

PENDAHULUAN

Perusahaan sebagai organisasi memiliki ketergantungan dengan individu yang ada didalam perusahaan itu sendiri. Karyawan sebagai individu dalam perusahaan merupakan bagian dari struktur organisasi yang memiliki peranan besar dalam menentukan tercapainya tujuan perusahaan. Dalam perspektif karyawan, hubungan personal dengan atasan langsung adalah kuncinya. Sikap dan tindakan atasan langsung dapat meningkatkan *employee engagement* atau malah menciptakan suasana dimana seorang karyawan menjadi *disengaged* (merasa bukan bagian dari perusahaan/organisasi). Terlebih lagi, bagi karyawan senior, kemampuan pimpinan untuk menerima masukan mereka, mengarahkan perusahaan ke arah yang benar dan mengkomunikasikan keadaan organisasi secara terbuka merupakan hal yang penting dalam memperoleh *engagement*. Faktor lain yang memicu terjadinya *engagement* adalah apabila karyawan diperlakukan dengan baik, nilai-nilai pribadi mereka dilihat dan organisasi peduli dengan apa yang mereka rasakan. *Employee engagement* merupakan suatu keadaan psikologis yang stabil dan hasil interaksi antara seorang individu dengan lingkungan tempat individu bekerja (Thomas, 2007). *Engagement* terjadi ketika seseorang secara sadar dan atau secara emosi terhubung dengan orang lain. *Engagement* bukanlah sikap, melainkan merupakan sebuah perilaku yang menjadi pendorong kinerja sebuah organisasi (Welbourne, 2007). Selain itu bagi karyawan *marketing*, umumnya penghargaan dan pengakuan dijadikan motivasi utama untuk meningkatkan kinerja mereka. Pandangan seorang karyawan *marketing* umumnya melihat seberapa besar penghargaan dan pengakuan yang diperoleh dibandingkan dengan kinerja mereka, hal ini yang juga membuat mereka merasa *engage* dengan sebuah perusahaan.

Employee engagement telah diklaim dapat memprediksikan peningkatan produktivitas karyawan, profitabilitas, mempertahankan karyawan, kepuasan konsumen serta keberhasilan organisasi. Hal ini disebabkan karena karyawan yang memiliki derajat *engagement* yang tinggi akan memiliki keterikatan emosi yang tinggi pada organisasi. Keterikatan emosi yang tinggi mempengaruhi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan (cenderung memiliki kualitas kerja yang memuaskan) dan berdampak pada rendahnya keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan atau perusahaan. Ketika *engagement* tinggi, karyawan akan lebih puas terhadap pekerjaannya, tingkat keinginan untuk meninggalkan pekerjaan menjadi rendah dan karyawan menjadi lebih produktif (Wellins, Bernthal dan Phelps, 2014). Dapat dikatakan bahwa karyawan menginginkan hubungan terbaik dengan organisasinya dan mereka ingin diberikan dengan kemungkinan terbaik, lingkungan atau inisiatif manajemen yang akan membuat mereka lebih bahagia, merasa dihargai dan merasa terlibat dalam organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan (Gagnon dan Michael, 2004; Shanock dan Eisenberger, 2006)) bahwa karyawan yang memandang diri mereka memiliki hubungan dengan atasan langsung mereka cenderung memiliki kinerja yang lebih tinggi dan lebih puas terhadap pekerjaan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Scott dan McMullen (2010) menunjukkan bahwa total struktur penghargaan, program dan kebijakan mempengaruhi keterlibatan karyawan. Menurut Shah *et al.* (2010) imbalan intrinsik dan ekstrinsik dapat meningkatkan kinerja karyawan, selain itu hasil lain yang ditemukan adalah adanya efek moderasi dari pengakuan karyawan terhadap kinerja yang dianggap lebih menarik daripada penghargaan intrinsik dan ekstrinsik.

Penelitian yang dilakukan oleh Ram dan Prabhakar (2011) menunjukkan bahwa dukungan pengawas memiliki hubungan yang kuat dengan *employee engagement* dan juga secara positif terkait dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan OCB. Sedangkan menurut Dysvik dan Kuvaas (2013) menganggap persepsi dukungan pengawas sebagai salah satu prediktor penting kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspawati dan Suharnomo (2016), penerapan penghargaan dan pengakuan yang lebih baik dan lebih efektif akan meningkatkan *employee engagement*. Aktar *et al.* (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan langsung antara penghargaan intrinsik dan kinerja karyawan. Menurut Dizgah *et al.* (2012) kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat pada *innovative job performance*. Selain itu Kepuasan Kerja juga memiliki hubungan yang kuat pada *in-role performance*. Penelitian yang dilakukan oleh Rubel dan Kee (2013) menyatakan bahwa persepsi dukungan pengawas dan kinerja memiliki hubungan positif dan signifikan, sedangkan setelah memperkenalkan mediator, hubungan menjadi tidak signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Khan *et al.* (2013) menyatakan bahwa penghargaan intrinsik dan ekstrinsik tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja namun juga dapat meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Menurut penelitian yang dilakukan Bari *et al.* (2013) faktor yang memiliki dampak positif terhadap sikap dan kinerja karyawan diantaranya adalah *feedback* kepada karyawan, kebebasan, rencana pengembangan karir dan penilaian karyawan, program pembelajaran, lingkungan kerja yang terbuka dan nyaman serta hubungan pengawasan yang baik, sedangkan faktor lain yang diteliti tidak memiliki pengaruh terhadap sikap dan kinerja karyawan. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa *organization engagement* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan *job engagement* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja (Saragih dan Maranatha, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Biswas dan Bhatnagar (2013) menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan dengan pekerjaan dan organisasinya akan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan kerjanya. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Thakur, 2014) menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan berpengaruh positif pada kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Hettiarachchi (2014) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja para staff tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa ketika para staf merasa puas maka mereka akan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Ketika karyawan percaya bahwa pekerjaan atau peran mereka signifikan dan sesuai dengan tujuan dan nilai-nilai diri atau organisasi, mereka dapat membawa diri mereka ke dalam pekerjaan dan akan menunjukkan keterlibatannya Kimutai dan Sakataka (2015). Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Duggirala *et al.* (2009) bahwa keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian Madan dan Srivastava (2015) menyimpulkan bahwa ada hubungan positif antara keterlibatan karyawan dan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Burns (2016) menunjukkan bahwa *perceived organization support* dan persepsi dukungan pengawas membuat kontribusi yang signifikan untuk *work engagement*. Penelitian yang dilakukan oleh Mohamed dan Ali (2016) menunjukkan bahwa variabel independen dukungan pengawas dan variabel dependen *employee engagement* berkorelasi positif satu sama lain. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ghosh *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa tidak hanya dukungan pengawas saja memiliki hubungan terhadap keterlibatan kerja tetapi juga dukungan menyeluruh yang ada di tempat kerja, meliputi dukungan organisasi dan juga dukungan dari rekan kerja. Hasil penelitian yang sama juga ditunjukkan oleh Mesepy (2016) menunjukkan bahwa variabel penghargaan dan pengakuan memiliki hubungan yang kuat pada keterlibatan karyawan secara parsial dan simultan yang didukung oleh tingkat signifikansinya.

Saleh *et al.* (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ndulue dan Ekechukwu (2016) yang menyatakan bahwa pada saat kepuasan kerja dalam bentuk sifat pekerjaan dan keamanan kerja meningkat maka akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam hal moral karyawan yang tinggi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Victor dan Hoole (2017) semakin tinggi penghargaan organisasi (intrinsik dan ekstrinsik) karyawan akan lebih terlibat dalam pekerjaan mereka. Ketika karyawan diberikan imbalan intrinsik yang lebih tinggi, mereka cenderung mengerahkan lebih banyak upaya, dedikasi dan keterlibatan dalam pekerjaan mereka. Penelitian yang dilakukan Vorina, Simonič, dan Vlasova, (2017) menunjukkan bahwa ketika keterlibatan karyawan meningkat maka kepuasan kerja juga meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Ndungu (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penghargaan intrinsik dan kinerja, selain itu korelasi yang signifikan juga ditemukan antara imbalan ekstrinsik dan kinerja karyawan. Hasil lainnya adalah terdapat hubungan yang signifikan antara penghargaan dan pengakuan terhadap kinerja karyawan. Hubungan yang signifikan juga ditemukan antara imbalan yang bersifat keuangan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Abdirahman *et al.* (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan positif dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, banyak penelitian yang telah dilakukan pada seluruh karyawan dari berbagai jenis industri, namun demikian belum ada penelitian khusus yang membahas langsung terkait dengan karyawan *marketing* dari industri perbankan. Sehingga dianggap perlu untuk menguji model tersebut pada karyawan *marketing* dari sektor perbankan. Dalam penelitian ini akan membahas tentang pengaruh persepsi dukungan pengawas, penghargaan dan pengakuan, *Employee Engagement*, Kepuasan Kerja dan Kinerja yang secara khusus di fokuskan kepada karyawan *marketing* dari industri perbankan. Untuk itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran persepsi dukungan pengawas, penghargaan dan pengakuan, *Employee engagement*, Kepuasan kerja terhadap Kinerja pada karyawan industri perbankan di Tangerang.