

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

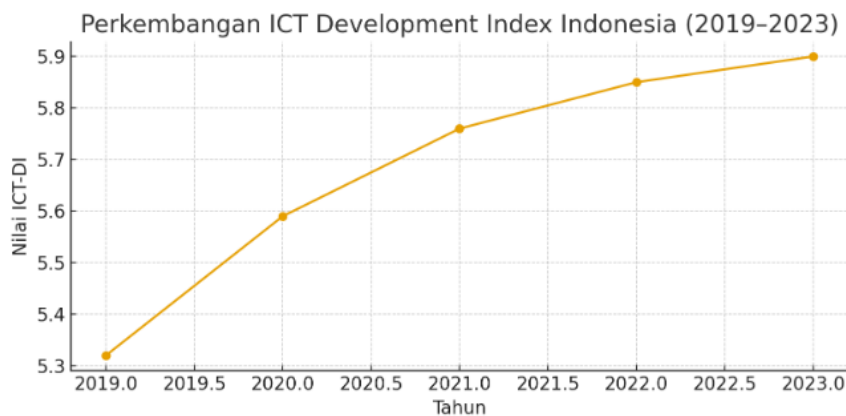
Di dunia kerja yang semakin rumit dan persaingan semakin ketat, bagaimana karyawan bekerja menjadi salah satu hal yang menentukan keberhasilan perusahaan. Perusahaan sekarang wajib memiliki pegawai yang tidak hanya mampu dalam pekerjaannya, tetapi juga benar-benar termotivasi dan tertarik bekerja. Penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia telah menemukan berbagai hal yang memengaruhi bagaimana karyawan bekerja, salah satunya adalah gaya kepemimpinan transformasional (Bass & Avilio, 2020).

Dalam era persaingan bisnis yang semakin dinamis, perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai aset utama dalam mencapai tujuan organisasi. PT Gerbang Sinergi Prima sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK), dituntut untuk menjaga produktivitas dan kinerja karyawan agar tetap kompetitif dan mampu memenuhi target perusahaan. Oleh karena itu, faktor internal seperti kepemimpinan dan keterlibatan karyawan (*employee engagement*) menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat telah membawa perubahan besar dalam cara kerja organisasi. Lingkungan kerja yang terus berubah, kompetitif, dan berbasis digital memaksa perusahaan memiliki karyawan yang tidak hanya berkompeten, tetapi juga aktif berkontribusi mencapai tujuan perusahaan. Menurut Utami dan Nugroho (2020), tantangan utama di bidang

teknologi informasi adalah kemampuan organisasi dalam menjaga semangat dan keterlibatan karyawan, terutama di tengah tekanan kerja yang tinggi serta perubahan yang terus terjadi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Infrastruktur, pemanfaatan, dan kompetensi digital masyarakat serta dunia usaha semakin berkembang. Tren ini menegaskan bahwa transformasi digital bukan lagi pilihan, tetapi kebutuhan strategis bagi perusahaan dalam mempertahankan daya saing di era digital economy.



**Gambar 1.1**  
**Perkembangan ICT Development di Indonesia**

Sumber: Badan Pusat Statistik. (2024, September 30). Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) 2023.

Berdasarkan pada tabel 1.1 data perkembangan *ICT Development Index* (ICT-DI) atau Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK), adalah standar pengukuran yang dikembangkan oleh *International Telecommunication Union (ITU)* untuk mengukur kemajuan dan perbandingan

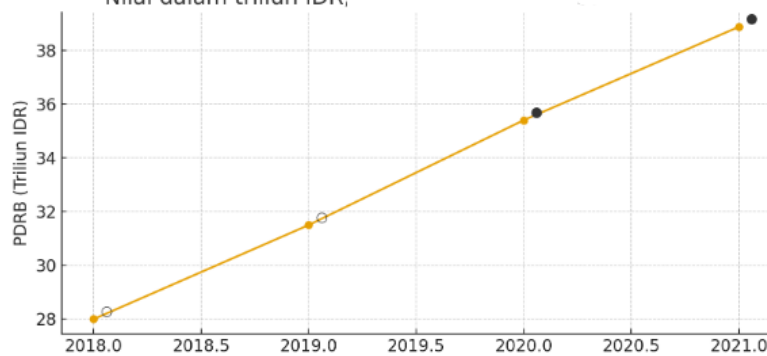
tingkat perkembangan TIK antar wilayah dan waktu. Indeks ini menilai tiga area utama: akses dan infrastruktur TIK, penggunaan TIK, dan keahlian TIK. ICT Development Index (ICT-DI) di Indonesia dalam kurun waktu lima tahun terakhir, terlihat adanya peningkatan skor yang terjadi secara konsisten dari tahun 2019 hingga 2023. Pada tahun 2019, ICT-DI Indonesia berada pada indeks 5,32, kemudian meningkat menjadi 5,59 pada tahun 2020, 5,76 pada tahun 2021, 5,85 pada tahun 2022, hingga mencapai 5,90 pada tahun 2023. Tren tersebut menunjukkan bahwa tingkat perkembangan, pemanfaatan, dan kesiapan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu.

Peningkatan ICT-DI pada tahun 2020 merupakan salah satu dampak dari percepatan digitalisasi selama masa pandemi COVID-19, di mana berbagai sektor—termasuk pendidikan, kesehatan, pemerintahan, dan bisnis—beralih ke penggunaan teknologi digital sebagai sarana operasional dan layanan publik. Percepatan transformasi digital tersebut sejalan dengan laporan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang menyatakan bahwa pandemi mempercepat adopsi teknologi digital setidaknya lima tahun lebih cepat dari prediksi awal. Setelah pandemi mereda, tren kenaikan tetap berlanjut, didorong oleh program nasional seperti Peta Jalan Indonesia Digital 2021–2024, Gerakan 100 Smart City, serta pertumbuhan ekonomi digital yang diproyeksikan akan menjadi yang terbesar di Asia Tenggara.

Peningkatan indeks ini juga merefleksikan semakin kuatnya ketergantungan organisasi dan industri terhadap teknologi digital, khususnya dalam sektor

perusahaan berbasis TIK. Dengan berkembangnya infrastruktur digital, intensitas penggunaan sistem berbasis data, otomatisasi, dan platform kolaboratif meningkat secara signifikan, yang kemudian menuntut perusahaan untuk bertransformasi tidak hanya pada aspek operasional, tetapi juga pada aspek kepemimpinan, budaya kerja, dan pengelolaan sumber daya manusia.

Perkembangan Nilai PDRB Sektor Informasi & Komunikasi Kota Bandung (2018–2021)  
Nilai dalam triliun IDR;



**Gambar 1.2**  
**Perkembangan Nilai PDRB Sektor Informasi & Komunikasi Kota Bandung 2018-2021**

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2023, 5 April). Produk Domestik Regional Bruto Kota Bandung Menurut Lapangan Usaha 2018-2022.

Berdasarkan pada tabel 1.2 Perkembangan sektor Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Bandung menunjukkan tren pertumbuhan yang konsisten dan signifikan dalam kurun waktu empat tahun terakhir. Berdasarkan data yang tersedia, nilai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) sektor TIK pada tahun 2020 tercatat sebesar Rp 35,40 triliun, dan meningkat menjadi Rp 38,87 triliun pada tahun 2021. Kedua angka ini merupakan data resmi yang dipublikasikan oleh sumber pemerintah daerah (Invest Bandung) dan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandung. Kenaikan sebesar 9,78% dalam periode satu tahun tersebut menegaskan peran dominan sektor TIK dalam struktur perekonomian kota, terutama sebagai

sektor dengan pertumbuhan tercepat selama fase pemulihan ekonomi pascapandemi.

Untuk memperlihatkan pola pertumbuhan secara lebih utuh, estimasi nilai PDRB untuk tahun 2018 dan 2019 turut disertakan dalam grafik. Berdasarkan interpolasi tren, nilai PDRB sektor TIK pada 2018 diperkirakan berada pada kisaran Rp 28,0 triliun, sementara pada 2019 meningkat menjadi sekitar Rp 31,5 triliun. Walaupun kedua nilai tersebut merupakan estimasi, grafik menunjukkan bahwa peningkatan yang terjadi pada sektor TIK bukanlah fenomena sesaat, melainkan pertumbuhan yang berlangsung secara progresif dari tahun ke tahun.

Kenaikan tajam yang terjadi pada tahun 2020–2021 dapat dikaitkan dengan peningkatan penggunaan teknologi digital selama masa pandemi COVID-19, di mana terjadi akselerasi adopsi layanan berbasis internet, e-commerce, cloud services, maupun digital business operations. Data BPS juga menunjukkan bahwa sektor Informasi dan Komunikasi merupakan satu-satunya sektor yang tetap tumbuh tinggi selama pandemi, bahkan ketika sebagian besar sektor ekonomi mengalami kontraksi. Hal ini memperkuat fakta bahwa industri TIK di Bandung bukan hanya sektor penunjang tetapi telah menjadi key driver dalam perekonomian daerah.

Dengan demikian, grafik yang disajikan menggambarkan bahwa sektor TIK di Kota Bandung bukan hanya tumbuh secara stabil, tetapi juga menunjukkan percepatan signifikan pada dua tahun terakhir pengamatan. Kondisi ini relevan bagi penelitian yang menyoroti dinamika sumber daya manusia, terutama terkait aspek

kepemimpinan, *employee engagement*, dan kinerja karyawan pada perusahaan teknologi di wilayah tersebut—karena perusahaan-perusahaan TIK sedang berada dalam fase ekspansi dan peningkatan daya saing.

**Tabel 1.1**  
**Perusahaan Teknologi & Informasi di Kota Bandung**

No	Nama Perusahaan	Rating
1	PT. GITS Indonesia	4,7
2	PT. Bandung Zona Teknologi	4,7
3	Rumah IT	5
4	PT. Intersolusi Teknologi Asia	4,7
5	PT. Gerbang Sinergi Prima	4,4

Sumber: Google Maps

Pada Tabel 1.1 di atas menampilkan lima perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Bandung. Perusahaan-perusahaan tersebut antara lain PT. GITS Indonesia, PT. Bandung Zona Teknologi, Rumah IT, PT. Intersolusi Teknologi Asia, dan PT. Gerbang Sinergi Prima. Masing-masing perusahaan memiliki rating yang diperoleh dari penilaian publik secara daring, dengan rentang nilai antara 4,4 hingga 5,0.

Secara umum, rating tersebut mencerminkan tingkat kepercayaan dan persepsi positif masyarakat terhadap layanan dan reputasi perusahaan. Perusahaan dengan nilai rating tinggi menunjukkan citra yang sudah kuat di mata publik, sedangkan perusahaan dengan nilai rating yang lebih rendah menunjukkan adanya ruang untuk pengembangan.

Dalam konteks ini, PT. Gerbang Sinergi Prima yang memiliki rating 4,4 menjadi daya tarik tersendiri bagi peneliti. Nilai tersebut, meskipun masih tergolong baik, relatif lebih rendah dibandingkan dengan perusahaan lain pada

tabel. Kondisi ini dapat menunjukkan adanya perbedaan dalam strategi, eksposur publik, maupun persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, keberadaan rating yang lebih rendah justru menjadi pertimbangan penting untuk meneliti lebih lanjut, guna memahami dinamika dan karakteristik perusahaan secara lebih mendalam dibandingkan dengan perusahaan TIK lainnya di Kota Bandung.

Dalam konteks nasional, laporan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (Kemnaker, 2021) menegaskan bahwa pertumbuhan industri digital dan teknologi informasi di Indonesia membutuhkan peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang lebih gesit dan kreatif. Perusahaan di bidang teknologi tidak hanya membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan teknis, tetapi juga karyawan yang memiliki ikatan emosional dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya. Karyawan yang lebih terlibat dalam pekerjaannya cenderung lebih produktif, mampu bertahan saat menghadapi tekanan kerja, serta lebih jarang mengalami kelelahan berlebihan.

Menurut Armstrong & Taylor (2020) dan Mathis & Jackson (2019) Kinerja organisasi merupakan hasil kolektif dari kontribusi individu yang bekerja di dalam organisasi, di mana keberhasilan manajemen SDM tercermin melalui peningkatan kinerja karyawan. Kinerja organisasi mencerminkan seberapa baik organisasi mencapai tujuan strategisnya, termasuk efektivitas individu dan tim. Kinerja karyawan merupakan komponen penting dari kinerja organisasi, karena kualitas dan produktivitas karyawan menentukan efektivitas keseluruhan. Lalu menurut Armstrong & Taylor (2020), Mathis & Jackson (2019) bahwa kinerja organisasi

dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas kerja, kinerja karyawan, pelatihan & pengembangan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan prasurvei untuk memperoleh gambaran awal mengenai bagaimana tingkat Kinerja organisasi pada objek penelitian. Prasurvei ini menjadi langkah awal sebelum penelitian utama dilaksanakan, dengan tujuan mengidentifikasi persepsi responden. Maka dari itu untuk memperkuat penelitian, peneliti melakukan pra-survey Kinerja organisasi kepada karyawan PT. Gerbang Sinergi Prima dengan melakukan pembagian kuesioner pra-survey yang melibatkan 30 responden. Berikut tabel yang disajikan:

**Tabel 1.2**  
**Pra-Survey Kinerja Organisasi**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		STS	TS	KS	S	SS		
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Kualitas Kerja	Keakuratan Hasil	3	5	7	10	5	99	3,30
	Konsistensi Kerja	2	6	7	9	6	101	3,37
	Kerapian dan Standar Kerja	3	5	6	10	6	101	3,37
<b>Skor Rata-rata</b>								<b>3,35</b>
Kinerja Karyawan	Hasil Kerja	4	8	9	7	2	85	2,83
	Perilaku Kerja	5	7	8	8	2	85	2,83
	Sikap Pribadi	4	6	10	8	2	88	2,93
<b>Skor Rata-rata</b>								<b>2,86</b>
Pelatihan & Pengembangan	Keterlibatan Pelatihan	4	8	9	7	2	85	2,83
	Dukungan Manajemen	3	5	8	9	5	98	3,27
	Peningkatan Kemampuan	2	6	7	10	5	100	3,33

<b>Skor Rata-rata</b>	<b>3,14</b>
<p>Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi</p> <p>Rata-Rata Responden = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30)</p> <p>Jumlah Skor Rata-Rata : Jumlah Pertanyaan Kuisisioner</p>	

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pra-survei yang disajikan dalam Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa variabel kinerja karyawan masih menunjukkan hasil yang belum optimal. Nilai rata-rata keseluruhan kinerja karyawan hanya mencapai 3,14, yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja berada pada kategori cukup baik, namun belum mencapai tingkat yang diharapkan perusahaan.

Apabila dilihat lebih lanjut berdasarkan dimensi, aspek hasil kerja memperoleh skor rata-rata sebesar 3,35, yang menandakan bahwa ketepatan dan konsistensi hasil pekerjaan karyawan masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, dimensi perilaku kerja menunjukkan skor rata-rata terendah yaitu 2,83, yang mengindikasikan bahwa terdapat permasalahan pada kedisiplinan, tanggung jawab, maupun kerjasama antar karyawan. Dimensi sikap pribadi juga memperoleh skor relatif rendah sebesar 2,93, menandakan bahwa motivasi, inisiatif, serta komitmen individu terhadap pekerjaan masih perlu diperkuat.

Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek krusial dalam keberlangsungan dan kesuksesan sebuah organisasi. Setiap karyawan diharapkan mampu memberikan kontribusi terbaik sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif. Kinerja tidak hanya mencerminkan

hasil kerja secara kuantitatif, melainkan juga menunjukkan kualitas, ketelitian, tanggung jawab, serta kedisiplinan individu dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dalam era persaingan yang semakin ketat, perusahaan perlu memahami sejauh mana kinerja karyawan dapat mendukung peningkatan produktivitas dan daya saing. Kinerja yang optimal akan muncul apabila karyawan memiliki motivasi yang tinggi, lingkungan kerja yang mendukung, serta kepemimpinan yang mampu memberikan arahan dan inspirasi.

Pentingnya kinerja karyawan terletak pada perannya sebagai indikator utama keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan produktivitas, efisiensi, serta daya saing perusahaan. Sebaliknya, apabila kinerja karyawan menurun, maka tujuan organisasi akan sulit tercapai secara optimal. Dalam upaya meningkatkan efektivitas dan produktivitas organisasi, pemahaman terhadap kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan, penting bagi organisasi untuk memahami dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Ada berbagai faktor yang dapat memiliki dampak terhadap kinerja karyawan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Noorzaman dan Pertiwi (2020) meneliti pengaruh motivasi kerja, insentif, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, penelitian oleh Widhi Yanti dan Mursidi (2021) menelaah hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kompetensi terhadap kinerja

karyawan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kedua variabel tersebut berperan penting dalam menentukan tingkat kinerja karyawan, di mana kompetensi individu menjadi aspek yang paling menonjol dalam mendukung pencapaian hasil kerja yang optimal. Kemudian, Sari dan Mulyani (2022) melakukan penelitian mengenai pengaruh *employee engagement* dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki keterkaitan yang berarti dengan kinerja karyawan.

Variabel-variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang diduga bermasalah pada kinerja karyawan, sehingga dilakukannya penyebaran melakukan pra-survey kinerja karyawan kepada karyawan PT. Gerbang Sinergi Prima dengan melakukan pembagian kuesioner pra-survey yang melibatkan 30 responden. Berikut tabel yang disajikan:

**Tabel 1.3**  
**Tabel Pra-Survei Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
Motivasi Kerja	Kebutuhan berprestasi	2	4	7	12	5	104	3,47
	Penghargaan	3	5	8	10	4	100	3,33
	Tanggung jawab	2	6	9	9	4	100	3,33
	Kesempatan berkembang	3	5	8	10	4	100	3,33
<b>Skor Rata-rata</b>								<b>3,37</b>
Insentif	Gaji dan bonus	4	6	8	8	4	96	3,20
	Tunjangan	3	6	9	9	3	97	3,23
	Penghargaan non-finansial	4	7	9	7	3	94	3,10
	Keadilan sistem imbalan	3	6	8	9	4	96	3,23
<b>Skor Rata-rata</b>								<b>3,19</b>
Budaya Organisasi	Nilai dan norma kerja	2	6	8	10	4	99	3,27
	Kerjasama tim	3	5	9	9	4	98	3,27
	Keterbukaan komunikasi	3	6	8	9	4	97	3,23

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total Skor	Rata-rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
	Kepatuhan terhadap aturan	2	7	9	8	4	100	3,27
<b>Skor Rata-rata</b>								<b>3,26</b>
Kepemimpinan Transformasional	<i>Idealized Influence</i>	5	7	9	7	2	87	2,90
	<i>Inspirational Motivation</i>	6	6	8	8	2	88	2,93
	<i>Intellectual Stimulation</i>	5	8	9	6	2	86	2,87
	<i>Individualized Consideration</i>	4	8	10	6	2	86	2,87
<b>Skor Rata-rata</b>								<b>2,89</b>
Kompetensi	Pengetahuan kerja	2	4	9	10	5	102	3,40
	Keterampilan teknis	3	5	8	10	4	100	3,33
	Kemampuan interpersonal	2	5	9	9	5	102	3,40
	Pengalaman kerja	2	6	9	8	5	100	3,33
<b>Skor Rata-rata</b>								<b>3,36</b>
<i>Employee engagement</i>	Energi	5	6	9	8	2	87	2,93
	Kebanggaan terhadap institusi	4	8	8	8	2	87	2,90
	Niat untuk bertahan	5	8	9	6	2	86	2,87
	Daya tahan terhadap tekanan	6	7	8	7	2	86	2,87
	Sikap proaktif	4	9	8	7	2	85	2,87
	Kritik membangun	5	7	9	7	2	86	2,87
	Mempromosikan institusi	5	8	8	7	2	86	2,87
<b>Skor Rata-rata</b>								<b>2,88</b>
Lingkungan Kerja	Fasilitas kerja	3	4	8	10	5	102	3,40
	Suhu & kebersihan ruang	2	5	9	9	5	102	3,40
	Hubungan antar rekan kerja	3	6	8	9	4	100	3,27
	Dukungan atasan	2	6	9	9	4	100	3,30
<b>Skor Rata-rata</b>								<b>3,34</b>
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Rata-Rata Responden = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30) Jumlah Skor Rata-Rata : Jumlah Pertanyaan Kuisisioner								

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 30 responden pada tabel 1.3, diperoleh rata-rata skor untuk masing-masing variabel sebagai berikut: motivasi kerja sebesar 3,37, insentif 3,19, budaya organisasi 3,26, kepemimpinan transformasional 2,89,

kompetensi 3,36, *employee engagement* 2,88, dan lingkungan kerja 3,34. Secara umum, seluruh variabel berada pada kategori sedang, yang berarti kondisi kerja dinilai cukup baik oleh responden. Namun, terdapat dua variabel yang memperoleh nilai terendah, yaitu kepemimpinan transformasional dan *employee engagement*

Nilai rendah pada kepemimpinan transformasional dapat diartikan bahwa sebagian responden belum merasakan sepenuhnya peran pemimpin yang mampu memberikan inspirasi, motivasi, serta perhatian terhadap individu secara personal. Hal ini bisa saja disebabkan karena gaya kepemimpinan di tempat kerja masih bersifat konvensional atau berorientasi pada tugas, bukan pada pengembangan dan pemberdayaan karyawan. Selain itu, komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan mungkin belum berjalan optimal, sehingga belum tercipta hubungan yang mendorong karyawan untuk tumbuh dan berinovasi.

Sementara itu, nilai rendah pada *employee engagement* menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi masih kurang kuat. Kondisi ini dapat terjadi karena karyawan belum merasa memiliki kedekatan emosional dengan perusahaan, kurangnya umpan balik dari manajemen, atau belum adanya sistem yang mampu menumbuhkan rasa bangga dan semangat kerja yang tinggi. Faktor-faktor seperti rutinitas pekerjaan yang monoton, beban kerja yang tinggi, atau kurangnya penghargaan terhadap kontribusi juga bisa berpengaruh terhadap rendahnya tingkat keterlibatan tersebut.

Gaya kepemimpinan transformasional dianggap mampu memberikan dampak baik kepada para bawahannya dengan memberikan motivasi, arahan yang

menginspirasi, perhatian yang individual, dan pengembangan berpikir. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan ini bisa meningkatkan semangat bekerja, rasa setia, serta hasil kerja karyawan (Breevaart et al. , 2021). Selain itu, rasa terlibat dalam pekerjaan (*employee engagement*) juga sangat penting dalam membentuk perilaku kerja yang baik. Schaufeli dan Bakker (2020) mengatakan bahwa rasa terlibat dalam kerja mencerminkan kondisi yang positif, terlihat dari semangat, kepedulian, dan konsentrasi yang tinggi.

Salah satu gaya kepemimpinan yang dianggap mampu mendorong kinerja karyawan adalah kepemimpinan transformasional. Pemimpin transformasional tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas, tetapi juga mampu memberikan visi, inspirasi, motivasi, serta perhatian secara individual kepada karyawan. Pola kepemimpinan seperti ini berpotensi menciptakan hubungan emosional yang kuat antara pemimpin dan karyawan, sehingga karyawan terdorong untuk bekerja melampaui standar yang ditetapkan. Selain itu, *employee engagement* juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi cenderung menunjukkan komitmen, antusiasme, dan rasa memiliki terhadap perusahaan. Mereka lebih termotivasi, proaktif, serta tidak hanya bekerja untuk memenuhi kewajiban, tetapi juga memberikan kontribusi lebih bagi organisasi.

Dengan berkembangnya teknologi, cara kerja karyawan juga mengalami perubahan yang sangat besar. Tugas-tugas yang dulu dilakukan secara tradisional kini beralih ke bentuk digital dan lebih fleksibel. Banyak organisasi bahkan sudah menerapkan sistem kerja campuran (*hybrid*) atau kerja jarak jauh (*remote*).

Perubahan ini menimbulkan tantangan tersendiri bagi perusahaan, terutama dalam menjaga konsistensi dalam kinerja serta kesetiaan karyawan terhadap organisasi. Dalam kondisi kerja seperti ini, kemampuan seorang pemimpin dalam menciptakan rasa aman secara psikologis, memberi arahan yang jelas, dan membangun hubungan emosional yang baik sangat penting.

Menurut penelitian Tims et al. (2020), pemimpin yang bisa menyesuaikan cara berkomunikasi di era digital lebih berhasil dalam mempertahankan komitmen dan keterlibatan karyawan. Pemimpin yang terbuka, fleksibel, dan tanggap terhadap kebutuhan tim akan menciptakan suasana kerja yang nyaman. Hal ini terutama penting dalam lingkungan kerja di bidang teknologi informasi yang rentan terhadap tekanan waktu, risiko kelebihan informasi, dan harapan hasil yang tinggi dalam jangka pendek.

Oleh karena itu, membangun lingkungan kerja yang mendukung melalui gaya kepemimpinan yang tepat merupakan langkah penting dalam meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Tren lain yang patut diperhatikan adalah meningkatnya perusahaan yang menerapkan sistem kerja hybrid atau bahkan kerja jarak jauh setelah pandemi. Menurut laporan PwC tahun 2022, lebih dari 70% perusahaan teknologi global menerapkan pola kerja fleksibel. Meski memberikan kebebasan, pola kerja ini bisa memengaruhi tingkat keterlibatan karyawan jika tidak dikelola dengan baik. Menurut Robbins (2020), dalam situasi perubahan sistem kerja, kepemimpinan yang adaptif serta keterlibatan emosional karyawan menjadi faktor penting agar

kinerja tetap terjaga. Hal ini kembali menegaskan bahwa kombinasi antara kepemimpinan transformasional dan keterlibatan karyawan adalah aspek yang tidak boleh diabaikan dalam mengelola kinerja karyawan.

Dengan memperhatikan fenomena-fenomena tersebut, dapat dipahami bahwa penelitian mengenai dampak kepemimpinan transformasional dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di perusahaan teknologi informasi tidak hanya penting, tetapi juga sangat mendesak.

Dalam skala global, masalah keterlibatan karyawan dan kinerja mereka semakin menjadi perhatian besar bagi berbagai perusahaan. Berdasarkan hasil survei Gallup (2022), hanya sekitar 21% karyawan di seluruh dunia yang merasa benar-benar termotivasi dan terlibat dalam pekerjaannya, sedangkan kebanyakan lainnya memiliki tingkat keterlibatan yang rendah atau bahkan tidak terlibat sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa banyak perusahaan masih menghadapi kesulitan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mampu menjaga semangat dan komitmen karyawan secara terus-menerus. Jika karyawan tidak terlibat sepenuhnya, bukan hanya kinerja mereka yang menurun, tetapi juga proses pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan akan terganggu.

Karena itu, penelitian tentang keterlibatan karyawan di sektor teknologi informasi sangat penting, mengingat industri ini berkembang cepat dan penuh perubahan.

Berdasarkan latar belakang dan hasil pra-survey dari setiap variabelnya dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT. GERBANG SINERGI PRIMA memiliki

permasalahan pada kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh *employee engagement* dan kepemimpinan transformasional. penulis merasa penting untuk mengkaji lebih dalam pengaruh kepemimpinan transformasional dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan, khususnya dalam konteks perusahaan teknologi informasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan mengangkat judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT GERBANG SINERGI PRIMA.”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan untuk memahami pengaruh inovasi, kreativitas, dan kinerja karyawan di PT Gerbang Sinergi Prima. Penelitian ini menelaah sejauh mana Kepemimpinan Transformasional dan *Employee engagement* memengaruhi kinerja karyawan, serta bagaimana keduanya dapat dioptimalkan guna meningkatkan produktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan.

### **1.2.1 Identifikasi dan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang serta kajian penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepemimpinan Transformasional
  - a. Terdapat pada dimensi *Idealized Influence*, di mana karyawan belum merasakan keteladanan pemimpin sebagai panutan.

- b. Terdapat pada dimensi *Intellectual Stimulation*, di mana pemimpin belum banyak mendorong karyawan untuk berpikir kreatif dan berinovasi.
- c. Terdapat pada dimensi *Individualized Consideration*, di mana perhatian terhadap kebutuhan individu bawahan masih kurang.

## 2. *Employee engagement*

- a. Sikap proaktif, di mana sebagian karyawan belum menunjukkan inisiatif dalam bekerja
- b. Niat untuk bertahan (*intention to stay*), yang menunjukkan keterikatan karyawan terhadap perusahaan masih lemah.
- c. Kritik membangun (*constructive feedback*), di mana partisipasi karyawan dalam memberikan masukan terhadap perusahaan masih rendah.

## 3. Kinerja Karyawan

- a. Hasil kerja masih belum maksimal karena ketepatan dan konsistensi penyelesaian tugas belum sesuai harapan.
- b. Perilaku kerja belum mencerminkan tanggung jawab dan kedisiplinan yang baik dalam melaksanakan pekerjaan.

### **1.3 Rumusan Masalah Penelitian**

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

1. Bagaimana tanggapan karyawan mengenai Kepemimpinan Transformasional di PT. Gerbang Sinergi Prima

2. Bagaimana tanggapan karyawan mengenai *Employee engagement* di PT. Gerbang Sinergi Prima
3. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT. Gerbang Sinergi Prima
4. Seberapa besar pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan *Employee engagement* terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tanggapan karyawan mengenai Kepemimpinan Transformasional di PT. Gerbang Sinergi Prima.
2. Tanggapan karyawan mengenai *Employee engagement* di PT. Gerbang Sinergi Prima.
3. Tanggapan karyawan mengenai Kinerja karyawan di PT. Gerbang Sinergi Prima.
4. Besarnya pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan *Employee engagement* terhadap Kinerja Karyawan baik secara parsial maupun simultan.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya manusia, selain itu kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan penulis baik menggunakan kegunaan teoritis maupun praktis.

### 1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dan memiliki berbagai kegunaan penting secara teoritis, antara lain sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini di harapkan menjadi bahan kajian dalam pendalaman bagi pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan *Employee engagement* terhadap kinerja karyawan.
2. Sebagai ilmu pengetahuan agar dapat kesesuaian antara teori dan praktek khususnya terkait kinerja dan faktor faktor yang mempengaruhinya.
3. Dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya berkaitan dengan Kepemimpinan Transformasional dan *Employee engagement* terhadap kinerja karyawan.
4. Hasil penelitian ini diharapkan di jadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penulisan selanjutnya.

### 1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat signifikan, khususnya dalam memperoleh informasi mendalam tentang pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan *Employee engagement* terhadap kinerja karyawan di PT. Gerbang Sinergi Prima. Adapun manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Bagi Penulis
  - a. Penulis diharapkan dapat mengetahui secara langsung pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan *Employee engagement* terhadap kinerja karyawan di PT Gerbang Sinergi Prima, serta memperoleh

pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi konsep-konsep tersebut di dunia nyata.

- b. Peneliti diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas, memperoleh pengalaman secara langsung, serta mampu mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan dari dunia kerja dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul di lapangan.
- c. Dapat memahami lebih dalam materi-materi manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan Kepemimpinan Transformasional dan *Employee engagement* terhadap kinerja karyawan sebagai fokus utama dalam pembahasan."

## 2. Bagi Perusahaan

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan kesimpulan dan saran-saran atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di PT. Gerbang Sinergi Prima.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi atas masalah yang dihadapi sebagai bahan perbaikan dalam upaya meningkatkan kinerja PT. Gerbang Sinergi Prima.

## 3. Bagi Pihak lain

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk pengembangan ilmu mengenai Kepemimpinan Transformasional dan *Employee engagement* terhadap kinerja karyawan.
- b. Dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama.