engagement* dan *employee performance*, hal ini dikarenakan *reward and recognition* yang terstruktur dapat meningkatkan keterlibatan seorang karyawan dalam perusahaan, kemudian *reward and recognition* juga dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Menurut Balakrishnan et al., (2022) *reward and recognition* adalah dua konsep yang terkait dalam manajemen sumber daya manusia yang digunakan oleh sebuah perusahaan untuk menghargai dan memotivasi para karyawan. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Chanana dan Sangeeta (2020) menemukan bahwa *reward and recognition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*, kemudian dalam penelitian lainnya yang pernah dilakukan oleh Ali et al., (2019) juga menemukan bahwa *reward and recognition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*.

Penulis kemudian melakukan wawancara dengan beberapa karyawan pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe, di mana penulis memperoleh hasil bahwa rendahnya tingkat *employee engagement* dan *employee performance* dikarenakan tingginya intensitas kerja yang harus dilaksanakan oleh para karyawan sehingga membuat mereka cenderung tidak memiliki waktu untuk keluarga maupun waktu untuk istirahat. Hal ini dikarenakan tidak terlepas dari adanya target yang diberikan oleh pimpinan PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe kepada para

karyawan. Kemudian permasalahan lainnya yaitu kurangnya komunikasi yang ada antar para para yang membuat adanya mis-komunikasi antar para karyawan dengan para karyawan lainnya, bahkan terkadang adanya keterlibatan informasi antar para karyawan itu sendiri jika ada tugas yang harus dilaksanakan oleh karyawan tertentu. Selanjutnya menurut beberapa karyawan permasalahan yang sering muncul adalah jarangya pemberian bonus yang diberikan oleh pimpinan kepada para karyawan yang terkadang membuat para karyawan cenderung merasa kurang termotivasi untuk melaksanakan tugasnya. (Hasil wawancara awal, 2 Maret 2024).

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, dapat dilihat bahwa semakin menurunnya tingkat keterlibatan karyawan (*employee engagement*) seperti tingkat kedisiplinan, tanggung jawab, kerjasama dan kehadiran karyawan serta semakin menurunnya tingkat kinerja (*employee performance*) yang dimiliki oleh karyawan PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe yang dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, dan keterampilan kerja yang dimiliki. Oleh "***Effect of Work-Life Balance, Internal Communication, and Reward and Recognition Terhadap Employee Engagement and Employee Performance Pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe***".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe?

2. Apakah *internal communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe?
3. Apakah *reward and recognition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe?
4. Apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe?
5. Apakah *internal communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe?
6. Apakah *reward and recognition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui apakah *internal communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui apakah *reward and recognition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe.

4. Untuk mengetahui apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe.
5. Untuk mengetahui apakah *internal communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe.
6. Untuk mengetahui apakah *reward and recognition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* pada PT. Elnusa Petrofin di Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian di atas, maka penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami dan menambah wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik, bagi peneliti sendiri, dan bagi pihak fakultas.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini dapat bermanfaat memberikan sumbangan bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.

- b. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian dan evaluasi terhadap pengetahuan yang telah di dapat mengenai manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.