

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia dipandang sebagai aset perusahaan yang penting, karena maju atau mundurnya sebuah perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya. Sumarni (2011) menegaskan sumber daya manusia adalah elemen organisasi yang sangat penting sehingga sumber daya ini harus dikelola sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi yang maksimal.

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan terbaik di tingkat nasional, seperti AutoBridal yang mendapatkan penghargaan Indonesia Digital Popular Brand Award (IDPBA) untuk kategori *brand carwash* terbaik yang mampu memanfaatkan media digital untuk mempromosikan usahanya (www.transco.com diakses pada 16 Juni 2016). Hal itu dapat tercapai karena kemampuan perusahaan untuk mengelola, dan menjaga SDM sehingga dapat menggerakkan roda perusahaan kearah kinerja yang baik.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Banyak yang menyatakan bahwa *employee engagement* dapat meramalkan kinerja karyawan, kesuksesan organisasi, dan kinerja keuangan (Saks, 2006). *Employee engagement* merupakan salah satu cara untuk membuat karyawan memiliki loyalitas yang tinggi (Hermawan, 2011).

Karyawan yang *engaged* memiliki karakteristik tertentu yang semuanya berguna bagi kesuksesan organisasi (Bakker, 2009). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan di Belanda menunjukkan bahwa terdapat perbedaan karakteristik karyawan yang *engaged* dan karyawan lainnya. Karyawan yang *engaged* sangat berenergi, memiliki sikap dan level aktivitas yang positif, mau berinisiatif pada pekerjaan dan menghasilkan umpan balik positif bagi dirinya. Karyawan yang *engaged* akan memiliki dedikasi kuat kepada organisasi yang ditandai dengan adanya keterlibatan tinggi dalam usaha-usaha kemajuan organisasi (Schaufeli, dkk, 2002).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Perbandingan Komponen *Employee Engagement* dan Kinerja Para Customer Service Relationship di PT The AutoBridal Prioritas 5 Bandung**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah *employee engagement* para *Customer Service Relationship* (CSR) di PT The AutoBridal Prioritas 5 Bandung?
2. Bagaimanakah perbandingan *employee engagement* para *Customer Service Relationship* (CSR) di PT The AutoBridal Prioritas 5 Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan:

1. Untuk mengetahui *employee engagement* para *Customer Service Relationship* (CSR) di PT The AutoBridal Prioritas 5 Bandung.
2. Untuk mengetahui perbandingan *employee engagement* para *Customer Service Relationship* (CSR) di PT The AutoBridal Prioritas 5 Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Manajemen Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai sumber informasi atau gambaran mengenai *engagement* karyawan yang ada.