

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap organisasi, apapun bentuknya, apakah itu organisasi bisnis, organisasi pemerintah, atau organisasi sosial, selalu mencita-citakan beberapa tujuan. Dengan mempergunakan sumber daya manusia secara efektif dan efisien serta sumber daya organisasi lainnya misalnya uang tunai, bahan, dan peralatan, tujuan ini dapat dicapai. Fakta bahwa sumber daya organisasi belum dapat sepenuhnya digantikan oleh sumber daya organisasi yang lain sebagai salah satu aspek yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Keberhasilan perusahaan tergantung pada sumber daya manusianya (Dessler, 2019).

Kinerja sangat penting untuk keberhasilan organisasi karena menentukan seberapa efektif organisasi nantinya. Kinerja juga menunjukkan seberapa baik manajer mengelola sumber daya manusia organisasi. Keberhasilan kinerja karyawan perusahaan akan mengarah pada pencapaian tujuan perusahaan. Sebaliknya, ketika kinerja karyawan tidak efektif yaitu ketika mereka tidak bisa memenuhi tuntutan tugas mereka seperti yang diminta oleh perusahaan, organisasi akan menghadapi tantangan dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan sangat penting bagi para pemimpin organisasi karena berfungsi sebagai ukuran untuk pengelolaan unit kerja yang diawasi. Oleh karenanya, kinerja merupakan komponen kunci dari tugas manajemen sambil mengelola organisasi.

Kinerja menurut Afandi (2021) yaitu kesediaan seseorang ataupun sekelompok orang untuk menjalankan atau meningkatkan aktivitas sesuai

dengan tanggung jawab dengan hasil yang diinginkan. *Employee engagement* bisa menjadi salah satu aspek yang oleh bank perhatikan, karena jika karyawan telah merasa *engaged* terhadap bank hal ini akan menguntungkan bagi bank karena seorang karyawan yang merasa *engaged* terhadap perusahaan karyawan akan bekerja dengan semaksimal mungkin untuk bank. *Employee engagement* dapat berpengaruh terhadap beberapa aspek dalam bank. Hal tersebut didukung oleh pendapat Marciano (2010) yang menjelaskan *employee engagement* mempunyai beberapa manfaat diantaranya peningkatan produktivitas, pendapatan, efisiensi, penipuan yang lebih sedikit, penurunan ketidakhadiran, kebahagiaan pelanggan yang meningkat, kecelakaan kerja yang menurun, dan keluhan karyawan yang berkurang. Hasil penelitian Puspa & Sagala (2018) dan Sucahyowati & Hendrawan (2020) membuktikan bahwa *employee engagement* memengaruhi kinerja karyawan. Namun bertentangan dengan hasil penelitian Joushan *et al.* (2015) yang menemukan bahwa *employee engagement* tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

Bank Mandiri merupakan salah satunya bank yang memberikan pelayanan pada masyarakat. Oleh karenanya, untuk mencapai tujuan bersama, perlu kreatif dalam pengaturan yang memungkinkan setiap orang untuk tumbuh dalam keterampilan dan daya ciptanya. Karyawan yang kreatif menggunakan keahliannya untuk mengambil risiko yang mungkin terjadi dan memandang dunia dengan cara baru. Temuan-temuan baru dalam sains dan teknologi, serta bidang-bidang lain dari usaha manusia, dimungkinkan oleh kreativitas. Pada dasarnya, kreativitas adalah kapasitas untuk menemukan sesuatu yang baru, untuk menghasilkan pendekatan baru terhadap masalah,

atau untuk mengenali hubungan baru di antara bagian-bagian yang sudah ada. Bank Mandiri mampu bertahan karena memiliki kreativitas yang beragam yang berpengaruh baik terhadap kinerja karyawannya. Dalam rangka menjaga kesejahteraan anggotanya yang juga mempengaruhi kelangsungan hidup bank, bank pun harus melaksanakan fungsi sosial baik secara eksternal maupun internal. Bank perlu memiliki keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru untuk bersaing dengan sektor lain yang sejenis, dan keunggulan tersebut hanya dapat dicapai dengan memiliki staf yang produktif, inovatif, dan bersemangat secara konsisten. Hasil penelitian Dama & Ogi (2018) dan Indrajita *et al.* (2021) membuktikan bahwa kreativitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tetapi lain dengan temuan penelitian Lakoy (2015) yang menyimpulkan bahwa kreativitas tidak mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya maka perlu diteliti kembali dengan judul Pengaruh *Employee Engagement* dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Mandiri Kecamatan Klojen Kota Malang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dasar-dasar masalah pada bagian latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana deskripsi *employee engagement*, kreativitas dan kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh *Employee engagement* dan Kreativitas secara parsial signifikan terhadap Kinerja karyawan ?
3. Bagaimana pengaruh *Employee engagement* dan Kreativitas secara simultan signifikan terhadap Kinerja karyawan ?

4. Manakah dari variabel *Employee engagement* dan Kreativitas yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja karyawan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian adalah:

1. Untuk mendeskripsikan *employee engagement*, kreativitas dan kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Employee engagement* dan Kreativitas secara parsial terhadap Kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Employee engagement* dan Kreativitas secara simultan terhadap Kinerja karyawan.
4. Untuk mengetahui variabel dari *Employee engagement* dan Kreativitas yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja karyawan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini antara lain :

1. Sebagai tambahan informasi dan masukan bagi bisnis, dan dimaksudkan untuk membantu manajemen menemukan solusi atas permasalahan sehingga bisa mengambil keputusan yang lebih tepat dan baik, terutama dalam usaha peningkatan kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk mendukung penelitian pihak lain dan memperluas pemahaman pembaca tentang pentingnya *employee engagement* dan kreativitas dan dalam meningkatkan kinerja karyawan.