

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sektor otomotif roda dua memiliki peran strategis dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat Indonesia. Sepeda motor bukan hanya menjadi alat transportasi utama, tetapi juga menjadi sarana penunjang aktivitas kerja, pendidikan, pelayanan kesehatan, dan kegiatan usaha masyarakat. Kondisi ini menjadikan industri otomotif roda dua sebagai sektor yang memiliki perputaran ekonomi tinggi, baik pada level produksi, distribusi, penjualan, maupun layanan purna jual. Dalam konteks daerah, keberadaan dealer sepeda motor turut berkontribusi terhadap mobilitas masyarakat, penyediaan lapangan kerja, dan pertumbuhan ekonomi lokal.

PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek merupakan salah satu dealer resmi sepeda motor Honda yang menjalankan aktivitas penjualan kendaraan, penyediaan suku cadang, serta layanan servis dan perawatan kendaraan. Sebagai perusahaan yang beroperasi di tengah persaingan dealer yang semakin ketat, PT Daya Alvita Mandiri dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan, ketepatan respons, dan efektivitas kerja agar tetap mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam kondisi persaingan seperti ini, keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh strategi pemasaran dan besarnya

volume penjualan, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan aktivitas operasional sehari-hari.

Hubungan kerja yang ideal menempatkan pekerja sebagai subjek yang harus memperoleh perlindungan, perlakuan yang adil, dan kesempatan untuk berkembang. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menegaskan bahwa ketenagakerjaan mencakup segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja sebelum, selama, dan sesudah masa kerja. Selain itu, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh memberikan dasar bagi pekerja untuk berserikat, menyampaikan aspirasi, dan memperjuangkan kepentingannya dalam hubungan industrial. Dengan demikian, kondisi ideal dalam organisasi adalah terciptanya hubungan kerja yang sehat, aman, adil, dan mendukung keterlibatan karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Kondisi kerja yang baik dapat dijelaskan melalui *Social Exchange Theory* yang menekankan adanya hubungan timbal balik antara karyawan dan organisasi. Ketika organisasi memberikan dukungan, perhatian, keadilan, dan penghargaan, karyawan cenderung membalasnya dengan loyalitas, keterlibatan, dan kinerja yang lebih baik. Teori ini relevan dengan *employee engagement* karena keterikatan karyawan muncul ketika mereka merasa pekerjaannya bermakna dan organisasinya layak dibalas dengan kontribusi positif. Selain itu, *perceived organizational support* juga menjadi faktor penting

karena persepsi karyawan terhadap perhatian organisasi dapat memperkuat semangat dan perilaku kerja mereka.

Secara konseptual, kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugasnya sesuai standar yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja mencakup aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas penggunaan sumber daya. Dalam konteks dealer otomotif, kinerja karyawan tercermin dalam kemampuan melayani pelanggan, mencapai target kerja, menjaga ketepatan pelayanan, dan meminimalkan kesalahan operasional. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi variabel yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan mutu pelayanan dan keberlangsungan usaha perusahaan.

Hasil pra-survey yang dilakukan pada PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek menunjukkan bahwa kinerja karyawan berada pada kategori baik, namun masih terdapat variasi pada beberapa indikator seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan efisiensi proses kerja. Di sisi lain, data penjualan unit sepeda motor pada tahun 2024 hingga 2025 juga menunjukkan fluktuasi dari bulan ke bulan. Namun demikian, fluktuasi penjualan tersebut tidak menjadi fokus utama penelitian, melainkan menjadi gambaran bahwa perusahaan berada dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan menuntut stabilitas kinerja karyawan yang tinggi agar pelayanan tetap optimal.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal dan kondisi aktual. Secara ideal, karyawan diharapkan mampu bekerja secara konsisten, produktif, dan berkualitas sesuai tuntutan perusahaan. Akan tetapi, kenyataan di lapangan memperlihatkan bahwa kinerja belum sepenuhnya stabil pada seluruh indikator. Dalam situasi seperti ini, perlu dikaji faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, khususnya *employee engagement* dan dukungan organisasi.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian pada perusahaan jasa dan sektor lain juga mengindikasikan bahwa keterlibatan karyawan mampu meningkatkan semangat, konsistensi kerja, dan hasil kerja yang dicapai. Selain itu, *perceived organizational support* juga terbukti berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan dan dapat memperkuat keterlibatan kerja dalam lingkungan yang kompetitif. Meski demikian, hasil penelitian terdahulu belum sepenuhnya konsisten karena dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, jenis pekerjaan, dan konteks industri yang berbeda.

Dalam konteks PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek, karakteristik pekerjaan yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan pelayanan prima membuat *employee engagement* menjadi faktor yang penting untuk dianalisis. Karyawan yang terlibat secara emosional dan psikologis dalam pekerjaannya cenderung menunjukkan dedikasi yang lebih tinggi, energi kerja yang lebih besar, dan ketekunan dalam menyelesaikan tugas. Sementara itu, dukungan organisasi

berpotensi memperkuat hubungan tersebut karena karyawan yang merasa diperhatikan akan lebih terdorong untuk memberikan hasil kerja terbaik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan dengan dukungan organisasi sebagai variabel moderasi pada PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, sekaligus memberikan masukan praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan stabilitas dan kualitas kinerja karyawan di tengah persaingan bisnis yang semakin dinamis.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan hasil pra-survey yang telah dilakukan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil pra-survey menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek berada pada kategori baik, namun masih menunjukkan variasi pada beberapa indikator kinerja, khususnya kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan efisiensi proses kerja.
2. Tingkat *employee engagement* karyawan PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek belum diketahui secara empiris.

3. Persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi di PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek masih bervariasi antar karyawan.
4. Belum diketahui secara empiris pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek.
5. Belum diketahui peran dukungan organisasi dalam memoderasi pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek.

C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Penelitian ini mencakup tiga variabel utama, yaitu *employee engagement* sebagai variabel independen, kinerja karyawan sebagai variabel dependen, dan dukungan organisasi sebagai variabel moderasi. Fokus penelitian adalah pada bagaimana keterikatan emosional, motivasi, dan dedikasi karyawan memengaruhi kinerja mereka, serta sejauh mana dukungan organisasi dapat memperkuat hubungan tersebut.

Untuk menjaga fokus dan kejelasan penelitian, batasan masalah yang ditetapkan adalah:

1. Objek penelitian dibatasi pada seluruh karyawan PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek.
2. Variabel yang dianalisis terbatas pada:
 - a. *Employee engagement* sebagai variabel independen,
 - b. Kinerja karyawan sebagai variabel dependen,

- c. Dukungan organisasi sebagai variabel moderator.
3. Penelitian ini tidak membahas faktor lain yang berpengaruh seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem kompensasi secara mendalam.
4. Data penelitian diperoleh menggunakan kuesioner yang dianalisis dengan metode kuantitatif dan analisis deskriptif/ regresi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek?
2. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek?
3. Apakah dukungan organisasi memoderasi pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek.
2. Menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek.

3. Menganalisis peran dukungan organisasi sebagai variabel moderasi dalam memperkuat pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pemahaman mengenai konsep *employee engagement*, dukungan organisasi, serta kinerja karyawan dalam konteks manajemen sumber daya manusia. Melalui proses penelitian ini, peneliti memperoleh pengalaman langsung dalam melakukan pengumpulan data, pengolahan, serta analisis empiris yang dapat memperkuat kompetensi akademik maupun praktis. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi dasar bagi peneliti dalam mengembangkan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan variabel moderasi dalam hubungan perilaku kerja.

2. Bagi Fakultas dan Universitas

Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur dan penelitian dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan akademik bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa, sekaligus memperkaya khasanah ilmiah di lingkungan akademik. Selain itu,

penelitian ini turut mendukung upaya fakultas dan universitas dalam menghasilkan karya ilmiah yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja serta memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pendidikan tinggi.

3. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, khususnya PT Daya Alvita Mandiri Rancaekek, hasil penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai tingkat *employee engagement*, persepsi dukungan organisasi, dan kinerja karyawan di lingkungan kerja. Informasi tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja, terutama melalui penguatan keterikatan karyawan dan peningkatan dukungan organisasi yang lebih efektif.

G. Jadwal Penelitian

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

Tahapan Penelitian	2025			2026			
	Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret	April
Pengajuan Judul							
Pembuatan Proposal							
Bimbingan Proposal							
Pengajuan Ujian Proposal							
Ujian Proposal							

Revisi Proposal							
SK Pembimbing							
Pengumpulan dan Pengolahan Data							
Bimbingan Skripsi							
Sidang Skripsi							

H. Sistematik Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran alur pembahasan yang runtut dan logis dari awal hingga akhir, sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. BAB II Tinjauan Pustaka berisi teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, hasil penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, serta perumusan hipotesis penelitian.
3. BAB III Metode Penelitian, berisi penjelasan mengenai pendekatan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, operasionalisasi variabel, serta teknik analisis data yang digunakan.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi penyajian hasil analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan kondisi di lapangan.
5. BAB V Penutup, berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran-saran untuk pihak perusahaan maupun penelitian selanjutnya.

