

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Profesi akuntansi tidak tertutup pada bidang akuntansi saja seperti auditor eksternal, auditor internal, controlling akan tetapi profesi akuntansi juga dapat berkarir di bidang perpajakan, salah satunya sebagai konsultan pajak (Mulianto & Mangoting, 2014).

Profesi konsultan pajak di Indonesia masih sangat dibutuhkan. Dengan adanya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) maka persaingan profesi khususnya dibidang konsultan pajak terbuka luas sehingga konsultan pajak asing sangat berpeluang masuk ke Indonesia dengan kompetensi yang lebih tinggi dalam kemampuannya berbahasa inggris (Mulianto & Mangoting, 2014).

Konsultan pajak memiliki fungsi memberikan jasa konsultasi, jasa pengurusan, jasa perwakilan, jasa pendamping dan membela klien dalam rangka penyelidikan dan pengadilan pajak, dan jasa lainnya dibidang perpajakan. Berdasarkan fakta yang ada di Indonesia, jumlah tenaga konsultan pajak di Indonesia sampai dengan saat ini sebanyak 3.600 konsultan dan jumlah wajib pajak mencapai 28 juta. Sebagai perbandingan, jumlah konsultan pajak di Australia sekitar 38.000 konsultan dan jumlah wajib pajak dipastikan kurang dari jumlah yang ada di Indonesia, sementara di Jepang tidak kurang dari 70.000 konsultan dan jumlah wajib pajak sebanyak 80 juta. Untuk satu konsultan pajak di Indonesia setidaknya menangani 7.778 orang wajib pajak, sedangkan di Jepang untuk satu konsultan pajak menangani 1.143 orang wajib pajak. Dengan perbandingan jumlah

wajib pajak yang ditangani oleh satu konsultan pajak yang ada di Indonesia dan Jepang maka dapat disimpulkan pangsa pasar untuk jasa konsultan pajak di Indonesia masih sangat luas (Mulianto & Mangoting, 2014).

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi di masa sekarang menuntut setiap organisasi atau perusahaan harus berusaha agar selalu menjadi perusahaan yang unggul dalam bidangnya. Sebagai dampak, Perusahaan saat ini dihadapkan dengan tantangan yang sangat besar untuk terus bertahan. Perusahaan perlu melakukan berbagai macam strategi serta taktik yang tetap guna dan sasaran untuk dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Perusahaan harus memperhatikan tidak hanya faktor eksternal seperti teknologi, sosial budaya, politik dan persaingan, tetapi juga harus memperhatikan faktor internal dari perusahaan itu sendiri karena sejauh mana tujuan perusahaan telah dicapai dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungannya (Rivai & Sagala, 2011:547). Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan ini tidak lepas dari keberadaan sumber daya manusia atau human capital yang berperan dalam menjalankan usaha untuk memenuhi kebutuhan perusahaan dalam mencapai tujuannya (Moeheriono, 2009:216).

Pencapaian keberhasilan bersaing melalui karyawan mencakup perubahan fundamental terhadap pemikiran kita mengenai tenaga kerja dan hubungan ketenagakerjaan. Ini berarti mencapai keberhasilan melalui kerjasama dengan karyawan, bukan dengan mengganti mereka atau membatasi lingkup aktivitas mereka. Ini juga berarti memandang tenaga kerja sebagai sumber keunggulan strategis, bukan hanya sebagai biaya yang harus diminimalkan atau dihindari. Perusahaan-perusahaan yang menerapkan perspektif berbeda, seringkali berhasil

mengungguli dan berkinerja lebih tinggi dibandingkan dengan para pesaing mereka (Pfeffer, 2002:303).

Perusahaan didirikan oleh para pendirinya dengan suatu tujuan. Secara mendasar tujuan perusahaan sebagai suatu entitas bisnis adalah: Pertama, mencari laba baik untuk saat ini maupun pada masa depan. Ini penting demi kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Kedua, melayani pasar secara bersaing, baik pada saat ini maupun masa mendatang. Tujuan kedua ini diperlukan agar tujuan pertama dapat dipenuhi secara berkelanjutan. Ketiga, menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi seluruh karyawannya, sehingga tercipta rasa aman dan kemampuan untuk bersaing serta berkreasi demi kemajuan perusahaan. Tujuan ketiga ini diperlukan agar dapat memenuhi tujuan kedua. Ketiga tujuan tersebut saling terkait dan diperlukan untuk kelangsungan hidup perusahaan. Karena setiap perusahaan unik, maka mereka biasanya mempunyai ungkapan tujuan (mission statement) yang berbeda-beda (KNKG, 2013:1).

Bila kita lihat dari tujuan perusahaan tersebut bahwa lingkungan atau suasana kerja sangat mendukung untuk kelangsungan perusahaan itu sendiri. Menurut Sedarmayanti (2017:26), menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Menurut Wursanto (2005:269), mengungkapkan bahwa

lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang tidak dapat terdeteksi oleh panca indera manusia, namun dapat dirasakan termasuk juga rasa aman pegawai, loyalitas pegawai, kepuasan pegawai, suasana kerja, dan juga pemberian imbalan. Menurut Moos & Insel (2018), aspek lingkungan kerja terdiri dari keterlibatan, kedekatan rekan kerja, dukungan supervisor, otonomi, orientasi tugas, tekanan pekerjaan, kejelasan, kontrol manajerial, inovasi, kenyamanan fisik.

Lingkungan kerja mempunyai peran yang penting dalam pencapaian kinerja karyawan. Menurut Khoiriyah (2009), Hal ini disebabkan karena adanya lingkungan kerja yang menyenangkan membuat karyawan akan bekerja lebih bergairah dan bersemangat untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Lingkungan kerja ini sendiri terdiri atas lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik yang melekat dengan karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan dari usaha peningkatan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik, nyaman, dan memenuhi standar kebutuhan kelayakan akan mempengaruhi karyawan dalam melakukan tugasnya. Lingkungan kerja non fisik yang kondusif merupakan syarat wajib untuk terus membina kualitas pemikiran karyawan yang akhirnya bisa membina kinerja mereka secara terus-menerus. Kesimpulannya bila lingkungan kerja terpenuhi maka kinerja karyawan pun akan optimal dan dapat memenuhi tujuan dari perusahaan.

Kesejahteraan karyawan merupakan salah satu bentuk kompensasi yang diberikan perusahaan guna menciptakan ketenangan dan nyaman karyawan dalam bekerja. Kesejahteraan yang diberikan bertujuan untuk memelihara karyawan, baik dari segi rohani maupun jasmani, guna mempertahankan kinerja dan sikap kerja yang baik dalam bekerja. Di samping itu, kesejahteraan merupakan

balas jasa lengkap (materi dan non-materi) yang diberikan oleh pihak perusahaan berdasarkan kebijakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Tujuannya, mempertahankan dan memperbaiki kondisi fisik dan mental karyawan agar nyaman dan tenang dalam bekerja, sehingga diharapkan agar produktivitasnya meningkat (Mulyapradana & Hatta, 2016: 65).

Seperti kasus yang terjadi pada tanggal 11 Maret 2013, perusahaan yang baik dan sehat pasti berusaha menjaga iklim kerja dan semangat para karyawannya dengan memberikan tunjangan serta fasilitas terbaik bagi mereka. Hal ini pun dilakukan oleh perusahaan-perusahaan teknologi berbasis di Silicon Valley, California, As. Salah satunya adalah Google. Fasilitas-fasilitas yang bisa dinikmati oleh para Googler diantaranya; transportasi gratis bagi yang tinggal disekitar Mountain View, fasilitas pangkas rambut gratis, fasilitas laundry & *dry cleaning*, fasilitas olah raga di beberapa tempat dalam gedung dan perlengkapan video game, diperbolehkan membawa hewan peliharaan, dan masih banyak tunjangan & fasilitas yang lainnya (Kompas, 2013).

Bila dilihat dari kasus yang terjadi di google menandakan bahwa hubungan yang positif antara perusahaan dan karyawannya perlu dibentuk agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Ketika karyawan hubungan baik dengan perusahaan, maka karyawan akan memberikan yang terbaik untuk perusahaan tersebut. Hal ini di dukung oleh riset yang telah dilakukan praktisi dan akademisi yang mengatakan adanya hasil positif dari *employee engagement* (Saks, 2006), seperti hubungan positif dengan organisasinya yang dapat mengarah kepada kinerja dan profitabilitas yang lebih baik (Choo et al., 2013).

Terkait dengan karyawan dan kesejahteraan karyawan faktor Employee engagement itu penting. Employee engagement atau keterikatan kerja telah menjadi salah satu isu populer di era keterbukaan dan era digital pada saat ini, dalam kajian manajemen sumber daya manusia, isu ini populer karena employee engagement atau keterikatan kerja memberikan banyak manfaat bagi perusahaan. Ditengah isu tingginya tingkat turnover karyawan, perusahaan akan membuat berbagai macam program yang dapat menyebabkan karyawan betah dan bertahan bekerja dalam waktu yang lama (Schaufeli & Bakker, 2004). Program tersebut berupa insentif pendapatan baik gaji atau bonus, benefit asuransi, pembiayaan rumah atau kendaraan, jenjang pengembangan kompetensi diri atau bahkan perbaikan sarana dan fasilitas kerja perusahaan yang diberikan oleh perusahaan.

Employee engagement merupakan antusiasme karyawan dalam bekerja, yang terjadi karena karyawan mengarahkan energinya untuk bekerja, yang selaras dengan prioritas strategic perusahaan. Antusiasme ini terbentuk karena karyawan merasa *engage (feel engaged)* sehingga berpotensi untuk menampilkan perilaku yang engaged. Perilaku yang engage memberikan dampak positif bagi organisasi yaitu peningkatan *revenue* (Nurofia, 2009).

Tingkat *employee engagement* pada perusahaan merupakan hal yang penting karena *employee engagement* menjadi sarana penyelarasan tujuan karyawan dengan tujuan organisasi. Dengan employee engagement, perusahaan dapat mengetahui apakah karyawan memiliki rasa bangga dan rasa memiliki terhadap perusahaan, mengetahui apakah karyawan memiliki keinginan untuk memberikan usaha dan kinerja ekstra terhadap perusahaan (Albrecht, 2010).



Seperti kasus yang terjadi pada tanggal 31 Agustus 2017, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) begitu memahami pentingnya hal tersebut. Untuk mendukung visinya menjadi pemimpin di industri perbankan nasional, bank berkode emiten BBCA itu tak hanya fokus kepada nasabah saja, tetapi juga pada segenap tim internalnya. BCA pun terus berupaya meningkatkan kemampuan SDM melalui beragam program pengembangan yang efektif serta perekrutan staf berkualitas. Kenyamanan, keamanan, dan keandalan adalah prioritas utama BCA saat memberi layanan keuangan bagi seluruh nasabah. BCA sadar, seluruh strategi bisnis mengandalkan dukungan karyawan yang berkualitas. Untuk itu, BCA terus berupaya meningkatkan kompetensi SDM melalui coaching, pelatihan, dan pembelajaran. BCA menyediakan program pelatihan dan pengembangan, menanamkan budaya kerja berbasis kinerja (*performance-based work culture*), serta aktif memberikan kesempatan pengembangan karir. Program-program tersebut diimbangi upaya BCA membangun *work-life balance* untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas karyawan (Kompas, 2017).

Menurut Lee & Brand (2005), hubungan lingkungan kerja dengan *employee engagement* memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Berdasarkan penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa semakin baik kualitas lingkungan kerja karyawan dalam mendukung performa kreatifnya, maka semakin tinggi pula rasa *employee engagement* terhadap perusahaan. Selain itu pula dalam penelitian Meyer, Allen, & Smith (1993), diungkapkan bahwa faktor pendorong positif terhadap keterikatan kerja adalah faktor hubungan harmonis dengan rekan kerja, dengan atasan dan bawahan pada perusahaan. Dalam hal tersebut, hubungan

harmonis dengan rekan kerja dapat dikategorikan ke dalam lingkungan kerja non fisik yang ada pada kualitas lingkungan kerja.

Dimensi lingkungan kerja mengenai keterikatan pekerja terhadap organisasi mereka telah secara signifikan menarik perhatian para peneliti. Komitmen organisasi merupakan salah satu titik perhatian yang penting yang didasarkan pada premis bahwa individu membentuk suatu keterikatan dengan organisasi. Beberapa alasan mengapa komitmen organisasi menarik perhatian untuk diteliti antara lain: (1) Karena karyawan yang komit akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dari pada yang kurang komit (Jauch et al., 1978; Mowday et al., 1974), (2) Karena komitmen organisasi merupakan prediktor yang baik terhadap perpindahan karyawan (Porter et al., 1974), dan (3) karena komitmen organisasi dapat digunakan sebagai prediktor keberhasilan organisasi secara keseluruhan (steers, 1977).

Berhubungan dengan karyawan dan kesejahteraannya oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melakukan survey kepuasan kerja, untuk mengetahui moral karyawan, pendapat, sikap, iklim, dan kualitas kehidupan kerja karyawan (Rivai et al., 2003). Salah satu yang dilakukan karyawan saat ia merasa tidak puas dengan pekerjaannya adalah dengan cara meninggalkan pekerjaannya (Robbins, 2003). Sebagaimana dikemukakan oleh Fah et al. (2010), bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin rendah niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. Karyawan merupakan sumber daya perusahaan yang menjadi tulang punggung dan penggerak jalannya aktifitas perusahaan. Hal ini telah membuat karyawan memiliki peran penting terhadap baik-tidaknya kinerja perusahaan, dimana kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan tersebut. Pada era globalisasi yang kompetitif



ini, pengelolaan sumber daya manusia perusahaan harus dapat berjalan dengan baik agar perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Sebaliknya, jika pengelolaan sumber daya manusia perusahaan tidak berjalan dengan efektif, maka akan muncul berbagai masalah yang akan mengganggu kinerja perusahaan (Khoiroh, 2012).

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mohd yang berjudul: “*How Work Environment affects the Employee Engagement in a Telecommunication Company*” yang menguji apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap *employee engagement* karyawan di perusahaan telekomunikasi.

Dengan mengetahui hasil dari penelitian sebelumnya, maka peneliti ingin mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh besar terhadap keterikatan karyawan/akuntan dalam bekerja di kantor konsultan daerah Bandung.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* “ di profesi akuntan yang bekerja di kantor konsultan daerah Bandung.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *employee engagement* di Konsultan Akuntansi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *employee engagement* di Konsultan Akuntansi?

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap akan dapat bermanfaat dan memberikan kegunaan bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

#### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat sebagai suatu wadah dalam menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai kasus-kasus ketenagakerjaan dalam karyawan seperti lingkungan kerja seperti apa yang cocok agar karyawan antusias dalam bekerja dan membuat organisasi dapat bertahan dan berkembang.

#### 2. Bagi Pembaca

Penelitian ini juga diharapkan agar dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi siapapun yang membacanya karena semua informasi sudah dikemas dengan menarik agar lebih mudah dipahami dan semoga dapat menambahkan informasi terbaru mengenai isu lingkungan kerja dan *employee engagement*.

#### 3. Bagi Praktisi Bisnis

Penelitian ini juga diharapkan agar dapat memberikan wawasan atau pengetahuan bagi pihak yang memiliki organisasi atau baru saja ingin membentuk organisasi agar dapat selalu memperhatikan karyawannya senantiasa akan berdampak baik juga bagi organisasi tersebut.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini juga diharapkan agar dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi siapapun yang membacanya, serta dapat berguna untuk dijadikan referensi atau rujukan bagi penelitian selanjutnya.

