

BAB I PENDAHULUAN

1. 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Finnet Indonesia didirikan pada tanggal 31 Oktober 2005 sebagai perusahaan *Transaction Switch Service Provider* dengan tujuan untuk menjadi salah satu pemain utama di dunia *Financial e-transaction Service Provider* dalam melayani perbankan, komunitas Biller/Merchant dan Masyarakat public.

Sebagai strategi PT. Telekomunikasi Indonesia di TIMES, Telkom bersama Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia (YKKBI) membentuk *Joint Venture Company* (JVC) dengan kepemilikan saham PT. Telkom Indonesia, Tbk. (Cq. PT. Multimedia Nusantara) sebesar 60% dan YKKBI (Cq. PT. Mekar Prana Indah) sebesar 40%.

Didukung oleh kekuatan Infrastruktur TELKOM dan dibina oleh YKKBI yang berpengalaman di bidang regulasi Jasa Keuangan dan Sistem Pembayaran di Indonesia, saat ini FINNET sudah melayani pengelolaan sekitar 60 juta transaksi per bulan senilai sekitar 3,4 Triliun rupiah per bulan. Jaringan Finnet sudah terhubung ke lebih 80 institusi perbankan/non perbankan melayani lebih 20 biller dan *merchant*.

Dan untuk menjaga nilai kompetitif dan pertumbuhan bisnis, Finnet berkomitmen menjaga kualitas layanan dan melakukan inovasi layanan-layanan baru sesuai trend teknologi dan permintaan publik. Untuk menjalankan bisnisnya, saat ini FINNET memiliki tiga portofolio produk yaitu :

- a. Agregator Pembayaran Tagihan (*Bill Payment Aggregator*)
 - 1) Menyediakan aggregator *payment collection* bagi para biller dan *merchant*.
 - 2) Menyediakan dan membangun *channel* pembayaran (*payment channel*) untuk pelanggan (*Biller*)
 - 3) Menyediakan layanan *channel* pembayaran (*payment channel*).

- b. Platform Pembayaran Elektronik (*Electronic Payment Platform*)
 - 1) Menyediakan *platform* untuk penyelenggaraan layanan *e-money online* maupun *offline*.
 - 2) Menyediakan *platform* proses pembayaran (*clearing & settlement service*) dan *acquiring service* untuk debit & *credit card*.
 - 3) Menyediakan solusi *e-ticketing* (transportasi, *e-toll*, pariwisata, dll) yang terintegrasi dengan berbagai *source of fund* (*e-money*, debit, *credit*).
 - 4) Menyediakan *platform remittance* international dan domestik dengan fitur *cash to bank* dan *cash to cash*.
- c. Solusi Pembayaran Online (*Online Payment Solution*)
 - 1) Menyediakan solusi pembayaran *e-Commerce* baik untuk merchant corporate, SME dan personal.
 - 2) Menyediakan solusi *e-wallet* untuk berbagai transaksi elektronik.
 - 3) Menyediakan solusi terintegrasi monitoring pajak dan pembayaran elektronik secara online.

1.1.1. Visi

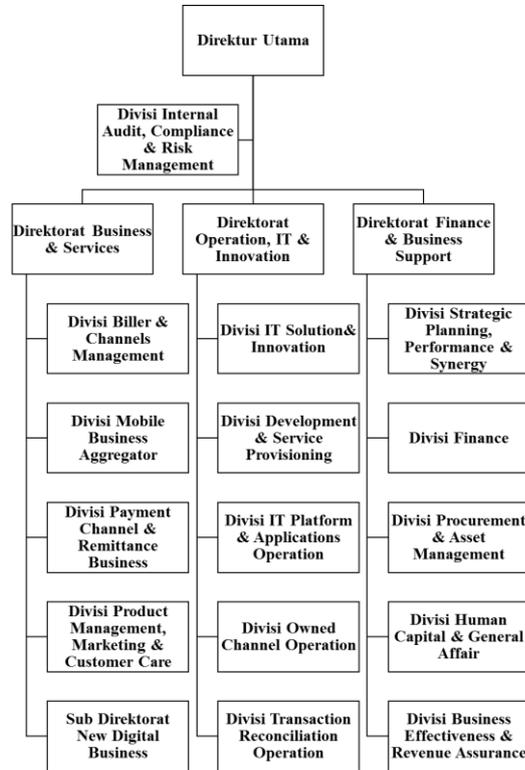
PT. Finnet Indonesia mempunyai visi sebagai Penyelenggara Layanan Sistem Secara Elektronik yang Terkemuka di Indonesia Berskala Global.

1.1.2. Misi

Misi PT. Finnet Indonesia yaitu menyelenggarakan Layanan Solusi Terpadu Sistem Pembayaran Elektronik untuk Semua Sektor yang Berkaitan dengan Transaksi Finansial Elektronik.

1.1.3. Struktur Organisasi

Gambar 1.1
Struktur Organisasi *Board of Director*



Sumber : internal Finnet 2016

1. 2. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri layanan pembayaran di Indonesia tumbuh semakin pesat seiring pengaruh berkembangnya teknologi yang semakin canggih. Hasil dari perkembangan teknologi salah satunya yaitu menciptakan sistem pembayaran elektronik yang jauh lebih murah, mudah dan efisien dari segi waktu dibandingkan sistem pembayaran dengan menggunakan uang tunai.

Keuntungan dari pembayaran elektronik yaitu mengurangi adanya pembayaran secara tunai dan menggantikannya menjadi pembayaran dalam bentuk uang eletronik (*e-money*). Berikut perkembangan *e-money* yang diakses dari <https://id.techinasia.com/emoney-di-indonesia-punya-masa-depan-cerah> pada 10 Juli 2016 pukul 17:35 WIB.

Gambar 1.2

Grafik Perkembangan *E-Money* di Indonesia



Sumber : <https://id.techinasia.com/emoney-di-indonesia-punya-masa-depan-cerah>

Pada Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa perkembangan *e-money* di Indonesia menunjukkan perkembangan setiap tahunnya. Perkembangan pada tahun 2012 ke tahun 2013 sangat signifikan, hal ini menggambarkan bahwa di tahun-tahun mendatang perkembangan *e-money* akan semakin pesat. Dengan berkembangnya transaksi *online* sebagaimana data diatas, maka peluang terbukanya persaingan pada layanan pembayaran elektronik (*e-payment*) akan semakin ketat. Berdasarkan data dari <https://id.techinasia.com/kabar-baik-bagi-industri-epayment-tanah-air-bank-indonesia-tetapkan-peraturan-baru> yang diakses pada 10 Juli 2016 pukul 20:00 WIB bahwa saat ini sudah ada sekitar 17 perusahaan yang melayani *e-payment* di Indonesia dan sejak tahun 2006 sebagaimana misi PT. Finnet Indonesia bahwa PT. Finnet Indonesia akan menyelenggarakan layanan *e-payment* untuk semua masyarakat yang berkaitan dengan transaksi *online*.

Sebagai dampak dari persaingan *e-payment*, PT. Finnet Indonesia dituntut untuk melakukan inovasi agar bisa bertahan ditengah persaingan bisnis *e-payment* pada saat ini. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Doni Driandi *Manager MBA* pada tanggal 26 Agustus pukul 09:00 WIB dalam menyelenggarakan alat pembayaran non tunai harus mampu unggul dalam persaingan dengan kompetitor

(seperti: *True Money*, *Kartuku*, dan *Doku*). Sehingga perusahaan memiliki kompetensi untuk menghadapi pasar, baik dalam pelayanan maksimal dan tepat waktu (*service excellence*), maupun efisiensi biaya (*cost efficiency*) dan dalam penyediaan layanan jasa *e-payment* yang semakin berkembang.

Dukungan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi juga diperlukan untuk menyelesaikan semua pekerjaan yang saling terkait satu dengan lainnya sehingga dapat mempengaruhi performa perusahaan kearah yang positif. Dalam peningkatan layanan, keluhan dari pelanggan juga perlu diperhatikan karena akan memberikan dampak positif dan negatif sehingga dapat memudahkan perusahaan dalam mengevaluasi layanan. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.1 mengenai keluhan pelanggan.

Tabel 1.1
Keluhan Pelanggan PT. Finnet Indonesia Tahun 2016

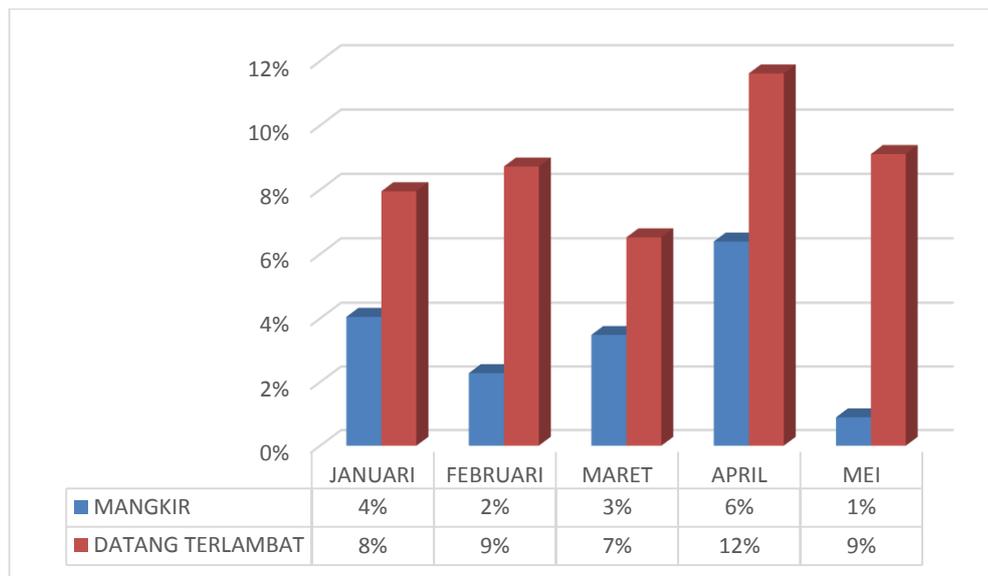
BULAN	JUMLAH KELUHAN
JANUARI	4.437 Pelanggan
FEBRUARI	4.512 Pelanggan
MARET	4.738 Pelanggan
APRIL	5.234 Pelanggan
MEI	4.391 Pelanggan
TOTAL	23.312 Pelanggan

Sumber : Divisi Customer Care Finnet, 2016

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah keluhan pelanggan PT. Finnet Indonesia cenderung meningkat terutama pada bulan April mencapai 5.234 pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sukron *Manager Customer Care* pada tanggal 24 Agustus pukul 17:00 WIB bahwa saat ini PT. Finnet Indonesia belum ada peraturan yang menyatakan batasan untuk mengukur tinggi atau rendahnya keluhan pelanggan. Namun dengan meningkatnya keluhan pelanggan, menurut Bapak Sukron PT. Finnet Indonesia juga harus meningkatkan kinerja karyawan karena salah satu penyebab meningkatnya keluhan pelanggan dipengaruhi oleh kinerja karyawan itu sendiri.

Untuk mengetahui kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan, maka perlu dilakukan penilaian terhadap kinerja karyawan. Menurut Mathis dan Jackson (2006:382) bahwa penilaian

kinerja karyawan pada dasarnya adalah suatu proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian yang dilakukan tersebut nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam usaha perbaikan berkelanjutan.



Gambar 1.3

Grafik Presentase Absensi Karyawan PT. Finnet Indonesia

Sumber : Data Finnet dari Divisi HCGA, 2016

Pada Gambar 1.3 memberikan informasi bahwa karyawan masih membiasakan diri untuk tidak hadir alias mangkir dan datang terlambat. Angka yang ditunjukkan cukup berfluktuatif, namun cenderung meningkat terutama pada bulan April persentase karyawan yang mangkir sebesar 6% dan persentase karyawan yang datang terlambat sebesar 12% atau dalam kurun waktu 30 hari ada sekitar 44 karyawan yang melakukan pelanggaran absensi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sofiar *Senior Manager HCGA* pada tanggal 26 Agustus pukul 13:00 WIB, presentase absensi pada Gambar 1.3 tergolong tinggi seharusnya karyawan tidak boleh melakukan pelanggaran absensi atau seharusnya angka presentase absensi tersebut 0% karena akan mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri maupun karyawan lain dan mengindikasikan adanya *disengagement*.

Karyawan yang merasa *engaged* akan bekerja lebih giat dan bertahan di perusahaan lebih lama, menumbuhkan kepuasan yang lebih banyak dari pelanggan dan memiliki pengaruh positif yang lebih kuat terhadap pencapaian target perusahaan. Hal tersebut tidak hanya dikarenakan kapabilitas atau keselarasan mereka, tetapi juga karena mereka lebih bergairah, bertenaga, dan bersemangat untuk mengerahkan upaya lebih. Dengan kata lain mereka termotivasi untuk melakukan hal-hal positif. Sebagaimana pernyataan Schiemann (2011:233) bahwa keterikatan merupakan kontributor penting dalam upaya retensi karyawan, kepuasan pelanggan, dan kinerja.

Berdasarkan fenomena - fenomena yang terjadi dalam organisasi PT. Finnet Indonesia mengenai hubungan *employee engagement* dan kinerja, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja, melalui studi empiris terhadap karyawan PT. Finnet Indonesia dengan judul penelitian '**Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan PT. Finnet Indonesia**'.

1. 3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di awal, maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana *employee engagement* di PT. Finnet Indonesia?
- b. Bagaimana kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia?
- c. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja secara simultan dan parsial di PT. Finnet Indonesia?

1. 4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui *employee engagement* di PT. Finnet Indonesia
- b. Mengetahui kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia
- c. Mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja secara simultan dan parsial di PT. Finnet Indonesia.

1. 5. Kegunaan Penelitian

Setelah dilaksanakan dan dianalisis hasilnya, penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai berikut:

a. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini akan memberikan data empiris mengenai pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan sehingga dapat menjadi masukan bagi disiplin ilmu psikologi sains, peminatan pengembangan sumber daya manusia dan disiplin ilmu lainnya.

b. Aspek Praktis

Dari penelitian ini akan diketahui sejauh mana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan sehingga data tersebut dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk mengambil langkah-langkah atau kebijakan penting terkait kinerja karyawan. Selain itu dapat diketahui gambaran mengenai tingkat *employee engagement* dan kinerja karyawan.

1. 6. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan tesis ini terstruktur rapi, maka penulisannya dibuat dengan tata urutan yang terdiri dari lima bab. Sistematikanya adalah sebagai berikut:

a. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang tinjauan terhadap obyek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan. Bab ini merupakan gambaran awal dari apa yang akan dilakukan dalam penelitian.

b. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi kajian teori yang terkait dengan permasalahan penelitian yaitu tentang *employee engagement* dan kinerja karyawan.

c. Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, operasional variabel dan skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi dan penentuan sampel, teknik pengumpulan dan pengolahan data serta teknik analisis yang digunakan.

d. Bab IV Analisa dan Pembahasan

Bab ini berisi kerangka uji yang digunakan, analisis masalah dan alternatif pemecahan masalah.

e. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi pernyataan kembali masalah, penjelasan singkat dan prosedur penelitian, temuan-temuan prinsip hasil penelitian, kesimpulan penelitian dan rekomendasi untuk perusahaan yang menjadi obyek penelitian.