

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini karyawan menjadi salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikembangkan untuk mendukung kelangsungan dan keberhasilan suatu perusahaan. Karyawan merupakan komponen utama suatu perusahaan dan menjadi pelaku dalam setiap aktivitas perusahaan. Sumber daya yang dimiliki perusahaan seperti modal, metode, dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang maksimum bagi perusahaan apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai totalitas kerja kepada perusahaan. Terlebih lagi melihat persaingan usaha yang semakin keras saat ini, setiap perusahaan membutuhkan dukungan karyawan handal dan memiliki totalitas kerja yang dapat membantu perusahaan mencapai visi dan misi yang telah ditargetkan (Dessler dalam Rozi, 2017).

Hasibuan (dalam Mufarrikah, 2020) menyebutkan sumber daya manusia adalah segenap aktivitas yang bersangkutan dengan masalah penggunaan tenaga kerja manusia dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Wacana *work engagement* biasanya selalu dikaitkan dengan *talent management* yang sebagian perusahaan masih menganggap itu sebagai program yang “*high cost*” meskipun hasilnya akan sangat bermanfaat dalam jangka panjang (Agustian dalam, Rozi 2017). Mengingat bahwa keterikatan kerja seorang karyawan adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja, maka informasi tentang kinerja perusahaan dan

pekerjaan yang dilakukan menjadi suatu hal yang sangat penting bagi seorang karyawan. Keterikatan kerja akan terbentuk apabila ada hubungan timbal balik yang baik antara karyawan dan perusahaan. Murnianita (dalam Rozi, 2017) menyatakan bahwa istilah *employee engagement* dengan *work engagement* seringkali digunakan bergantian, tetapi *work engagement* dianggap lebih spesifik.

Hal ini terlihat sejak tahun 2015 pada data yang diperoleh dari laporan the *Michael Page Indonesia Employee Intentions* bahwasanya terdapat 72% responden yang tertarik berpindah kerja setelah 12 bulan pertama bekerja (Alkhatiri, 2017). Data lain menyebutkan hal serupa bahwa 65,8% generasi milenial di Indonesia memilih meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja setelah 12 bulan (Lie & Andreani dalam Mufarrikhah, 2020). Mengingat sumber daya manusia sebagai faktor penentu kemajuan organisasi maka penting bagi karyawan untuk merasa terikat dengan pekerjaannya dan berkomitmen di dalamnya (*work engagement*) (Lockwood dalam Mufarrikhah dkk, 2020).

Trend *work engagement* di Indonesia digambarkan rendah. Hafiz (2018) memaparkan tingkat *work engagement* pada pegawai ASN yang mendominasi angka tertinggi adalah *low-moderate* yaitu 77,84%, sedangkan sisanya 22,16% disebutkan cukup bagus. Data lain konsisten menyebutkan perbandingan *work-engagement* karyawan lebih banyak didominasi yang rendah sebesar 81,10%, sisanya *work-engagement* yang rendah sebesar 18,90% (Anggiadinata, 2015). Begitu juga temuan yang menyebutkan karyawan yang memiliki *work-engagement* yang bagus di sebuah perusahaan hanya sebesar 13%, sisanya 87% rendah (Mewengkang & Panggabean dalam Mufarrikhah, 2020). Artinya, dari

berbagai penelitian ditemukan konsistensi *work engagement* rendah dengan jumlah tidak lebih dari 25% dari subjek yang diteliti.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sanjaya dalam Wijaya 2021) mengatakan bahwa ketika seseorang memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja maka produktivitas kerja karyawan juga akan meningkat. Sehingga bagi perusahaan sangat penting untuk memiliki karyawan yang semangat dalam bekerja. Semangat (*vigor*) merupakan salah satu aspek pembentuk dari *work engagement*. Adapun aspek pembentuk dari *Work engagement* adalah *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli & Bakker dalam, Wijaya 2021) *Work engagement* sendiri merupakan kondisi pemikiran terhadap pekerjaan dimana seseorang memiliki pemikiran yang positif dan merasa bahagia terkait dengan pekerjaan yang dibentuk melalui *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi) dan *absorption* (pengabdian). Pernyataan tersebut kembali diperbarui oleh (Bakker dalam Wijaya 2021) yang mengatakan bahwa *work engagement* merupakan suatu kondisi pemikiran yang positif dan merasa bahagia ketika memikirkan pekerjaan, dimana hal ini bertentangan dari konsep *burnout*. Oleh karena itu karyawan yang *engage* akan memberikan kinerja dan usaha yang maksimal dalam melakukan pekerjaannya.

Seseorang yang memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi akan memiliki kinerja yang bagus dan selalu ingin berkembang dalam pekerjaannya (Bakker dalam Wijaya 2021). Sebaliknya ketika karyawan tidak memiliki *work engagement*, mereka akan lebih mudah kelelahan, tidak ada semangat bekerja, susah untuk berkonsentrasi serta menggunakan waktunya untuk melakukan hal-hal yang kurang produktif. Tentu hal tersebut semakin memperkuat anggapan

bahwa jika seseorang tidak memiliki *work engagement* yang tinggi ketika sedang bekerja maka akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Work engagement sendiri memiliki beberapa dampak yang positif salah satunya adalah ketika *work engagement* seseorang meningkat maka kinerja dari individu tersebut juga akan meningkat (Handoyo & Setiawan, 2017). Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Qodariah, 2019) mengatakan bahwa *work engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dimana ketika *work engagement* seseorang meningkat maka kinerjanya juga akan meningkat.

Marciano (dalam Wijaya dan Apsari, 2022), mengatakan bahwa ketika seseorang memiliki *work engagement* yang tinggi individu akan tetap termotivasi walaupun dihadapkan pada kondisi yang buruk seperti sumber daya yang terbatas, kurangnya fasilitas, tekanan waktu dan sebagainya. Karyawan lebih memiliki visi jauh kedepan untuk memanfaatkan peluang untuk bisa lebih banyak berkontribusi kepada perusahaan dan bisa membantu perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Individu yang *engage* juga akan bekerja keras demi organisasinya karena hal tersebut akan memberikan kepuasan tersendiri bagi individu yang *engage*. Dampak lain ketika seseorang *engage* adalah meningkatnya produktivitas, meningkatkan keuntungan dari perusahaan, kualitas kerja meningkat, sedikit melakukan kesalahan, minim melakukan absen ketika bekerja, mengurangi kecelakaan kerja dan mengurangi keluhan karyawan dalam bekerja.

Sebaliknya karyawan dengan tingkat *work engagement* yang rendah hanya akan termotivasi ketika kondisinya menguntungkan saja, atau hanya semangat

ketika berusaha mencapai tujuan jangka pendek yang akan menghasilkan penghargaan bagi dirinya sendiri. Individu hanya akan bekerja keras jika memang hal tersebut memiliki sesuatu yang dapat dimanfaatkan bagi pribadi tersebut, bukan untuk perusahaan (Marciano dalam Wijaya dan Apsari, 2022). Hal tersebut tentunya akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan karena mengingat perusahaan dapat bergerak dengan adanya usaha dari karyawannya. Oleh karena itu jika karyawan tidak merasakan *work engagement* ketika bekerja, karyawan tersebut hanya akan lebih berfokus pada pencapaian pribadi dibandingkan dengan tujuan bersama.

Berdasarkan hasil penelitian dapat terlihat bahwa *work engagement* merupakan aspek penting yang perlu untuk dimiliki karyawan dalam organisasi. Karyawan yang kreatif, produktif, proaktif, serta memiliki motivasi yang tinggi akan membantu meningkatkan produktivitas organisasi. Adapun faktor yang berhubungan dengan *work engagement* sehingga dapat menyebabkan kurangnya *work engagement* pada karyawan tersebut salah satunya adalah *perceived organizational support* (Salanova & Schaufeli dalam Rozi, 2017).

Kurtessis dkk (dalam Dharmawan & Nurtjahjanti, 2017), mengatakan karyawan akan memiliki orientasi positif terhadap organisasi saat memiliki *Perceived Organizational Support* yang tinggi. *Perceived Organizational Support* didefinisikan oleh Robbins dan Judge (dalam Dharmawan & Nurtjahjanti, 2017), sebagai keyakinan individu mempercayai bahwa organisasi memperhatikan kesejahteraan karyawan dan menilai apa yang sudah dilakukan individu bagi organisasi. *Perceived Organizational Support* juga diartikan sebagai atribusi yang

berfokus pada penerimaan respon organisasi setelah individu melakukan pekerjaan baik langsung ataupun tidak langsung (dalam Dharmawan & Nurtjahjanti, 2017).

Menurut Shukla dan Rai (dalam Dharmawan & Nurtjahjanti, 2017), *Perceived Organizational Support* didefinisikan sebagai penilaian mengenai kepedulian organisasi terhadap kebutuhan sosial emosional, usaha, komitmen dan loyalitas dari pegawai. *Perceived Organizational Support* yang dimiliki karyawan tinggi disebabkan berbagai macam faktor. Pertama, karyawan merasakan keberadaan supervisi yang siap membantu saat diperlukan. Kedua, karyawan merasakan adanya keadilan antara beban kerja dan imbalan yang diterima. Sesuai dengan penelitian Elayati (dalam Dharmawan & Nurtjahjanti, 2017) yang mengatakan rasa puas terhadap imbalan dari perusahaan akan meningkatkan *Perceived Organizational Support* yang dimiliki karyawan. Pelatihan yang diadakan oleh perusahaan juga dinilai dapat meningkatkan *Perceived Organizational Support* yang dimiliki oleh karyawan (Susilowati, 2013). Pelatihan yang diadakan perusahaan akan dinilai sebagai bentuk perhatian dan kepedulian bagi karyawan dari perusahaan. Terakhir, keadilan perlakuan dalam organisasi juga akan memberikan pengaruh terhadap *Perceived Organizational Support* yang dimiliki karyawan (Kaswan dalam Dharmawan & Nurtjahjanti, 2017).

Bentuk perlakuan yang adil salah satu contohnya yaitu larangan cuti dalam waktu tertentu bagi semua karyawan. Organisasi perlu menyadari, bahwa *work engagement* pada karyawan tidak muncul begitu saja. Karyawan perlu

mendapatkan dukungan yang cukup dari organisasi. Saat karyawan mempunyai persepsi ia mendapatkan dukungan serta penerimaan yang baik dari organisasi, maka karyawan akan mampu memusatkan perhatiannya pada pekerjaan sehingga mampu bekerja secara optimal (Eisenberger dkk dalam Rozi, 2017).

Albrecht (dalam Rozi, 2017) dalam bukunya *Handle of Employee engagement*, menganalisis hasil penelitian *cross sectional* yang dilakukan oleh Bakker dan Demerouti (dalam Rozi, 2017) mengenai berbagai pendorong atau cara meningkatkan *engagement* yang juga digunakan dalam konsep *work engagement* antara lain dengan meningkatkan kepercayaan karyawan kepada organisasi bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka atau yang disebut dengan *perceived Organizational Support* (POS).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan pada tanggal 03 Juni 2022 terhadap lima orang karyawan mengenai keterikatan kerja, bahwasanya karyawan cenderung memiliki kemauan untuk bekerja yang rendah, selain itu karyawan juga kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaan yang mengakibatkan efektifitas pekerjaan karyawan terbilang rendah. Selanjutnya, karyawan kurang antusias dalam melakukan pekerjaan dalam kesehariannya sehingga hasil pekerjaan kurang memuaskan dan karyawan tidak berkonsentrasi secara total dalam melakukan pekerjaan ditandai banyaknya karyawan yang juga melakukan aktifitas lain disaat bekerja. Karyawan juga mengatakan bahwa gaji tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan dan juga sering mengalami keterlambatan untuk mendapatkan tunjangan kesehatan dan tunjangan atas

pekerjaan lebih yang sudah dilakukan. Hal tersebutlah yang menyebabkan karyawan tidak berkonsentrasi penuh dalam bekerja.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 07 Juni 2022 dengan beberapa orang karyawan didapatkan keterangan pada saat diwawancarai bahwa karyawan merasa kurangnya perhatian oleh manajer personalia terkait dengan kesehatan dan tidak adanya penghargaan lebih dari bagian personalia terhadap karyawan yang mengalami kondisi rangkap pekerjaan. Selain itu, beberapa karyawan juga mengatakan bahwa tidak mendapatkan dukungan organisasi dari atasan seperti mandor yang selalu mengawasi mereka dilapangan. Selanjutnya, beberapa orang karyawan memberikan keterangan bahwa mandor dan manajer personalia hanya mengobrol dengan karyawan yang kenal saja dan karyawan yang lain merasa hal tersebut kurang adil terkait perhatian dan dorongan yang diberikan. Kemudian, ada beberapa orang karyawan juga mengatakan ada beberapa kali terjadi alat rusak dan lama diperbaiki sehingga membuat antusias karyawan dalam bekerja menurun.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Endah Mujiasih (2015) dengan judul “Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (*Perceived Organizational Support*) dengan Keterikatan Karyawan (*Employee Engagement*). Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Huda Fahrur Rozi (2017) dengan judul “Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Work Engagement* Pada PNS Di Dinas KOMINFO Jawa Timur. Penelitian yang dilakukan oleh Ingga Rahmayani (2021) dengan judul “Hubungan Antara *Work Engagement* Dengan Komitmen Organisasi Pada Angkatan Kerja Generasi

Milenial Kota Pekanbaru. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya, V. M. (2021) dengan judul “*Work engagement dengan perceived organizational support* pada karyawan yang melakukan *work from home*”. Penelitian yang dilakukan oleh Mursidta, S. (2017) dengan judul “Pengaruh *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Varia Usaha Beton Gresik. Perbedaan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dalam hal sampel penelitian, tempat penelitian dan tahun dilakukannya penelitian.

Berdasarkan data dan penelitian diatas, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut akan hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada Karyawan di PT. Teluk Luas Kota Padang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik meneliti tentang hubungan antara *percieved organizational support* dengan *work engagement* pada Karyawan. Sehingga, rumusan masalahnya sebagai berikut : “Apakah ada hubungan antara *percieved organizational support* dengan *work engagement* pada Karyawan di PT. Teluk Luas Kota Padang?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *percieved organizational support* dengan *work engagement* pada Karyawan Di PT. Teluk Luas Kota Padang

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan akan memperoleh manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi mengenai *Perceived Organizational Support* dan *Work Engagement* dalam pengembangan ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan :

a. Bagi organisasi

Dapat menjadikan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi kebijakan atau peraturan tentang keterikatan kerja dan kesejahteraan karyawan yang diterapkan di perusahaan.

b. Bagi karyawan

Dapat menambah wawasan dan meningkatkan sikap yang positif ketika bekerja sehingga merasakan kepuasan disaat bekerja dan meningkatkan rasa kepercayaan kepada perusahaan.

c. Bagi peneliti lain

Dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya, khususnya mengenai hubungan *percieved organizational support* dan *work engagement*, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian yang akan dilakukan.