

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset strategis yang memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan organisasi di era modern. Perkembangan manajemen sumber daya manusia yang semakin dinamis menempatkan individu sebagai faktor utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif organisasi (Morgan, 2017). Dalam konteks tersebut, kinerja individu menjadi indikator utama yang digunakan untuk menilai sejauh mana tujuan organisasi dapat tercapai. Kinerja tidak hanya mencerminkan hasil kerja, tetapi juga proses kerja yang melibatkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, serta efektivitas dalam pelaksanaan tugas (Saramony et al., 2021). Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk mampu mengelola dan mengoptimalkan potensi SDM agar dapat menghasilkan kinerja yang maksimal.

Di tengah era globalisasi yang ditandai dengan persaingan yang semakin ketat, tuntutan terhadap peningkatan produktivitas kerja menjadi semakin tinggi. Organisasi tidak hanya membutuhkan tenaga kerja yang kompeten, tetapi juga individu yang mampu beradaptasi, memiliki keterlibatan tinggi, serta mampu bekerja secara efektif dalam berbagai kondisi. Nordianto dan Irbayuni (2024) menyatakan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja tidak dapat dilepaskan dari bagaimana organisasi menciptakan kondisi kerja yang mendukung serta bagaimana individu

merespons pengalaman kerjanya.

Fenomena mahasiswa yang bekerja sambil menempuh pendidikan di perguruan tinggi semakin meningkat seiring dengan tuntutan ekonomi dan kebutuhan akan pengalaman kerja. Mahasiswa tidak hanya berperan sebagai pelajar, tetapi juga sebagai pekerja yang harus menjalankan dua tanggung jawab secara bersamaan. Menurut Ilham (2022), mahasiswa kerja merupakan individu yang menjalankan peran ganda sebagai pelajar dan pekerja, sehingga dituntut mampu menyeimbangkan keduanya.

Fenomena tersebut juga terjadi pada mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh. Banyak mahasiswa yang memilih untuk bekerja di berbagai sektor. Kondisi ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya berperan sebagai individu yang belajar, tetapi juga sebagai bagian dari tenaga kerja. Namun, peran ganda ini seringkali menimbulkan permasalahan, khususnya terkait dengan kinerja di tempat kerja. Beberapa mahasiswa kerja mengalami kesulitan dalam menjaga konsistensi kinerja, baik dari segi kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, maupun efektivitas kerja. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi kinerja mahasiswa kerja yang perlu dikaji lebih lanjut.

Dengan demikian, fenomena mahasiswa kerja menunjukkan adanya potensi permasalahan dalam kinerja yang dipengaruhi oleh tuntutan peran ganda, sehingga penting untuk dikaji lebih lanjut. Permasalahan tersebut memerlukan landasan teoritis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu. Oleh karena itu, kajian mengenai kinerja, kepuasan kerja, pengalaman kerja, dan

keterlibatan kerja menjadi penting untuk dianalisis secara komprehensif.

Kinerja merupakan hasil kerja individu yang mencerminkan tingkat pencapaian dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Kinerja tidak hanya dilihat dari hasil yang dicapai, tetapi juga dari proses pelaksanaan pekerjaan secara efektif dan efisien. Kinerja dapat diukur melalui kualitas dan kuantitas pekerjaan, tingkat kemandirian, ketepatan waktu, serta efektivitas dalam mencapai tujuan kerja. Oleh karena itu, kinerja menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan individu dalam suatu organisasi (Saramony et al., 2021; Nordianto & Irbayuni, 2024).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja (*job satisfaction*). Kepuasan kerja merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan perasaan individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, serta pengawasan dari atasan. Individu yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki motivasi dan komitmen yang lebih tinggi, sehingga mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik (Kurniawati & Mulyanto, 2024; Wijayanti & Sijabat, 2022).

Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh pengalaman kerja yang diperoleh individu. Employee experience merupakan pendekatan modern dalam manajemen sumber daya manusia yang mencakup keseluruhan pengalaman individu selama berinteraksi dengan organisasi, termasuk masa kerja, pengetahuan dan keterampilan, penguasaan pekerjaan, lingkungan kerja, serta dukungan teknologi. Pengalaman kerja yang positif dapat meningkatkan kenyamanan dan kemampuan

individu dalam bekerja, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja dan kinerja (Foster dalam Sasongko, 2018; Darmawan & Napitupulu, 2023).

Selain itu, *employee engagement* juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja. *Employee engagement* mencerminkan tingkat keterikatan individu secara emosional, kognitif, dan perilaku terhadap pekerjaan. Keterlibatan ini ditunjukkan melalui semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), keterlibatan mendalam (*absorption*), partisipasi aktif, serta komunikasi yang baik. Individu dengan tingkat engagement yang tinggi cenderung lebih antusias dan berkomitmen, sehingga mampu memberikan kontribusi optimal dalam pekerjaan. Hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan kerja dan kinerja individu (Kahn, 2010; Zebua et al., 2025; Susanto & Sawitri, 2023).

Dengan demikian, kinerja individu tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, tetapi juga oleh faktor psikologis dan pengalaman kerja. Kepuasan kerja, *employee experience*, dan *employee engagement* merupakan faktor yang saling berkaitan dalam membentuk kinerja individu, sehingga penting untuk dikaji lebih lanjut dalam konteks mahasiswa kerja.

*Employee experience* merupakan keseluruhan pengalaman yang dirasakan individu selama berinteraksi dengan organisasi, yang mencakup aspek lingkungan kerja, teknologi, serta kemampuan dalam menjalankan pekerjaan. Pengalaman kerja yang positif dapat meningkatkan kemampuan individu dalam memahami tugas, meningkatkan kenyamanan dalam bekerja, serta mendorong individu untuk bekerja secara lebih efektif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman kerja yang dimiliki individu, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.

Pernyataan ini didukung oleh penelitian Darmawan dan Napitupulu (2023) yang menyatakan bahwa *employee experience* berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Selain itu, *employee engagement* juga memiliki peran penting dalam mempengaruhi kinerja. Keterlibatan individu dalam pekerjaan mencerminkan tingkat semangat, dedikasi, dan keterikatan terhadap tugas yang dijalankan. Individu dengan tingkat engagement yang tinggi cenderung lebih fokus, memiliki komitmen yang kuat, serta berusaha memberikan kontribusi terbaik dalam pekerjaannya. Kondisi ini mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas kerja, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Susanto dan Sawitri (2023) yang menyatakan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja individu.

Di sisi lain, *employee experience* dan *employee engagement* juga diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*). Pengalaman kerja yang baik dapat menciptakan persepsi positif terhadap pekerjaan, sehingga meningkatkan kepuasan individu. Individu yang merasa didukung oleh lingkungan kerja, memiliki kemampuan yang memadai, serta bekerja dengan fasilitas yang baik cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian Darmawan dan Napitupulu (2023) yang menunjukkan bahwa *employee experience* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Selain itu, keterlibatan kerja yang tinggi juga dapat meningkatkan kepuasan kerja. Individu yang merasa terlibat secara emosional dan memiliki hubungan yang baik dengan pekerjaannya akan cenderung merasa lebih puas. Keterlibatan yang

tinggi menciptakan rasa memiliki terhadap pekerjaan, sehingga meningkatkan perasaan positif terhadap pekerjaan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Zebua et al. (2025) yang menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja juga memiliki peran penting dalam memengaruhi kinerja individu. Individu yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi, bekerja secara optimal, serta menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pekerjaan. Kondisi ini mendorong peningkatan kualitas dan kuantitas kerja, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Hal ini didukung oleh penelitian Kurniawati dan Mulyanto (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.

Namun demikian, dalam kondisi tertentu, hubungan tersebut tidak selalu bersifat positif. Pengalaman kerja yang kurang mendukung, seperti tekanan kerja yang tinggi, lingkungan kerja yang tidak kondusif, serta rendahnya dukungan organisasi, dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja individu (Pratiwi et al., 2022). Selain itu, tingkat keterlibatan kerja yang tinggi tanpa diimbangi dengan kepuasan kerja yang memadai berpotensi menimbulkan kelelahan (*burnout*), sehingga hubungan tidak langsung antar variabel dapat melemah bahkan bersifat negatif (Ariansy & Kurnia, 2022). Dengan demikian, efektivitas kepuasan kerja sebagai variabel mediasi sangat bergantung pada kualitas pengalaman kerja dan kondisi lingkungan kerja yang dirasakan individu.

Lebih lanjut, kepuasan kerja juga diduga berperan sebagai variabel mediasi

dalam hubungan antara *employee experience* dan *employee engagement* terhadap kinerja. Pengalaman kerja dan keterlibatan kerja yang tinggi tidak secara langsung meningkatkan kinerja tanpa adanya kepuasan kerja sebagai faktor penguat. Individu yang memiliki pengalaman kerja yang baik dan tingkat keterlibatan yang tinggi cenderung merasakan kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja. Dengan demikian, kepuasan kerja berperan sebagai variabel yang menjembatani hubungan antara *employee experience* dan *employee engagement* terhadap kinerja.

Namun demikian, dalam kondisi tertentu, peran mediasi kepuasan kerja tidak selalu berjalan secara optimal. Kondisi kerja yang tidak mendukung dapat menurunkan kepuasan kerja dan pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak selalu memediasi hubungan secara positif, melainkan dapat menjadi jalur yang memperlemah bahkan menurunkan kinerja, tergantung pada kualitas pengalaman kerja dan lingkungan kerja yang dirasakan individu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara *employee experience*, *employee engagement*, *job satisfaction*, dan kinerja individu. Untuk memperkuat hubungan tersebut, diperlukan dukungan bukti empiris dari penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *employee experience* dan *employee engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja, serta *job satisfaction* berpengaruh terhadap peningkatan kinerja individu.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada

pengaruh langsung antar variabel dan belum banyak mengkaji peran *job satisfaction* sebagai variabel mediasi. Selain itu, objek penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada karyawan tetap di organisasi atau perusahaan, bukan pada mahasiswa kerja yang memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan fenomena, kajian teoritis, serta keterbatasan penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *employee experience* dan *employee engagement* terhadap kinerja mahasiswa kerja melalui *job satisfaction* pada mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.

## **1.2 Perumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *employee experience* terhadap kinerja mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh?
2. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh?
3. Bagaimana pengaruh *job satisfaction* terhadap kinerja mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh?
4. Bagaimana pengaruh *employee experience* terhadap *job satisfaction* pada mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh?
5. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap *job satisfaction* pada mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh?

6. Bagaimana peran *job satisfaction* memediasi pengaruh *employee experience* terhadap kinerja mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh?
7. Bagaimana peran *job satisfaction* memediasi pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *employee experience* terhadap kinerja mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh;
2. Menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh;
3. Menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap kinerja mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh;
4. Menganalisis pengaruh *employee experience* terhadap *job satisfaction* pada mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh;
5. Menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap *job satisfaction* pada mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh;
6. Menganalisis peran *job satisfaction* memediasi pengaruh *employee experience* terhadap kinerja mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh;
7. Menganalisis peran *job satisfaction* memediasi pengaruh *employee*

*engagement* terhadap kinerja mahasiswa kerja pada Mahasiswa Manajemen FEB Universitas Malikussaleh.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun manfaat teoritis dan praktis yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Pemahaman mengenai upaya mencapai kinerja optimal, dengan memperhatikan *employee experience* (pengalaman karyawan) dan *employee engagement* (keterlibatan karyawan) diharapkan mampu menciptakan *job satisfaction* (kepuasan kerja) yang baik. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai *employee experience* (pengalaman karyawan) dan *employee engagement* (keterlibatan karyawan) terhadap kinerja mahasiswa yang bekerja melalui *job satisfaction* (kepuasan kerja), serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan variabel yang berbeda.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait peningkatan kinerja mahasiswa yang bekerja
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan evaluasi terhadap ilmu manajemen yang telah dipelajari, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.